



PNRS

Portail National des Ressources et des Savoirs

Publié sur : Plateforme santé

Auteur : Rebecca Wittmer, docteur en psychologie, expert psychologue sapeurs-pompiers- sdis 54

Florence Donnaint, expert psychologue sapeurs-pompiers- sdis 54

Date : 10/2019

Titre : La formation des pompiers à l'abord psychologique de l'intervention

Résumé : L'activité opérationnelle des sapeurs-pompiers montre des évolutions constantes aussi bien au travers de l'augmentation du nombre d'interventions en secours à personne que dans la diversité des situations psychosociales rencontrées. Également soumis à des agressions durant leurs interventions, les pompiers semblent devoir disposer de plus en plus de compétences relationnelles, en communication, en gestion des émotions et en négociation pour des situations quotidiennes ou de crise. En 2015, le directeur départemental du service d'incendie et de secours de Meurthe et Moselle a sollicité les psychologues afin d'évaluer qualitativement si des actions de formation relatives aux aspects psychologiques et sociaux de la gestion de l'intervention étaient proposés aux sapeurs-pompiers durant leur formation et comment les renforcer. Afin d'être au plus proche des attentes et besoins des agents, des entretiens collectifs et individuels ont été conduit par deux experts psychologues. Environ 70% des sapeurs-pompiers professionnels et un peu moins de 30% des sapeurs-pompiers volontaires du département ont participé à cette recherche. Cela a permis d'identifier les domaines et compétences pour lesquels les pompiers estimaient qu'ils n'avaient pas ou trop peu de formation. La phase suivante du travail, s'est centrée sur la proposition d'actions de formation.

La formation des pompiers à l'abord psychologique de l'intervention

1- Introduction

Les sapeurs-pompiers, dans leur contexte opérationnel, sont régulièrement confrontés à des situations pouvant, soit présenter des conséquences psychologiques pour les victimes, pour leur famille ou pour des témoins, soit présenter des risques d'agression pour les intervenants. Ils interviennent dans des contextes psycho-sociaux variés rencontrant des victimes et témoins inquiets, apeurés ou choqués, des personnes sous l'emprise de substances ou des personnes agressives. Ils font également face à des victimes présentant des troubles psychiques, que ce soit ou non le motif de demande de secours. Les comportements de ces victimes et témoins sont souvent marqués par leur forte imprévisibilité. Il semble important que les intervenants puissent gérer, au moins dans les premiers instants, ces situations afin d'éviter qu'elles ne prennent de l'ampleur.

Les sapeurs-pompiers ont constatés des manques de formation sur ce domaine. Ces aspects sont encore trop peu abordés en formation et ne semblent pas suffisant au regard de l'activité opérationnelle quotidienne. Suite à des remontées de terrain en 2015, la direction du service d'incendie et de secours de Meurthe et Moselle a sollicité l'expertise des psychologues sur ce domaine afin de faire des propositions d'amélioration si cela s'avérait nécessaire. Un groupe de travail a été mis en place au service de ce projet de 2015 à 2018¹.

2- Prise en compte du dispositif existant

Dans un premier temps nous nous sommes concentrés sur les formations existantes au sein de notre département et nous avons rapidement fait le constat de la présence de peu de contenus de formation en lien avec la psychologie (avant 2015 : 2 modules de formation (environ 1 journée) concernant le stress à destination des formations d'équipiers de sapeurs-pompiers professionnels et d'opérateurs CTA). Malgré l'existence de ces brefs contenus, les

¹ Les membres du groupe de travail : Mesdames Rebecca Wittmer et Florence Donnaint, expertes psychologues, l'infirmier Capitaine Christophe Jeanbert, le Commandant Olivier Martet, le Commandant Cyril Gibierge, le Capitaine Geoffrey Baulin, le Commandant Jacques Koessler, Madame Joëlle Petitdemenge, le Médecin Colonel Michaël Pierrat, le Lieutenant-Colonel Laurent Juillerat, le Capitaine Nabil Roubache, le Commandant Stéphane Imbert

personnels ne se sentaient pas toujours outillés dans les domaines de prise en compte et de la gestion des aspects psychologiques et sociaux de leurs interventions. Ces constats signifiaient un manque dans ce domaine qui paradoxalement représente une large majorité des interventions des sapeurs-pompiers.

En 2015, nous avons connaissance de la présence dans d'autres SDIS de formations générales autour du stress et de sa gestion ou de la prévention des impacts psychologiques des interventions pour les sapeurs-pompiers. De plus, certaines approches plus spécifiques ont vu le jour il y a quelques années et se précisent. Dans le domaine du secours routier, on observe pour certains SDIS la formation des équipiers exerçant le rôle de l'écureuil sapeur-pompier² à des techniques de stabilisation³ psychologique des victimes incarceratedées. Cette approche précise plusieurs étapes et permet un contact plus proche et une prise en considération de la dimension psychique de la victime. Sur un plan technique, cela permet une immobilisation de la victime et diminue le risque d'agitation, sur le plan psychologique, cela réduit l'impact psycho-traumatique. Dans la même dynamique de prise en compte des souffrances, le département du Bas-Rhin a commencé à former les équipiers de sapeurs-pompiers à des techniques hypnotiques pour accroître leur prise en charge des douleurs et de l'anxiété des victimes. Ce travail étend l'application de ces techniques à davantage de situations de prise en charge des victimes.

3- Identification et compréhension des besoins des intervenants

Une fois ce premier constat établi, il semblait important de nous concentrer sur les besoins des agents. Les sapeurs-pompiers, faisant face quotidiennement à ces problématiques, étaient les plus indiqués pour énoncer leurs besoins en matière de formation dans ces domaines. Nous avons donc opté pour une méthodologie qualitative qui nous permettait de rencontrer les agents pour être au plus proche de leurs attentes. Deux psychologues ont conduit 71 entretiens collectifs et 29 entretiens individuels non directifs. Le choix pour ces entretiens individuels était de compléter le recueil d'informations par des emplois et fonctions

²Fonction de l'écureuil : En secours routier, l'équipier de sapeur-pompier le plus léger, lorsque cela est possible, entre dans le véhicule et se place à l'arrière de la victime afin de s'assurer de son immobilisation (maintien de la tête) et des premiers gestes de secourisme.

³ Goujard. S, De Soir. E, (2014). Victimes incarceratedées ou traumatisées, comment améliorer la pratique du secours ? *Secouriste magazine*, 22, 48-50.

plus spécifiques (chaque niveau de commandement et de management, les conseillers techniques des spécialités de sapeurs-pompiers, moniteurs de secourisme et infirmiers de sapeurs-pompiers). Au total, 734 agents ont été rencontrés (cf. Tableau 1). Il s'agissait à la fois de sapeurs-pompiers professionnels (294) et de sapeurs-pompiers volontaires (440). La plupart de ces agents ont été rencontrés lors d'entretiens collectifs (705 agents) menés dans les centres et certains d'entre eux ont été rencontrés lors d'entretiens individuels (29). Cette étude a concerné 34,95% des agents du département (cf. Tableau 1). Cet échantillon a été estimé représentatif de l'ensemble des agents du département d'incendie et de secours de Meurthe-et-Moselle.

| | TOTAL | SPP | SPV |
|-------------------------|---------|---------|---------|
| Effectif du département | 2100 | 504 | 1596 |
| Total rencontré | 734 | 294 | 440 |
| Effectif rencontré | 34,95 % | 58,33 % | 27,57 % |

Tableau 1 : Effectifs du sdis 54 en 2015 et représentativité de l'échantillon.

L'amorce de ces entretiens était la suivante : « Vous êtes quotidiennement confronté aux difficultés sociales et psychologiques des victimes ou témoins en interventions, quels sont les aspects qui manquent, selon vous, en formation et que vous estimeriez pertinent d'avoir ? ». Les contenus émergeant lors de ces entretiens ont été plutôt exhaustifs et nous avons demandé des précisions à propos de chaque thème abordé. L'analyse des réponses s'est faite qualitativement en fonction des thématiques énoncées.

Nous avons fait le choix de les classer selon deux axes ; axe 1 ; la prise en charge dans le secours à personne en intervention (cf. Tableau 2), axe 2 ; la prévention et le repérage des difficultés des agents (cf. tableau 3). Les réponses ont été regroupées et classées par ordre de fréquence d'apparition. Les tableaux 2 et 3 font état des thèmes principalement cités (récurrent dans au moins 40% des entretiens).

| Contenu | Fréquence de citation en % |
|---|----------------------------|
| SOUS THEME 1 : GESTION DES SITUATIONS COMPLEXES | |
| Pratiquer une bonne communication avec les victimes et témoins (communication et négociation ordinaire) | 100,00 |
| Identifier les troubles psychologiques/ psychiatriques. | 73,33 |
| Gestion de l'agressivité des victimes ou témoins. | 63,33 |
| Négociation pour amener la victime à collaborer dans les soins. | 43,33 |
| SOUS THEME 2 : AUTOUR DU DECES | |
| Communiquer avec la famille suite à un décès, appréhender la thématique de la mort. | 76,67 |
| Gérer les proches présents en cas de décès. | 73,33 |

Tableau 2 : Axe 1 : prise en charge dans le secours à personne en intervention

Pour exemple, apprendre à pratiquer une bonne communication avec les victimes et témoins est une demande qui a émergé dans la totalité des entretiens individuels et collectifs (100%) (cf. Tableau 2). Cette dimension est donc apparue comme une priorité dans l'établissement ensuite des contenus de formation. Nous avons souhaité regrouper des intitulés au sein de mêmes actions de formations car les thèmes nous semblaient connexes. Nous avons donc regroupé sous l'intitulé global de « Communication », l'abord psychologique et relationnel de la victime, la gestion des émotions et des affects et la négociation que nous considérons comme ordinaire (collaboration à la prise en charge). Un travail similaire a été réalisé avec les contenus de l'axe 2 : prévention et repérage de ses propres difficultés. Le détail des actions de formations proposées figure dans le tableau 4.

| Contenu | Fréquence de citation (en %) |
|---|------------------------------|
| Identifier sa souffrance psychologique suite à une intervention et celles de ses collègues. | 70,00 |
| Outils pour mener un débriefing sur le plan psychologique. | 53,33 |
| Accompagnement des jeunes/ mineurs. Renforcer le tutorat. | 46,67 |
| Quand et comment solliciter le psychologue pompier ? | 43,33 |

Tableau 3 : Axe 2 : prévention et repérage de ses propres difficultés

4- Les préconisations d'axes d'amélioration

D'après les réponses des agents, nous faisons le constat de certains manques qui étaient actuellement en partie autorégulés par les expériences empiriques, la personnalité de chacun et la transmission entre collègues de « ficelles de métiers ». Ces adaptations sont souvent intéressantes et permettent aux sapeurs-pompiers un bon ajustement à des situations parfois très complexes, en revanche, elles ne sont pas toujours suffisantes ni même confortables pour les agents. Les intervenants doivent se fier principalement à leur instinct et leur appréciation personnelle/professionnelle, alors que des ressources acquises en formation (initiale et continue) pourraient parfois corriger mais surtout très souvent soutenir leurs réactions. Il est évident que nous encourageons les sapeur-pompiers à considérer leurs appréciations et à se fier à leur bon sens, en revanche il semble complémentaire de renforcer leur formation sur ces champs afin que les sapeurs-pompiers s'assurent davantage de leurs réactions et de leurs réponses, voire parfois que cela permette d'éviter des maladresses relationnelles qui pourraient être porteuses de conséquences pour la victime comme pour les intervenants. Les agents considèrent pour beaucoup que l'acquisition d'outils leur permettrait de décrypter ou de démêler des situations avec moins de doute quant à leurs actions relationnelles ou leurs propos. Dans ce sens, il semble que la formation actuelle dans le domaine du secours à personne ne soit pas complète sur le versant psychologique. Nous avons conclu cette phase d'investigation sur la nécessité de développement de modules "généraux" de formation en lien avec ces problématiques à destination de tous les agents ayant des fonctions opérationnelles.

La troisième partie du groupe de travail a consisté en la proposition de nouveaux contenus de formation. Nous avons procédé à une première phase expérimentale de ces contenus avec l'aide du groupement formation du SDIS 54, puis quelques ajustements ont permis de proposer, fin 2017 l'ajout de plusieurs contenus adaptés aux différents niveaux de formation (cf. Tableau 4). Les actions récapitulées montrent l'étendue des propositions qui ont été faites et appliquées depuis début 2018. Elles permettent à une majorité d'intervenants (équipiers – chefs d'agrès – opérateurs CTA- JSP) d'être sensibilisés aux dimensions psychologiques et sociales des interventions. Evidemment il est plus facile d'intervenir dans le cadre des formations initiales en ajoutant un contenu à un nouveau groupe de stagiaires. La proposition en FMPA est plus longue et s'inscrit dans la durée. Pour cela nous avons choisi de nous écarter des pratiques de FMPA habituelles en proposant la création d'un nouveau stage complémentaire de deux jours intitulé « Abord psychologique de l'intervention » Ces actions de formations sont réalisées par les experts psychologues du département

De plus, en Juin 2017, suite à des volontés nationales de formation des sapeurs-pompiers autour de la problématique des violences conjugales, nous avons souhaité intégrer cet axe à la suite du travail. Ce contenu est désormais abordé en formation initiale d'équipiers ainsi qu'en formation de maintien et de perfectionnement des acquis.

Tableau 4 : Récapitulatif des actions de formations mises en place depuis 2018

| Formation /emploi | Formation initiale | Formation de maintien et de perfectionnement des acquis (FMPA) |
|--|--|--|
| Equipiers SPP | Communication et juste distance relationnelle. Gestion du stress et intervention en milieu hostile / prévention à la santé psychologique des intervenants. Notions de fonctionnement psychique normal et pathologique des individus. | Création d'un stage complémentaire : « abord psychologique de l'intervention » : <ul style="list-style-type: none"> • Communication ordinaire en intervention et cas particuliers. • Premières actions de « déchocage » psychologique en équipe. • S'adapter pour réagir face au fonctionnement pathologique d'un individu. |
| <i>Durée totale</i> | <i>3 jours</i> | |
| Equipiers SPV | Stage complémentaire « abord psychologique de l'intervention » après la réalisation complète de la formation de sapeurs-pompiers volontaire. | |
| <i>Durée totale</i> | <i>2 jours</i> | FMA 2019 : sensibilisation aux violences conjugales (2h) |
| Chef d'agrès 1 équipe | Gestion des proches présents suite à un décès. Sensibilisation à la conduite du débriefing opérationnel post intervention et au repérage des difficultés psychologiques des intervenants. | |
| <i>Durée totale</i> | <i>2 jours en FAE / 1 jour en FAA</i> | |
| Infirmiers de sapeurs-pompiers et médecins de sapeurs-pompiers | Rôle du médecin et de l'infirmier en prévention et repérage des difficultés psychologique des sapeurs-pompiers – favoriser leur orientation et prise en charge. Rôles, missions et déclenchement de l'équipe de soutien psychologique. | Interventions régulières des psychologues autour de thématiques diverses (dans le cadre de la santé en service et dans la dimension opérationnelle). |
| <i>Durée totale</i> | <i>2h</i> | <i>2h</i> |
| Opérateur de traitement des appels d'urgences CTA | Impact psychologique de la prise d'appel, gestion de ses émotions et de celles des requérants. Biais cognitif du traitement de l'information et de ses répercussions sur la prise d'appel. | Interventions ponctuelles des psychologues sur des thématiques diverses (gestion des appels complexes, sensibilisation aux violences conjugales...). |
| <i>Durée totale</i> | <i>½ journée</i> | <i>2h</i> |
| Jeunes sapeurs-pompiers 4 | Sensibilisation au stress, à ses effets et à sa gestion. | / |
| <i>Durée totale</i> | <i>½ journée</i> | |

1- Conclusion

En conclusion, ce travail a permis d'identifier des manques mais également des besoins en termes de formation des sapeurs-pompiers sur des dimensions psychologiques et sociales de leurs interventions. Nous ne souhaitons pas encourager un élargissement des missions opérationnelles des sapeurs-pompiers mais bien proposer une formation et des outils leur permettant de réaliser de manière plus confortable et plus assurée leurs missions actuelles. Les premiers retours de ces nouvelles formations sont positifs et identifiés comme adaptés et cohérents face à la réalité opérationnelle. Certains axes mériteraient également d'être approfondis, cette fois dans des considérations beaucoup plus précises et spécifiques de certaines missions des sapeurs-pompiers. La considération et l'intérêt des apports en psychologie dans la formation s'étendent actuellement sur le versant pédagogique avec de nouvelles réformes autour de la valorisation des approches par compétences. Dans une mouvance similaire, il serait intéressant d'accompagner davantage les formateurs à la gestion émotionnelle et affective des apprenants, tant dans un cursus classique de formation que dans les spécialités de

sapeurs-pompiers. La découverte d'un nouvel environnement opérationnel et des contraintes physiologiques ou psychologiques qui s'y rattachent nécessite des adaptations individuelles conséquentes qui pourraient être accompagnées et soutenues par les connaissances actuelles en psychologie cognitive. Ces évolutions se font progressivement et la psychologie trouve sa place auprès des sapeurs-pompiers de la même manière que dans la vie quotidienne. Elle suscite autant d'intérêt que de défenses chez les non spécialistes, avançons donc doucement mais sûrement tout en gardant comme objectif la santé et le bien être des intervenants et des victimes.