

# Considérations liées à la santé mentale et au soutien psychosocial pendant la pandémie de COVID-19

18 mars 2020

En janvier 2020, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) a déclaré que l'écllosion d'une nouvelle maladie à coronavirus, COVID-19, constituait une urgence de santé publique de portée internationale. L'OMS a indiqué qu'il existe un risque élevé de propagation de la maladie COVID-19 dans d'autres pays du monde. En mars 2020, l'OMS a déclaré que le COVID-19 pouvait être qualifiée de pandémie.

L'OMS et les autorités de santé publique à travers le monde agissent pour contenir la propagation de COVID-19. Toutefois, cette période de crise génère du stress dans la population. Les considérations présentées dans ce document ont été élaborées par le Département Santé mentale et abus de substances psychoactives de l'OMS comme une série de messages pouvant être diffusés afin de favoriser le bien-être mental et psychosocial de différents groupes de personnes.

## Messages pour la population générale

1. La COVID-19 touche et risque de toucher des personnes d'un grand nombre de pays, dans de nombreuses régions du monde. Lorsque vous faites référence aux personnes touchées par la COVID-19, n'associez pas la maladie à une origine ethnique ou à une nationalité particulière. Faites preuve d'empathie à l'égard de toutes les personnes affectées, quel que soit leur pays de résidence ou d'origine. Les personnes touchées par la COVID-19 n'ont rien fait de mal et méritent notre soutien, notre compassion et notre bienveillance.
2. N'employez pas les expressions « cas de COVID-19 », « victimes », « familles de COVID-19 » ou « malades » pour désigner les personnes atteintes par la maladie. Il s'agit de « personnes atteintes du COVID-19 », de « personnes qui sont traitées pour le COVID-19 », de « personnes qui se rétablissent de la COVID-19 » et, après leur guérison du COVID-19, elles continueront leur vie avec leur travail, leur famille et leurs proches. Afin de réduire la stigmatisation, il est important que l'identité des personnes touchées par la maladie ne soit pas définie par le COVID-19.
3. Limitez le visionnage, la lecture ou l'écoute d'informations à propos du COVID-19 qui suscitent de l'anxiété ou de l'angoisse ; consultez uniquement des sources d'information fiables et principalement afin de pouvoir prendre des mesures pratiques pour vous préparer et vous protéger, ainsi que vos proches. Recherchez des informations actualisées à des moments précis de la journée, une ou deux fois par jour. Un flux brusque et ininterrompu d'informations sur une épidémie peut faire naître de l'anxiété ou de l'angoisse. Recherchez les faits ; pas des rumeurs et des fausses informations. Informez-vous à intervalles réguliers, sur [le site Web de l'OMS](#) et les plateformes d'information des autorités de santé de votre pays pour vous aider à distinguer les faits des rumeurs. La connaissance des faits peut aider à réduire les peurs.

4. Protégez-vous et soutenez les autres. Le fait d'aider d'autres personnes lorsqu'elles en ont besoin peut s'avérer bénéfique à la fois pour la personne qui reçoit l'assistance et pour l'aidant. Par exemple, téléphonez à vos voisins ou aux personnes de votre entourage, qui sont susceptibles d'avoir besoin d'une aide supplémentaire, et pour prendre de leurs nouvelles. En travaillant ensemble au sein d'une seule et même communauté, nous pouvons contribuer à développer la solidarité dans la lutte conjointe contre le COVID-19.

5. Identifiez les occasions de partager et de valoriser les récits positifs et porteurs d'espoir et les images positives de personnes qui ont été touchées par le COVID-19 autour de vous. Par exemple, les histoires de personnes qui sont guéries ou qui ont soutenu un proche et souhaitent partager leur expérience.

6. Rendez hommage aux soignants et au personnel de santé qui s'occupent des personnes touchées par le COVID-19 dans votre communauté. Saluez le rôle qu'ils jouent pour sauver des vies et protéger vos proches.

#### Messages pour les personnels de santé

7. Il est probable que vous et un grand nombre de vos collègues soyez stressés en ce moment : il est tout à fait normal de ressentir cela dans la situation actuelle. Le stress et les émotions associés ne sont en aucun cas un signe d'incapacité à travailler ou de faiblesse. Prendre en compte votre santé mentale et votre bien-être psychosocial durant cette période est aussi important que prendre soin de votre santé physique.

8. Prenez soin de vous en ce moment. Essayez d'adopter des stratégies d'adaptation utiles : accordez-vous des moments de repos et de répit pendant le temps de travail ou entre les roulements, mangez des aliments sains en quantité suffisante, pratiquez une activité physique et restez en contact avec vos proches. Évitez les stratégies d'adaptation inutiles comme la consommation de tabac, d'alcool ou d'autres drogues. À long terme, elles peuvent dégrader votre état de santé mentale et physique. Le COVID-19 est un scénario inédit et exceptionnel pour de nombreux professionnels de santé, en particulier s'ils n'ont jamais participé à des interventions de ce type. Toutefois, les stratégies qui ont fonctionné dans le passé pour gérer des moments de stress peuvent vous servir aujourd'hui. Vous savez probablement comment vous détendre et vous ne devez pas hésiter à prendre soin de votre bien-être psychologique. Il ne s'agit pas d'un sprint, mais d'un marathon.

9. Certains professionnels de santé peuvent malheureusement faire l'objet d'une mise à l'écart de la part de leur famille ou de leur communauté, à cause de la stigmatisation et de la peur, ce qui peut rendre encore plus difficile une situation déjà éprouvante. Si vous en avez la possibilité, communiquer avec vos proches, notamment par des moyens numériques, vous permettra de garder le contact. Tournez-vous vers vos collègues, votre responsable ou d'autres personnes de confiance pour obtenir un soutien social ; vos collègues vivent peut-être la même chose que vous.

10. Utilisez des moyens compréhensibles pour transmettre des messages aux personnes présentant un handicap intellectuel, cognitif ou psychosocial. Lorsque cela est possible, utilisez des moyens de communication qui ne reposent pas uniquement sur l'écrit.

11. Identifiez comment vous pouvez soutenir les personnes affectées par le COVID-19 et les mettre en relation avec les ressources disponibles. Ceci est particulièrement important pour les personnes qui ont besoin d'un soutien psychosocial et de santé mentale. La stigmatisation associée aux

problèmes de santé mentale peut créer une réticence à demander de l'aide à la fois pour le COVID-19 et les troubles de santé mentale. Le [Guide d'intervention humanitaire mhGAP](#) inclut des recommandations cliniques en matière de prise en charge des troubles mentaux prioritaires, à destination des agents de santé généralistes.

#### Message pour les chefs de service ou responsables dans un établissement de santé

12. Protéger l'ensemble du personnel du stress chronique et des problèmes de santé mentale durant cet épisode lui permettra de mieux assumer son rôle. Gardez à l'esprit que la situation actuelle ne disparaîtra pas du jour au lendemain et privilégiez les capacités professionnelles à long terme plutôt qu'une succession de réponses à court terme aux crises.

13. Veillez à ce que l'ensemble du personnel ait accès à une communication de qualité, à des informations exactes et à jour. Assurez une rotation du personnel entre des postes fortement générateurs de stress et d'autres moins éprouvants. Associez les professionnels débutants à des collègues plus expérimentés. Le système de tutorat permet d'apporter un soutien, de surveiller le stress et de renforcer les procédures de sécurité. Veillez à ce que les professionnels en ambulatoire travaillent en binômes. Instaurez, encouragez et contrôlez les pauses. Mettez en place des horaires de travail flexibles pour les professionnels directement impactés ou dont un membre de la famille est affecté par un événement stressant. Veillez à réserver du temps pour l'entraide entre les membres du personnel.

14. Facilitez l'accès et veillez à ce que le personnel sache où accéder à des services de santé mentale et de soutien psychosocial. Les responsables et les chefs de service sont confrontés à des facteurs de stress similaires à ceux du personnel, voire à une pression supplémentaire due à leur niveau de responsabilité. Il est important d'appliquer les mesures et stratégies décrites ci-dessus, aussi bien pour les personnels que pour les responsables, et que ces derniers montrent l'exemple en matière de stratégies de bien-être personnel pour réduire le stress.

15. Formez tous les intervenants, notamment les infirmiers, les ambulanciers, les bénévoles, les personnes chargées du dépistage, les enseignants, les responsables concernés dans la cité et le personnel des sites de quarantaine, pour qu'ils apportent un soutien moral et matériel aux personnes touchées en leur prodiguant les [premiers secours psychologiques](#).

16. Prenez en charge les troubles de santé mentale et neurologiques urgents (délire, psychose, anxiété ou dépression sévère, par exemple) dans les établissements de santé générale ou d'urgence. Il peut s'avérer nécessaire d'affecter du personnel spécialisé formé et qualifié dans ces structures et, si le temps le permet, les capacités du personnel de santé générale à proposer du soutien psychosocial et en santé mentale doivent être accrues (voir [Guide d'intervention humanitaire mhGAP](#))

17. Assurez-vous de la disponibilité de médicaments psychotropes génériques essentiels à tous les niveaux des soins de santé. Les personnes souffrant de crises d'épilepsie ou de troubles de santé mentale à long terme auront besoin d'un accès ininterrompu à leur traitement, et tout arrêt soudain doit être évité.

### **Messages pour les personnes s'occupant d'enfants**

18. Aidez les enfants à trouver des moyens positifs d'exprimer leurs sentiments comme la peur ou la tristesse. Chaque enfant a sa propre manière d'exprimer ses émotions. Parfois, une activité créative comme un jeu ou un dessin peut faciliter les choses. Les enfants sont apaisés lorsqu'ils peuvent exprimer leurs sentiments dans un cadre sécurisant et bienveillant.

19. Faites en sorte que les enfants restent près de leurs parents et de leur famille, si cela ne présente pas de risque, et évitez autant que possible de séparer les enfants des personnes qui s'occupent d'eux. Si un enfant doit être séparé de la personne qui assure habituellement sa garde, assurez-vous qu'une solution de garde appropriée soit mise en place et qu'un travailleur social ou équivalent assure un suivi régulier de l'enfant. De plus, veillez à maintenir, durant les périodes de séparation, un contact régulier avec les parents et les personnes qui s'occupent de l'enfant, notamment à l'aide d'appels téléphoniques ou vidéo deux fois par jour ou par d'autres moyens de communication adaptés à son âge (avec les réseaux sociaux, par exemple).

20. Maintenez autant que possible les habitudes de la vie quotidienne, ou créez de nouvelles habitudes, en particulier si les enfants restent à la maison. Proposez aux enfants des activités stimulantes adaptées à leur âge, notamment des activités d'apprentissage. Encouragez autant que possible les enfants à continuer à jouer et à interagir avec d'autres personnes, même s'il s'agit uniquement de membres de la famille lorsqu'il est recommandé de limiter les contacts physiques.

21. Durant les moments de stress et de crise, il est fréquent que les enfants demandent plus d'affection et réclament davantage leurs parents. Parlez du COVID-19 à vos enfants de façon honnête et adaptée à leur âge. Si vos enfants sont inquiets, répondez à ces craintes en famille pour atténuer leur anxiété. Les enfants observeront le comportement et les émotions des adultes à la recherche d'indices pour savoir comment gérer leurs propres émotions dans des moments difficiles. Vous trouverez d'autres conseils [ici](#).

### **Messages pour les personnes âgées et personnes présentant d'autres problèmes de santé et leurs aidants**

22. Les personnes âgées, en particulier si elles sont isolées ou souffrent de déclin cognitif / démence, peuvent se montrer plus anxieuses, en colère, stressées, agitées ou renfermées durant l'épidémie et/ou le confinement. Apportez un soutien moral et matériel avec des relations informelles (familles) et des professionnels de santé.

23. Expliquez simplement la situation et donnez des informations claires sur les moyens de réduire le risque de contagion dans des termes que des personnes âgées avec/sans déficience cognitive peuvent comprendre. Répétez ces informations autant de fois que nécessaire. Les consignes doivent être communiquées de façon claire et concise, en faisant preuve de respect et de patience. L'utilisation d'informations écrites ou d'images peut également être utile. Impliquez les membres de la famille et les réseaux de soutien dans la communication des informations et pour aider les personnes à mettre en pratique les mesures de prévention (lavage de mains, etc.).

24. Si vous présentez un autre problème de santé, veillez à avoir accès à tous les traitements que vous prenez actuellement. Mobilisez vos relations sociales pour obtenir de l'aide si nécessaire.

25. Soyez prêt et organisez à l'avance où et comment vous pourrez obtenir une aide matérielle si nécessaire, par exemple pour appeler un taxi, vous faire livrer des aliments ou demander une prise en charge médicale. Assurez-vous d'avoir à votre disposition jusqu'à deux semaines de tous les médicaments habituels dont vous pouvez avoir besoin.

26. Apprenez des exercices physiques simples quotidiens à réaliser à la maison, en quarantaine ou en confinement, pour entretenir la mobilité et combattre l'ennui.

27. Maintenez autant que possible les activités et horaires habituels ou aidez à en créer de nouvelles dans un nouvel environnement, par exemple des exercices réguliers, du nettoyage, des tâches quotidiennes, du chant, de la peinture ou d'autres activités. Restez en contact régulier avec vos proches (par téléphone, courriel, réseaux sociaux, vidéoconférence ou par d'autres moyens).

### Messages pour les personnes isolées

28. Continuez à communiquer et conservez vos relations sociales. Essayez autant que possible de conserver vos activités quotidiennes personnelles, ou inventez de nouvelles activités si les circonstances changent. Si les autorités de santé recommandent de limiter vos contacts physiques pour freiner l'épidémie, vous pouvez continuer à communiquer par téléphone, courriel, par les réseaux sociaux et par vidéoconférence.

29. Durant les moments de stress, soyez à l'écoute de vos propres besoins et émotions. Pratiquez des activités saines que vous appréciez et qui vous détendent. Faites de l'exercice régulièrement, gardez des horaires de sommeil réguliers et une alimentation saine. Gardez le sens de la mesure. Les agences de santé publique et les experts de tous les pays travaillent sur l'épidémie pour garantir la disponibilité des meilleurs soins pour les personnes touchées.

30. Un flux ininterrompu d'informations sur une épidémie peut faire naître de l'anxiété ou de l'angoisse. Recherchez des informations actualisées et des conseils pratiques à des moments précis de la journée auprès de professionnels de santé et du site Web de l'OMS et évitez d'écouter ou de prêter attention aux rumeurs qui vous mettent mal à l'aise.

## Tenez-vous informé

Découvrez les dernières informations de l'OMS sur la propagation du COVID-19 :

<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/situation-reports/>

Conseils et recommandations de l'OMS sur le COVID-19

<https://www.who.int/fr/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>

<https://www.epi-win.com/>

Lutte contre la stigmatisation sociale :

[https://www.epi-win.com/sites/epiwin/files/content/attachments/2020-02-24/COVID19%20Stigma%20Guide%2024022020\\_1.pdf](https://www.epi-win.com/sites/epiwin/files/content/attachments/2020-02-24/COVID19%20Stigma%20Guide%2024022020_1.pdf)

Note d'information sur la prise en charge des aspects psychosociaux et de santé mentale de l'épidémie de COVID-19

<https://interagencystandingcommittee.org/iasc-reference-group-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings/briefing-note-about>

Traduction par Centre Frontières (Centre collaborateur de l'OMS pour la Recherche et la Formation en Santé mentale), Lille, France. L'OMS ne saurait être tenue pour responsable du contenu ou de l'exactitude de la présente traduction. En cas d'incohérence entre la version anglaise et la version française, la version anglaise est considérée comme la version authentique faisant foi.

© **Organisation mondiale de la Santé 2020**. Certains droits réservés. La présente publication est disponible sous la licence [CC BY-NC-SA 3.0 IGO](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/).

WHO reference number: [WHO/2019-nCoV/MentalHealth/2020.1](https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/mental-health)