

# Les carnets

## du secouriste en santé mentale

MHFA Guidelines, 2021 © Mental Health First Aid International

### Mieux comprendre

# les troubles psychotiques



Premiers Secours  
en Santé Mentale  
France

APPRENDRE À AIDER

# Sommaire

<b>Que sont les troubles psychotiques ?</b>	<b>/3</b>
<b>Comment approcher une personne qui pourrait avoir un trouble psychotique ?</b>	<b>/5</b>
<b>Que faire si la personne a des difficultés à communiquer ?</b>	<b>/8</b>
<b>Comment encourager la personne à chercher une aide professionnelle ?</b>	<b>/9</b>
<b>Que faire si la personne a récemment eu un enfant ?</b>	<b>/11</b>
<b>Que faire si la personne a consommé de l'alcool ou d'autres drogues ?</b>	<b>/11</b>
<b>Que faire si la personne traverse une crise psychotique ?</b>	<b>/11</b>
<b>Questions de sécurité en cas de crise psychotique</b>	<b>/12</b>
<b>Comment prendre soin de moi ?</b>	<b>/13</b>

# Que sont les troubles psychotiques ?



**Les troubles psychotiques sont un terme général décrivant un trouble psychique qui implique une perte de contact avec la réalité. Il donne lieu à de fortes perturbations des pensées, des émotions et des comportements.**

Les troubles psychotiques peuvent perturber la vie quotidienne d'une personne et rendre difficile l'établissement ou le maintien de relations, le soin de soi, le travail ou d'autres activités habituelles. Les troubles psychotiques peuvent être très pénibles et perturbants pour la personne concernée, ainsi que pour son entourage.

Les symptômes des troubles psychotiques peuvent être associés à différents troubles psychiques comme la schizophrénie ou les troubles bipolaires. Ils peuvent également être liés à la consommation d'alcool ou d'autres drogues. Les personnes souffrant de troubles psychotiques ou de schizophrénie n'ont pas de « double personnalité ». Les troubles psychotiques ne sont pas non plus une déficience intellectuelle.

## À NOTER !

Il est important de noter que les personnes concernées par un trouble psychotique ne le considèrent pas toutes comme un problème. Cela n'a pas toujours un impact négatif sur leurs expériences ou elles ne sont pas forcément en situation de crise (état psychotique grave, pensées ou comportement suicidaires, comportement agressif). Ces carnets concernent les premiers soins en santé mentale à apporter en cas de conséquences négatives d'un trouble psychotique. Sauf indication contraire, les informations contenues dans les carnets concernent les situations hors crise.

## Comment savoir si une personne peut développer un trouble psychotique ?

Il est important de reconnaître les premiers signes et symptômes du trouble psychotique. Un seul signe ou symptôme n'indique pas nécessairement qu'une personne souffre de trouble psychotique. Cependant, le trouble psychotique est à envisager face à plusieurs signes ou symptômes, ou à des changements qui ne correspondent pas du tout au caractère de la personne. Les signes et symptômes du trouble psychotique peuvent apparaître soudainement, ou se développer ou évoluer progressivement et peuvent varier d'une personne à l'autre. Ils peuvent être déclenchés par plusieurs facteurs, tels qu'un stress extrême ou un traumatisme, ou il peut ne pas y avoir de déclencheur du tout. Une personne peut connaître un seul épisode de trouble psychotique ou avoir une maladie continue et peut connaître plusieurs épisodes de trouble psychotique entrecoupés de périodes où tout va bien.

Il est également important de tenir compte du contexte spirituel et culturel des comportements de la personne, car ce qui est interprété comme un symptôme de trouble psychotique dans une culture peut être considéré comme normal dans une autre culture.

Si vous n'êtes pas sûr que la personne souffre d'un trouble psychotique, demandez conseil à un professionnel de santé.

## À noter

### Signes et symptômes fréquents survenant lors du développement d'un trouble psychotique<sup>1</sup>

#### Changements des émotions et de la motivation

Dépression, anxiété, irritabilité, méfiance, ou émotions perturbées, indifférentes ou inappropriées, ou encore changement d'appétit, baisse d'énergie et de motivation.

#### Changements des pensées et de la perception

Troubles de la concentration ou de l'attention, sentiment d'altération de soi, des autres ou du monde extérieur (par exemple, impression d'avoir changé ou que les autres ont changé ou agissent différemment d'une manière ou d'une autre), idées étranges, expériences perceptives inhabituelles (par exemple, diminution ou augmentation de l'intensité d'une odeur, d'un son ou d'une couleur).

#### Changements de comportement

Troubles du sommeil, isolement social ou repli sur soi, réduction des aptitudes professionnelles ou sociales.

## Nos conseils

### Ce qu'il faut éviter si vous pensez qu'une personne est concernée par un trouble psychotique

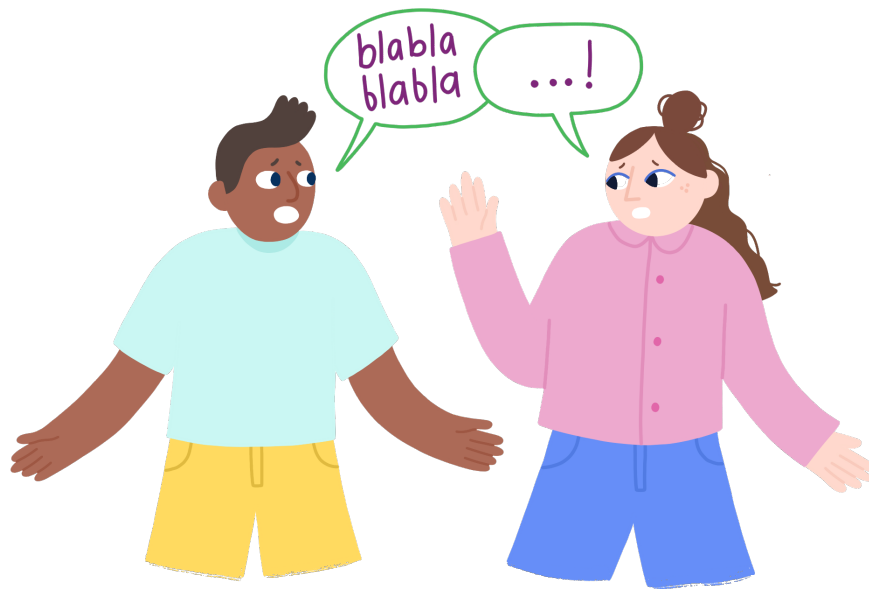


Ne pas ignorer ou rejeter les signes d'alerte, même s'ils apparaissent progressivement ou ne sont pas clairs. Par exemple, une baisse de motivation peut être un symptôme de trouble psychotique plutôt que de la paresse.

Ne supposez pas qu'une personne présentant des signes et des symptômes de trouble psychotique « traverse simplement une phase », qu'il s'agit d'une « crise d'adolescence », qu'elle connaît les hauts et les bas ordinaires ou qu'elle consomme des substances illicites.

Ne supposez pas que les signes et symptômes du trouble psychotique disparaîtront d'eux-mêmes.

<sup>1</sup>Adapté de : Edwards, J & McGorry, PD (2002). Implementing Early Intervention in Psychosis. Martin Dunitz, London.



## **Comment approcher une personne qui pourrait avoir un trouble psychotique ?**

Une personne qui développe un trouble psychotique peut ne pas demander de l'aide. Si vous êtes inquiet pour une personne, abordez-la avec bienveillance et sans porter de jugement. Il s'agit d'engager une conversation en tête-à-tête, plutôt qu'une discussion en groupe. Choisissez un environnement susceptible d'être sûr, réconfortant et sans distractions. Prévoyez suffisamment de temps pour avoir une conversation avec la personne.

Essayez de rester calme, quel que soit l'état émotionnel de la personne. N'approchez pas la personne de manière conflictuelle. Si sa réaction vous inquiète, envisagez d'agir avec une personne de confiance. Adaptez votre approche et votre interaction à son comportement. Par exemple, si elle est méfiante et évite le contact visuel, tenez-en compte et laissez-lui l'espace dont elle a besoin.

Si la personne vous aborde parce qu'elle veut parler de ce qu'elle vit, mais que vous n'avez pas le temps de lui accorder toute votre attention, expliquez-lui la situation et proposez une rencontre à un autre moment plus propice.

### **Comment parler à la personne de ce qu'elle vit ?**

La personne peut être consciente de ce qui lui arrive, ne pas s'en rendre compte ou ne pas admettre qu'elle ne va pas bien. Commencez par essayer de trouver un terrain d'entente pour la discussion, en posant des questions plus spécifiques sur ce que vit la personne. N'utilisez pas le terme « psychose », mais parlez plutôt des changements des pensées, des sentiments ou des comportements que vous avez remarqués chez la personne.

Demandez à la personne si elle veut parler de ce qu'elle ressent ou expliquer ce qu'elle vit. Permettez-lui de parler de ses expériences, de ses sentiments et de ses croyances afin de comprendre son point de vue. Dans la mesure du possible, laissez-la déterminer le rythme et le style de la conversation. N'oubliez pas que la personne peut être floue lorsqu'elle décrit ses symptômes, et qu'elle peut se concentrer sur les symptômes physiques plutôt que sur les symptômes psychiques. Reconnaissez le courage qu'implique le partage de ces problèmes.

Si la personne a remarqué des changements dans son comportement, demandez-lui depuis combien de temps cela dure et si cela la perturbe. Dites à la personne que vous comprenez que ce qu'elle vit peut être effrayant. Ne dites pas à la personne que vous comprenez parfaitement ce qu'elle vit et n'avancez pas de diagnostic. Si d'autres personnes sont présentes, ne parlez pas de la personne comme si elle n'était pas là.

## Conseils pour communiquer avec une personne qui pourrait être concernée par un trouble psychotique

### Langage

- Utilisez un langage courant plutôt qu'un langage simplifié.
- Utilisez un langage qui normalise l'expérience de la personne, par exemple le mot « stress ».
- Utilisez les mêmes termes que ceux utilisés par la personne pour décrire ses expériences.
- N'utilisez pas de termes stigmatisants (par exemple : fou, cinglé, psychopathe).

### Écouter sans porter de jugement

- Faites preuve d'empathie lorsque vous communiquez avec la personne et écoutez-la sans porter de jugement.
- Validez ses paroles et son ressenti (par exemple, « Cela semble vraiment bouleversant » ou « J'ai l'impression que tu ne sais pas quoi faire »).
- Écoutez attentivement, réfléchissez à ce que vous entendez et posez des questions pour clarifier et montrer que vous l'écoutez.
- Reformulez ce que la personne a dit pour vérifier que vous avez bien compris.

### Langage corporel

- Ne touchez pas la personne sans sa permission.
- Réduisez au minimum le langage corporel qui indique l'inquiétude ou un comportement nerveux (par exemple, agiter ses jambes, manipuler un objet ou se ronger les ongles).
- Si la personne est assise, ne vous tenez pas au-dessus d'elle et ne circulez pas autour d'elle.

## Comment témoigner de mon soutien et de ma compréhension ?

Demandez à la personne si, et comment, elle souhaite obtenir votre soutien. Rassurez-la en affirmant que vous êtes là pour l'aider et que vous souhaitez préserver sa sécurité. Demandez-lui également si des facteurs de stress peuvent contribuer à ses symptômes et si elle a besoin d'un soutien pratique, par exemple une garde d'enfant ou de l'aide pour aller à un rendez-vous médical. Toutefois, n'essayez pas de fournir immédiatement des solutions à la personne. Vous devez indiquer clairement ce que vous voulez et pouvez faire pour la soutenir.

Le soutien social peut être très utile. Cependant, la personne peut manquer de soutien social, car elle s'isole ou car son comportement peut éloigner les autres. Si la relation le permet, demandez à la personne si vous pouvez prendre de ses nouvelles de temps en temps. Si elle accepte, continuez de lui tendre la main en rappelant que vous tenez à elle. Si vous êtes en contact permanent avec la personne, surveillez les signes qui indiquent une aggravation de ses symptômes. Toutefois, ces interactions permanentes ne doivent pas se concentrer uniquement sur les troubles psychiques de la personne. Il est également important d'éviter d'être négatif ou pessimiste en parlant de l'avenir de la personne.

## Comment faire preuve de dignité et de respect ?

Il est important de toujours traiter la personne avec respect. Il s'agit de l'aider à prendre des décisions concernant sa santé mentale et non d'essayer de prendre le contrôle ou de prendre des décisions à sa place, sans sa participation. Acceptez que la personne puisse ne pas suivre vos suggestions.

Évitez de minimiser ou de banaliser la situation en disant : « Courage », « Je suis sûr que ça va passer » et « Ça pourrait être pire ». Ne dites pas à la personne de se ressaisir. Soyez tolérant face aux changements de comportement de la personne, sauf si son comportement devient dangereux ou inapproprié. N'exprimez pas la colère ou la frustration que vous pouvez ressentir à son égard. Si la personne est contrariée par vos paroles ou vos actions, excusez-vous et validez sa contrariété.

Vous devez respecter sa vie privée et son droit à la confidentialité, sauf si la personne présente un danger pour elle-même ou pour autrui.

## À noter

**Les hallucinations sont de fausses perceptions et impliquent le plus souvent d'entendre des voix. Il s'agit également de voir, ressentir, goûter ou sentir des choses qui n'existent pas.**

**Les délires sont des croyances fausses, par exemple la persécution, avoir une mission spéciale ou subir un contrôle extérieur. (voir encadré p.12)**



## Comment réagir face aux hallucinations et aux délires ?

Il est important de savoir que les délires ou les hallucinations sont très réels pour ceux qui en ont. Demandez à la personne si elle veut parler de ce qu'elle voit ou entend. Si la personne veut parler de ses hallucinations ou de ses délires, écoutez-la et faites preuve d'empathie pour comprendre ce qu'elle vit. Lors de la conversation, utilisez la même terminologie que votre interlocuteur pour parler des hallucinations ou des délires, par exemple « les voix » ou « ton inquiétude concernant ta sécurité ».

Il est important d'essayer d'avoir de l'empathie pour ce que la personne ressent à propos de ses croyances et de ses expériences, sans porter de jugement. Il s'agit de valider ce que la personne considère comme réel, sans confirmer ou nier ses hallucinations ou ses délires, comme par exemple en déclarant : « Je peux comprendre que tu entendes des voix ou que tu vois des choses de cette façon, mais ce n'est pas mon cas. » Si la personne entend des voix, elle peut répondre à la voix qu'elle entend, par exemple en parlant ou en se chuchotant à elle-même. Rappelez-vous que la personne éprouve des symptômes qui échappent à son contrôle et que vous ne devez pas considérer qu'elle en est responsable ou prendre ses actions personnellement.

## À NE PAS FAIRE

- Ne faites pas semblant d'être d'accord avec les hallucinations ou les délires de la personne.
- N'essayez pas de raisonner la personne au sujet de ses hallucinations ou de ses délires.
- N'ignorez pas, ne minimisez pas et ne débattiez pas des hallucinations ou des délires.
- Ne soyez pas alarmé ou gêné par les hallucinations ou les délires.
- Ne riez pas et ne vous moquez pas des hallucinations ou des délires.
- Ne ridiculisez pas la personne, même si ce qu'elle dit n'a pas de sens pour vous.

## Que faire en cas de paranoïa ?

L'expérience d'hallucinations ou de délires peut l'empêcher de faire confiance aux autres, même à ses proches. Si la personne souffre de paranoïa :

- Dites-lui que vous ne voyez aucune menace, mais que vous resterez avec elle si cela l'aide à se sentir en sécurité.
- Encouragez-la et aidez-la à s'éloigner de ce qui provoque sa peur, si cela est possible en toute sécurité.
- Informez la personne de vos actions, par exemple dites que vous allez sortir votre téléphone.
- Donnez à la personne des instructions simples, par exemple : « Asseyons-nous et parlons-en ».
- Restez avec la personne, à une distance confortable pour vous deux.

N'encouragez pas ou n'aggravez pas la paranoïa de la personne, par exemple en chuchotant. De même, n'utilisez pas de langage corporel qui pourrait exacerber sa paranoïa, par exemple en vous approchant de la personne avec les mains dans les poches ou derrière le dos, ou en vous tenant au-dessus ou trop près d'elle.

# Que faire si la personne a des difficultés à communiquer ?

Une personne souffrant de troubles psychotiques peut ne pas être en mesure de communiquer normalement et son niveau de compréhension et sa capacité de raisonnement peuvent être affectés. Par exemple, elle peut donner des réponses sans rapport avec la question, passer d'un sujet à l'autre ou entendre des voix, ce qui peut rendre la communication difficile. Elle peut avoir des difficultés à percevoir le langage non verbal, comme l'expression du visage et le ton de la voix. Si cela est approprié et possible, demandez conseil à d'autres personnes qui la connaissent bien et qui savent comment communiquer avec elle.

Essayez de communiquer clairement et simplement, en répétant les choses si nécessaire. Évitez d'utiliser un langage complexe, comme des métaphores ou du sarcasme. Il est important de laisser suffisamment de temps à la personne pour répondre aux questions ou aux déclarations, car elle peut avoir des difficultés à traiter l'information.

Si le discours de la personne devient confus, concentrez-vous sur ses sentiments plutôt que sur ce qu'elle essaie de dire. Si l'expression de ses sentiments est difficile, sachez que cela ne représente pas forcément l'ensemble de son ressenti. De même, ne supposez pas que la personne n'est pas en capacité de comprendre ce que vous dites, même si sa réponse est limitée.

Si la personne a des difficultés à communiquer, n'oubliez pas que votre présence peut déjà être rassurante.

## Comment réagir face aux obstacles ou difficultés relationnelles ?



Même si la personne se rend compte qu'elle ne va pas bien, sa confusion et la peur de ce qui lui arrive peuvent l'amener à nier ses difficultés. Dans le cas où si elle ne souhaite pas parler de ce qu'elle vit, ne discutez pas avec elle, n'insistez pas sur son état de santé et n'essayez pas de la forcer à parler. Plusieurs conversations peuvent être nécessaires avant que la personne soit disposée à vous parler.

Concentrez-vous sur l'écoute plutôt que d'essayer de la faire changer d'avis. Ne la menacez pas de conséquences pour tenter de modifier son comportement. Demandez à la personne si vous pouvez faire quelque chose en particulier pour l'aider, et faites-lui savoir que vous serez disponible pour discuter à nouveau. Si la conversation avec la personne devient stressante ou difficile émotionnellement, faites une pause pour vous calmer.

Sachez que la personne peut réagir par des émotions qui ne semblent pas correspondre au contexte de la conversation, par exemple en riant. Si vous trouvez le comportement de la personne désagréable ou irritant, gardez à l'esprit que la situation peut être pénible pour elle également.

## Quel est le rôle de l'aide professionnelle

Informez-vous sur les solutions disponibles dans votre secteur et sur les types de traitement disponibles qui peuvent être utiles pour le trouble psychotique.

Renseignez-vous également sur les dispositifs locaux et les modalités d'accès aux soins en santé mentale.

# Comment encourager la personne à chercher une aide professionnelle ?

Partagez un message d'espoir, en soulignant qu'il est possible d'obtenir de l'aide et que les choses peuvent s'améliorer. Pour encourager la personne à chercher une aide professionnelle, donnez les informations suivantes :

- Ce qu'elle traverse pourrait s'améliorer avec une aide professionnelle appropriée.



- Il est important de consulter un professionnel dès que possible, car un traitement précoce est plus efficace et peut empêcher les symptômes de s'aggraver.
- Demander une aide professionnelle n'implique pas forcément une hospitalisation, car il est possible d'avoir une prise en charge en ambulatoire.
- Les professionnels de santé se concentrent sur le bien-être et l'intérêt de la personne.
- Les professionnels de santé doivent respecter la confidentialité, sauf dans des circonstances limitées, par exemple si la personne risque de se faire du mal ou de faire du mal à autrui, ou s'ils doivent transmettre des informations à un tribunal.
- Il est normal de demander de l'aide et c'est un signe de force plutôt que de faiblesse ou d'échec.

Essayez d'identifier le type d'aide professionnelle dont la personne pense pouvoir bénéficier et proposez-lui plusieurs solutions correspondantes. Toutefois, si la personne a du mal à prendre des décisions, limitez le nombre de solutions proposées.

Faites-lui savoir que son médecin traitant ou son médecin de famille peut être un bon point de départ pour obtenir une aide professionnelle. Demandez à la personne si elle a un médecin en qui elle a confiance, et dans ce cas, encouragez-la à prendre rendez-vous avec ce dernier. Pour l'encourager à consulter son médecin pour un bilan de santé, rappelez que les symptômes du trouble psychotique peuvent être dus à des maladies physiques. Si vous découvrez que la personne ne prend pas les médicaments qui lui ont été prescrits, encouragez-la à en parler à son médecin.

Les menaces, la confrontation et la pression doivent être exclues lorsque vous l'encouragez à chercher une aide professionnelle. Soyez conscient de l'influence que peut avoir la famille de la personne, notamment pour encourager ou décourager la personne à obtenir les soins dont elle a besoin. Toutefois, s'il s'agit d'un adolescent et que vous avez un devoir de vigilance à son égard, veillez à ce qu'il obtienne un rendez-vous avec un professionnel de santé et proposez-lui de l'accompagner. Si la personne demande des conseils ou des suggestions à propos d'un traitement, rappelez qu'il faut plutôt en parler à un professionnel de santé.

## Comment l'aider à obtenir une aide professionnelle ?

Si la relation le permet, rassurez la personne en rappelant que vous l'accompagnerez pour la recherche d'une aide professionnelle et pendant son suivi. Si la personne a pris un rendez-vous, demandez-lui si elle souhaite votre présence ou celle d'un parent ou ami à ce rendez-vous.

Même si il est difficile de trouver de l'aide professionnelle, continuez à encourager la personne dans sa recherche. Si la personne a du mal à obtenir des conseils ou de l'aide d'un professionnel, encouragez-la à contacter une association de soutien.

## Que faire si la personne ne veut pas d'aide professionnelle ?

Si la personne ne souhaite pas obtenir d'aide professionnelle, soyez patient, car les personnes atteintes d'un trouble psychotique ont souvent besoin de temps pour admettre qu'elles ne vont pas bien. Cherchez les raisons de son refus, par exemple parce qu'elle ne se rend pas compte qu'elle ne va pas bien, parce qu'elle s'inquiète de la stigmatisation, parce qu'elle ne sait pas où obtenir de l'aide ou parce qu'elle pense que d'autres personnes lui veulent du mal.

Expliquez calmement à la personne que ce refus vous inquiète et discutez des conséquences de ce refus. Demandez-lui quels sont les avantages et les inconvénients d'une aide professionnelle, à son avis. Insistez sur des bénéfices potentiels comme le soulagement de l'anxiété ou des symptômes effrayants.

Essayez de trouver un terrain d'entente avec la personne sur ce qu'elle pense problématique, et suggérez de chercher de l'aide pour ce symptôme. Par exemple, si la personne dit se sentir anxieuse en présence des autres, encouragez-la à chercher de l'aide pour l'anxiété.

Si la personne n'admet pas qu'elle ne va pas bien, elle peut être dans le refus d'aide. Soyez prêt à avoir plusieurs conversations avant que la personne ne soit disposée à demander une aide professionnelle.

La personne a le droit de refuser un traitement, sauf si elle correspond aux critères du traitement sans consentement. Renseignez-vous sur les lois qui couvrent ce sujet. Cependant, ne menacez jamais quiconque d'un traitement ou d'une hospitalisation sans consentement. Informez la personne des autres possibilités d'aide hors de l'hôpital, par exemple les visites à domicile ou des services sociaux. Il est important d'essayer de maintenir une bonne relation avec la personne, car elle pourrait vous demander de l'aide à nouveau.

Si la personne ne souhaite pas obtenir d'aide professionnelle, vous pouvez parler de vos préoccupations à son sujet avec un professionnel de santé. Dans ce cas, décrivez clairement vos observations (par exemple, ses paroles et ses actions, ainsi que le lieu et le moment concerné) afin de transmettre toutes les informations nécessaires. Vous avez le droit d'exprimer vos préoccupations auprès d'un professionnel de santé et de lui demander son aide, mais ce dernier doit respecter la confidentialité de la personne en question.

## Qu'en est-il des stratégies d'auto-aide et des autres soutiens ?

Demandez à la personne si elle a déjà été dans cette situation et, si oui, ce qu'elle a fait pour y remédier. Encouragez-la à essayer des stratégies d'auto-aide, comme des méthodes de relaxation, une activité physique, de bonnes habitudes de sommeil. Si la relation le permet, encouragez-la à prendre soin de sa santé physique, par exemple en adoptant un mode de vie sain et en bénéficiant d'un suivi médical régulier.



Essayez de déterminer si son réseau social peut la soutenir et dans ce cas, encouragez-la à mobiliser ce réseau. Demandez à la personne si elle souhaite parler de ce qu'elle traverse avec sa famille ou ses amis. Encouragez-la à parler à une personne de confiance.





## Que faire si...

### La personne a récemment eu un enfant ?

Un trouble psychotique peut débuter soudainement dans les premières semaines après l'accouchement. Ce type de trouble peut s'aggraver rapidement et tout retard de traitement peut augmenter les risques pour la mère et son bébé.

Si vous pensez qu'une mère souffre d'un trouble psychotique ou qu'elle a des délires concernant son bébé, appelez immédiatement des professionnels de santé. Essayez d'impliquer le/la partenaire ou la famille de la mère pour réduire les risques pour la mère ou le bébé. Veillez à ce que quelqu'un reste en permanence auprès d'eux jusqu'à l'intervention d'une aide professionnelle.

### La personne a consommé de l'alcool ou d'autres drogues ?

Dissuadez la personne de consommer de l'alcool ou d'autres drogues, et dites-lui que cela peut aggraver les symptômes du trouble psychotique. Si la personne a consommé de l'alcool ou d'autres drogues, ne lui reprochez pas et ne lui faites pas la morale à ce sujet. Si vous pensez que la personne a consommé de l'alcool ou d'autres drogues, vous pouvez consulter :

- le *carnet des premiers secours en santé mentale pour venir en aide à une personne ayant des problèmes de consommation d'alcool*
- le *carnet des premiers secours en santé mentale pour venir en aide à une personne ayant des problèmes de consommation de drogues*

Ils peuvent être téléchargés ici, en version anglaise : <https://mhfa.com.au/mental-health-first-aid-guidelines>.

### La personne traverse une crise psychotique ?

La crise psychotique correspond à des délires et des hallucinations importants, des pensées très désorganisées ou des comportements étranges et perturbateurs. La personne peut sembler très angoissée, ses comportements peuvent déranger les autres ou elle peut se comporter d'une manière dangereuse, pour elle ou pour les autres. Elle peut avoir ou non un comportement agressif. Le comportement agressif peut impliquer de la violence verbale et de la violence physique, et peut entraîner des blessures physiques ou émotionnelles à autrui.



## Questions de sécurité en cas de crise psychotique

### Apaiser une personne qui est dans un état de crise psychotique

Il s'agit d'écouter plus que de parler. Laissez la personne exprimer ses sentiments et faites preuve d'empathie à son égard.

Utilisez des phrases courtes et simples, et posez-lui des questions directes. Parlez calmement, n'élevez pas la voix et ne criez pas après la personne. Essayez de ne pas montrer trop d'émotions, restez calme et ne montrez pas votre peur ou votre anxiété. Essayez de ne pas prendre personnellement ce que la personne peut dire.

Ne faites rien qui l'agiterait davantage. Évitez les comportements nerveux, par exemple trépigner, s'agiter, faire des mouvements brusques ou parler rapidement. Si vous devez vous approcher de la personne ou établir un contact physique avec elle, commencez par lui demander la permission, par exemple : « Est-ce que je peux m'asseoir à côté de toi ? » ou « Je vois que ton bras est blessé. Est-ce que je peux le soigner avec la trousse de premiers secours ? ».

Demandez à la personne si elle préfère moins de distractions et de stimulations, par exemple, éteindre la télévision ou réduire l'éclairage de la pièce. Si plusieurs personnes sont présentes, essayez de créer un espace autour d'elle pour qu'elle ne se sente pas oppressée. Une seule personne doit parler à la fois et ne discutez pas avec les autres personnes présentes à propos de la marche à suivre. N'essayez pas de limiter ou de restreindre les mouvements de la personne.

Essayez de recueillir des informations pour savoir si la personne se sent en sécurité, par exemple en disant « Tu as l'air inquiet ». « Est-ce que je peux faire quelque chose pour t'aider ? » ou « Est-ce que tu te sens en sécurité ? Est-ce que quelque chose te fait peur ? ». Faites savoir à la personne que vous êtes là pour l'aider. Demandez-lui ce que vous pouvez faire et essayez d'identifier ce qui l'aiderait à se sentir en sécurité et à maîtriser son environnement. Si la personne a mis en place des directives anticipées ou un plan de prévention des rechutes, vous devez les respecter. Essayez de savoir si la personne a désigné des personnes de confiance (par exemple, des amis proches ou des membres de la famille) et, dans ce cas, essayez d'obtenir leur aide.

Si vous ne parvenez pas à apaiser la situation, appelez un service d'urgence.

### Demander de l'aide lorsque la personne est dans un état de crise psychotique

Essayez d'obtenir l'évaluation immédiate de la personne par un professionnel de santé. Expliquez à la personne pourquoi vous pensez qu'une évaluation médicale ou de santé mentale est nécessaire. Proposez à la personne des solutions de recherche d'une aide professionnelle, car cela peut lui donner un sentiment de contrôle, par exemple : « Est-ce que tu veux venir à l'hôpital avec moi, ou est-ce que tu préfères que Pierre t'accompagne ? » Si la personne a déjà reçu une aide professionnelle pour un trouble psychotique, encouragez-la à contacter son professionnel de santé.

Si vous devez contacter un service de santé mentale, ne dites pas que la personne a une « psychose », mais décrivez plutôt ses symptômes et ses préoccupations immédiates.

Si vos préoccupations concernant la personne sont rejetées par les services que vous contactez, persévérez et appelez un autre service pour obtenir du soutien. Si vous êtes seul avec la personne et que vous ne pouvez pas rester, appelez quelqu'un qui pourra rester jusqu'à l'arrivée d'une aide professionnelle.

Si vous pensez que la personne peut présenter un risque pour elle-même ou pour les autres, contactez immédiatement les services d'urgence. Toutefois, l'appel aux services d'urgence ne doit pas être utilisé comme une menace. Si vous devez appeler les services d'urgence, expliquez que la personne a un besoin urgent d'aide médicale. L'hospitalisation n'est pas systématique. Si vous pensez que la personne risque de se suicider ou de se faire du mal, les services d'urgence doivent en être informés. Expliquez que vous pensez que la personne traverse un trouble psychotique. Décrivez des observations spécifiques et concises sur son comportement et ses symptômes. Si un trouble psychotique lui a déjà été diagnostiqué, vous devez l'expliquer. Indiquez aux services d'urgence si la personne est armée ou si des armes sont accessibles à proximité.

Si les services d'urgence interviennent, essayez de les rencontrer à leur arrivée, afin de pouvoir expliquer la situation avant qu'ils ne s'approchent de la personne. Si la police intervient, préparez-vous à ce que la personne soit maîtrisée ou à ce qu'elle fasse l'objet de poursuites. Si d'autres intervenants arrivent, expliquez à la personne qui ils sont, qu'ils sont là pour l'aider et comment ils vont l'aider.

### **Si la personne est en crise psychotique et doit être hospitalisée**

Si vous pensez que la personne doit être hospitalisée, appelez les services d'urgence. Si la personne se rend à l'hôpital, et que cela est approprié à votre relation, essayez de parler directement au médecin ou au personnel des urgences pour fournir des informations pertinentes sur la situation. Si la personne doit être hospitalisée, soutenez-la en orientant la conversation sur le fait qu'une hospitalisation peut la soulager en réduisant ses symptômes.

### **Que faire si la personne semble avoir un comportement agressif ?**

Les personnes souffrant d'un trouble psychotique ne sont généralement pas agressives et risquent beaucoup plus de se faire du mal que de blesser autrui. Ne faites pas d'hypothèses sur son agressivité éventuelle, mais soyez conscient des risques pour les autres. Certains symptômes du trouble psychotique (par exemple, les hallucinations visuelles ou auditives) peuvent rendre agressif, et l'agressivité peut être motivée par la peur.

Ne menacez pas la personne, car cela pourrait accroître sa peur ou provoquer un comportement agressif. Ne répondez pas de manière hostile, autoritaire, argumentative ou provocatrice. Évitez de poser trop de questions à la personne, car cela peut provoquer une attitude défensive et renforcer la colère. Si la personne devient agressive, cela peut être exacerbé par certaines de vos actions, comme un appel à la police.

Si vous appelez la police, expliquez aux agents que la personne peut souffrir d'un trouble psychotique et que vous avez besoin de leur aide pour obtenir un traitement médical et pour contrôler le comportement agressif de la personne. Dites à la police si la personne dispose d'une arme ou non. Si vous êtes seul avec la personne, appelez une autre personne qui pourra rester avec vous jusqu'à l'arrivée d'une aide professionnelle. Si l'agressivité de la personne s'intensifie, éloignez-vous.

### **Que faire si je pense que la personne risque de se suicider ?**

Si vous pensez que la personne risque de se suicider, vous devez suivre le carnet « Comment mieux accompagner les pensées et les comportements suicidaires ». Il peut être téléchargé sur notre site : <https://pssmfrance.fr/ressources/>

Si vous pensez que la personne ne court pas de risque immédiat, mais que vous êtes tout de même inquiet pour son bien-être, demandez-lui si un de ses proches pourrait l'aider à rester en sécurité. Si la personne que vous aidez est un adolescent et qu'il souhaite contacter un parent ou un autre adulte de confiance, proposez-lui de rester pendant qu'il appelle.













## OBJECTIF DE CE CARNET

Ce carnet est conçu pour aider le grand public à offrir les premiers secours à une personne qui pourrait traverser un trouble psychotique. Le rôle du secouriste est d'aider la personne jusqu'à une prise en charge professionnelle appropriée ou la résolution de la crise.

## ÉLABORATION DES CARNETS DU SECOURISTE EN SANTÉ MENTALE

Ce carnet du secouriste en santé mentale a été élaboré aux côtés d'experts ayant une expérience du trouble psychotique (patients et soignants) et de professionnels de la santé mentale (cliniciens, chercheurs et éducateurs) originaires d'Australie, Canada, Danemark, Finlande, France, Allemagne, Irlande, Pays-Bas, Nouvelle-Zélande, Suède, Suisse, Royaume-Uni et des États-Unis.

Les détails de la méthodologie peuvent être consultés dans ce document : **Cottrill FA, Bond KS, Blee FL, Kelly CM, Kitchener BA, Jorm AF, Reavley NJ. Offering mental health first aid to a person experiencing psychosis: a Delphi study to redevelop the guidelines published in 2008. BMC psychology 2021, 9:29.**

<https://bmcpshology.biomedcentral.com/articles/10.1186/s40359-021-00532-7>

## COMMENT UTILISER CES CARNETS

Il est important d'adapter son soutien aux besoins de la personne aidée. Ces carnets ne constituent qu'un ensemble de recommandations générales et conviennent particulièrement aux premiers secours en santé mentale dans les pays à revenu élevé et dotés de systèmes de santé développés.

Ces carnets ont été élaborés dans le cadre d'une série de recommandations faites par MHFA sur l'aide la plus adaptée pour les personnes souffrant de troubles psychiques.

Les autres carnets peuvent être téléchargés sur notre site : [www.pssmfrance.fr/ressources](http://www.pssmfrance.fr/ressources)

Même si ces carnets sont protégés par le droit d'auteur, ils peuvent être librement reproduits à des fins non lucratives, à condition que la source soit mentionnée : © MHFA x PSSM France - 2023.

Les demandes de renseignements doivent être envoyées à : [info@pssmfrance.fr](mailto:info@pssmfrance.fr)

(MAJ du 20 septembre 2023)

Pour aller plus loin....

**Pour en savoir plus sur ce sujet  
et apprendre à aider quelqu'un qui ne va pas bien,  
formez-vous au secourisme en santé mentale !**

**Trouvez une formation près de chez vous  
[www.pssmfrance.fr](http://www.pssmfrance.fr)**

