



Protocole d'urgence - Détresse psychologique : Premier épisode psychotique

Un épisode psychotique peut se manifester par une perte de contact avec la réalité (ex. : idées délirantes, hallucinations, confusion extrême). La personne peut se montrer agitée, méfiante ou désorganisée. Il est essentiel de réagir avec calme, sans brusquer la personne ni nier ses perceptions, tout en assurant la sécurité de toutes.

- 1. Observer les signes de perte de contact avec la réalité**
 - Idées d'apparence étranges ou incohérentes, propos paranoïaques, hallucinations (entendre ou voir des choses inexistantes), confusion ou désorientation.
 - Changement soudain et important de comportement.
- 2. Aviser immédiatement une personne responsable**
 - Lui décrire les comportements observés sans interprétation ni diagnostic.
 - Lui mentionner s'il s'agit d'un comportement nouveau ou s'il y a un historique connu.
- 3. Garder son calme et adopter une posture rassurante**
 - Parler lentement et doucement. Rester calme dans son corps, son visage et sa voix.
 - Se montrer attentif-ve aux signes d'agitation et de violence, mais ne pas se mettre en danger.
 - S'assurer qu'une seule personne à la fois s'adresse à la personne en crise.
 - Ne pas tenter de poser un diagnostic.
- 4. Éviter de contredire ou de brusquer la personne**
 - Ne pas nier ses propos ou essayer de la « ramener à la réalité ».
 - Prononcer des paroles neutres et rassurantes : « Je comprends ce que tu ressens. Tu es en sécurité ici. »
 - Répéter les affirmations et les questions en utilisant les mêmes mots afin d'éviter toute confusion.
- 5. Éloigner calmement la personne du groupe, si possible; sinon, éloigner le groupe**
 - Inviter la personne à se déplacer dans un endroit calme et sécuritaire, avec peu de distractions (éteindre radio, télévision ou cellulaire). Rester à la vue des autres.
 - Demander à une collègue de prendre en charge le groupe.
- 6. Assurer un encadrement sécurisant**
 - Garder une certaine distance, ne pas toucher à la personne, éviter les contacts visuels prolongés.
 - Offrir une présence constante et rassurante, sans bloquer les sorties du lieu.
 - Faire en sorte que la personne sente que son espace vital n'est pas menacé.

7. Suivre les directives de la personne responsable

- La personne responsable décidera si une intervention des services d'urgence ou un transport à l'hôpital est requis.
- Collaborer à la mise en œuvre du plan d'intervention sans prendre d'initiative de son côté.

8. Ne pas laisser la personne seule tant qu'elle est en crise

- Rester présente en gardant son calme, même si la personne ne répond pas ou parle seule.
- Continuer d'offrir une présence bienveillante.

9. Protéger la dignité et respecter la confidentialité de la personne

- Rassurer le groupe au besoin, surtout s'il y a eu des témoins, mais ne pas partager d'informations sur la personne avec d'autres que la personne responsable.
- S'assurer de remettre les notes de l'incident à la personne responsable.

10. Reprendre graduellement les activités avec l'accord de la personne responsable

- Respecter le rythme de la personne participante.
- L'aider à réintégrer doucement le groupe selon ses capacités du moment.