

Au service de la population

Par le biais de différentes initiatives, des psychologues ont contribué bénévolement à la gestion de la crise.

La crise du coronavirus a engendré un grand élan de solidarité. Dans le cadre de différents projets, des membres de la FSP ont donné de leur temps, bénévolement, pour soutenir la population suisse. Témoignages.

AURÉLIE FAESCH-DESPONT

Revenons au lundi 16 mars 2020, à 17 heures. Après avoir été reportée à plusieurs reprises au cours de l'après-midi, la conférence de presse du Conseil fédéral démarre enfin. Au vu de l'évolution de la situation sanitaire dans le pays, la Présidente de la Confédération Simonetta Sommaruga déclare l'état de «situation extraordinaire». Un état d'urgence qui se concrétise, dès le lendemain, par un semi-confinement de la Suisse entière. Les frontières sont bouclées et les écoles fermées, de même que les commerces non essentiels, les cafés, les restaurants et les établissements de loisirs. Les citoyennes et les citoyens du pays sont priés de rester chez eux et de limiter au maximum leurs contacts.

«J'ai immédiatement senti dans mon entourage une grande détresse face à cette situation, se souvient Florine Oury. Certaines personnes ont éprouvé des sentiments nouveaux, qu'elles n'avaient jamais eu à ressentir auparavant. Notamment une grande panique, difficile à gérer. J'étais persuadée qu'un grand

nombre de personnes allaient avoir besoin de l'aide des psychologues et j'ai voulu agir rapidement.» La psychologue FSP réfléchit alors à mettre sur pied un service de soutien psychologique ouvert au plus grand nombre, grâce au service de messagerie instantanée sécurisé dont elle dispose déjà sur le site internet de son cabinet fribourgeois T.Amadeus.

Pour donner une plus grande ampleur à son projet, Florine Oury profite du grand élan d'entraide et de solidarité qui règne à ce moment-là. Elle évoque son idée dans le groupe de partage suisse romand ppsolidaires.ch, et reçoit le soutien quasi immédiat d'une dizaine d'autres psychologues. «Plusieurs de mes collègues avaient aussi envie d'aider, mais ne savaient pas comment se rendre utiles dans l'urgence.» Pour que le service soit accessible facilement et le plus rapidement possible, les psychologues optent pour un soutien anonyme et gratuit.

Il ne faudra alors que deux jours pour que le service soit mis en ligne et que les premières personnes viennent y déposer leurs craintes et leurs angoisses face à l'incertitude de la situation. Rapidement, ce ne sont pas moins de 30 psychologues, appuyés par des techniciens, des informaticiens et des chargés de communication – tous bénévoles – qui se relaient sept jours sur sept pour prendre en charge les permanences. «Nous avons fait connaître le projet sur les réseaux sociaux. Le soir avant le lancement, alors que j'étais en-



Le personnel médical s'est rapidement retrouvé au front, et a eu besoin de se décharger, de se confier.

core en train de finaliser les détails techniques, les premières personnes se connectaient déjà sur le site pour se confier. J'ai ensuite été contactée par différents médias qui ont fait connaître le projet dans toute la Suisse romande. Cette notoriété nous a permis d'atteindre beaucoup plus de gens que ce que nous avons pensé à l'origine.»

Une manière de rendre la pareille

Ce projet nommé Covid19-Soutien n'est qu'un exemple parmi tant d'autres, lancés en Suisse comme à l'étranger. Alors que le coronavirus se trouve encore aux portes de la Suisse, le psychologue FSP Hasan Kocaman est profondément marqué par les images que les médias rapportent des hôpitaux surchargés du Nord de l'Italie. Quelques semaines plus tard, lorsqu'il entend parler du projet loswerde.ch dans le cadre de sa formation postgrade en psychothérapie, il décide de s'engager bénévolement. «Je voulais aussi apporter ma contribution et mon soutien au personnel médical, qui se trouve tous les jours au front et qui se donne sans compter. C'était une manière de leur rendre la pareille.»

loswerde.ch est née de l'initiative d'un étudiant en psychologie de la Haute école spécialisée du Nord-Ouest de la Suisse (FHNW). Voyant le personnel médical et soignant de son entourage surmené et très inquiet

pour l'avenir, Okan Yildirimlar a l'idée de créer une plateforme en ligne pour offrir la possibilité de partager et d'échanger. Depuis le 23 mars 2020, des psychologues et des étudiant-e-s en psychologie bénévoles se relaient pour permettre aux personnes qui ont besoin de «se débarrasser de ce qui les préoccupe» (du nom de la plateforme «los werden», qui signifie «se débarrasser» en allemand) grâce à leur écoute attentive sept jours sur sept par téléphone, par e-mail ou par WhatsApp. «Le réseau n'a cessé de grandir, et nous avons été jusqu'à une soixantaine de bénévoles à offrir un service en trois langues (français, allemand, italien)», précise Hasan Kocaman. Les échanges concernent principalement les moyens de faire face à l'incertitude, à l'anxiété ou à la mort. «Les gens qui nous contactent ont besoin de parler, de se décharger, de se confier.» Et même si les échanges sont virtuels et ponctuels, le psychologue a l'impression de réussir à apporter des pistes de réponses et à neutraliser certaines angoisses.

Découvrir le côté non jugeant

Un constat que partage Florine Oury. Fait intéressant: ce sont principalement des gens qui n'avaient jamais franchi la porte d'un cabinet de psychologue qui ont eu recours à ce service. «Ces personnes ont ainsi pu découvrir les qualités d'écoute non jugeante et bienveillante que peut offrir un psychologue. C'est quelque part aussi une manière de faire connaître notre métier.» Florine Oury est toutefois consciente du fait que de rares collègues ont vu son initiative d'un mauvais œil. «Certaines personnes ont pensé que nous dévalorisons le métier de psychologue en proposant des consultations gratuites. Moi, j'y voyais plutôt un investissement pour l'avenir, une occasion de promouvoir

«J'y voyais plutôt une occasion de promouvoir la psychologie.»

la psychologie. Notre but était de répondre à un besoin particulier de la population dans le cadre d'une situation extraordinaire, pas de travailler de manière bénévole sur le long terme. Dès le moment où les visiteuses et les visiteurs se sont faits de plus en plus rares, nous avons mis un terme au projet.» La vie reprenant petit à petit sa normalité et les cabinets de psycholo-

gie étant à nouveau ouverts, la plateforme de soutien psychologique a fermé le 31 mai dernier, après avoir accompagné plus de 670 personnes, qui ont bénéficié d'un soutien professionnel gratuit de 60 minutes en moyenne. « Cette situation qui était extraordinaire, nouvelle, abstraite et traumatisante au début est devenue, petit à petit, plus ordinaire et normale. Les gens se sont habitués, ils ont généralement accepté la situation et ont moins besoin de venir en parler. »

Tant sur le plan professionnel que personnel, Florine Oury considère que cette expérience était très riche. « Je me suis retrouvée en quelques jours à la tête d'une petite entreprise de 30 personnes. Nous avons dû développer différentes compétences au sein de l'équipe, notamment en matière de ressources humaines, de coordination et de management. » Si la psychologue s'y intéressait depuis un certain temps, elle n'avait personnellement pas beaucoup d'expérience en matière d'interventions en ligne. « Nous nous sommes formés sur le tas, mais avons toujours essayé de faire les choses au mieux. » Florine Oury s'est notamment appuyée sur les standards de qualité de la FSP concernant les interventions en ligne. Elle et son équipe ont également mis en place, pour les psychologues répondants bénévoles, des interventions et des supervisions pour donner à celles et ceux qui en ont besoin la possibilité de confier leur vécu ou de partager des situations particulières rencontrées et de garantir la qualité des interventions. ♦

INFORMATIONS

losverde.ch offre au personnel médical la possibilité de partager et d'échanger ses problèmes et ses préoccupations avec des psychologues formé-e-s et/ou des étudiant-e-s en psychologie.

www.losverde.ch

Covid19-Soutien est une initiative regroupant des psychologues bénévoles qui ont gratuitement offert, entre le 19 mars et le 31 mai 2020, un espace de discussion bienveillant et non jugeant.

www.tamadeus.ch/covid19-soutien

COVID-19

Mise à l'épreuve réussie



Stephan Wenger et Yvik Adler

Coprésident et coprésidente de la FSP
stephan.wenger@vorstand.fsp.ch
yvik.adler@vorstand.fsp.ch

Pendant la crise du coronavirus, nous avons travaillé sans relâche pour défendre vos intérêts. Jamais, auparavant, nous n'avions soumis en si peu de temps autant d'interventions et de demandes au Conseil fédéral et aux offices fédéraux. Nos questions et nos requêtes ont concerné les limitations relatives à la facturation des consultations à distance via l'assurance-maladie et l'assurance-invalidité, les compensations financières pour les indépendant-e-s, ou l'interprétation des ordonnances.

La task force Covid-19 – composée d'Yvik Adler, coprésidente, de Samuel Rom, membre du Comité, de Muriel Brinkrolf, secrétaire générale, de Philipp Thüler, responsable de la communication, et de Snezana Blickenstorfer, responsable du service juridique – a rapidement analysé la situation et coordonné l'action. Les collaboratrices et les collaborateurs du Secrétariat général ont inlassablement traité les nombreuses demandes des membres. Les réponses aux questions les plus fréquentes ont été publiées sur notre site et dans des newsletters spéciales, ce que beaucoup de membres ont apprécié. La FSP a ainsi prouvé qu'elle fonctionne bien et qu'elle remplit son objectif, même lorsqu'elle est soumise à une forte pression. Nous avons bien réagi à la crise et avons beaucoup appris.

Même si toutes nos demandes adressées à la Confédération n'ont pas été satisfaites, nous avons pu positionner la FSP comme une interlocutrice compétente et fiable, avec laquelle il faut compter. Ce qui nous aidera à mener à bien les tâches qui nous attendent.