



Guide

# COMMENT PRENDRE SOIN DE SOI À LA SUITE D'UNE SITUATION D'URGENCE



# TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b> .....	2
<b>RÉACTIONS FRÉQUENTES À LA SUITE D'UN ÉVÉNEMENT HORS DU COMMUN</b> .....	3
<b>FAIRE FACE À L'IMPACT ÉMOTIONNEL D'UNE SITUATION D'URGENCE</b> .....	4
<b>QUE FAIRE LORSQUE LE SENTIMENT DE DÉTRESSE PERSISTE</b> .....	7
<b>COMMENT LA FAMILLE ET LES AMIS PEUVENT AIDER</b> .....	9
<b>APPRENDRE À VOIR LE BON CÔTÉ DES CHOSES</b> .....	10
<b>RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES</b> .....	10
<b>FEUILLE DE TRAVAIL N° 1: FAIRE DES ACTIVITÉS AGRÉABLES</b> .....	11
SUGGESTIONS D'ACTIVITÉS .....	11
ÉTAPE 1 : LISTE D'ACTIVITÉS .....	12
ÉTAPE 2 : CHOIX DE L'ACTIVITÉ .....	12
ÉTAPE 3 : PLAN .....	12
<b>FEUILLE DE TRAVAIL N° 2: RÉOLUTION DE PROBLÈMES</b> .....	13
ÉTAPE 1 : DÉFINIR LE PROBLÈME .....	13
ÉTAPE 2 : FIXER LES OBJECTIFS .....	13
ÉTAPE 3 : FAIRE UN REMUE-MÉNINGES .....	14
ÉTAPE 4 : ÉVALUER ET CHOISIR LES MEILLEURES SOLUTIONS .....	14
ÉTAPE 5 : PASSER À L'ACTION .....	14

## REMERCIEMENTS

La Croix-Rouge canadienne souhaite remercier les organismes Phoenix Australia, Australian Centre for Grief and Bereavement, beyondblue ainsi que la Croix-Rouge australienne, qui ont contribué à la présente publication en fournissant le document Looking after yourself and your family after a disaster (Veiller sur vous-même et votre famille après une catastrophe).

## INTRODUCTION

Le Canada connaît son lot d'urgences et de catastrophes, qu'il s'agisse d'incendies résidentiels, de crises sanitaires, de pannes d'électricité ou d'inondations, en passant par des feux de forêt ou des ouragans qui, dans les cas extrêmes, perturbent considérablement les habitudes, les systèmes de soutien social, etc. Ces événements peuvent frapper sans crier gare et causer beaucoup de souffrance et de détresse aux personnes, aux familles et aux collectivités touchées. Lorsqu'on vit une situation d'urgence, toutes sortes d'idées, d'émotions ou de réactions intenses, effrayantes ou déconcertantes peuvent se manifester. Ce sont là des réactions normales face à une situation hors du commun.

Après une urgence, la plupart des gens retrouvent une vie normale en misant sur leurs propres ressources, capacités et forces, ainsi que sur le soutien de leurs proches. La majorité des personnes reconstruisent progressivement leur vie pour finir par retrouver un sentiment de bien-être. Malheureusement, d'autres continuent à se sentir dépassées par les événements, sont incapables de se départir de leur sentiment de désespoir ou présentent des signes de détresse psychologique plus graves. Il est important de connaître la différence entre la réaction éprouvée devant un événement stressant ou potentiellement traumatisant et les signes indiquant qu'une aide supplémentaire est nécessaire.

Le présent guide a été conçu à l'intention des adultes. Il vous aidera à comprendre vos réactions ou celles de vos proches après une situation difficile.

Vous y trouverez des conseils pratiques, des numéros à appeler ou des sites Web à visiter si vous avez besoin d'un soutien ou de renseignements complémentaires.

Après une situation d'urgence, n'oubliez pas que vous n'êtes pas seul(e) et que vous pouvez obtenir de l'aide.



# RÉACTIONS FRÉQUENTES À LA SUITE D'UN ÉVÉNEMENT HORS DU COMMUN

Les situations d'urgence sont des événements stressants ou traumatisants qui peuvent laisser de profondes séquelles psychologiques. La gravité de ces réactions émotionnelles et physiques varie d'une personne à l'autre et leur intensité peut dépendre de la situation personnelle de chacun ou de l'ampleur des pertes subies.

## **Voici quelques réactions auxquelles on peut s'attendre pendant et après une situation d'urgence majeure ou prolongée :**

- sentiments de peur, de tristesse ou de colère
- sensation d'être dépassé(e) par les événements
- sentiment d'apathie, de détachement ou d'isolement
- difficulté à se concentrer
- difficulté à faire des plans à long terme
- tendance à pleurer constamment
- souvenirs indésirables et récurrents ou cauchemars liés à l'événement
- problèmes d'insomnie
- questionnement constant (« Qu'aurais-je pu faire différemment? ») ou « Que va-t-il se passer maintenant? »)
- tendance à ressasser sans cesse l'événement et à inventer des dénouements différents pour se préparer mentalement à une éventuelle catastrophe

Certaines personnes réagissent en tombant dans un état d'apathie, en éprouvant de la difficulté à prendre des décisions ou en s'isolant des autres. D'autres encore se tournent vers l'alcool et d'autres substances dans l'espoir d'échapper à leur souffrance.

Ces réactions peuvent être très intenses, particulièrement dans les premiers jours suivant l'événement. Cependant, dans la plupart des cas, elles se calment au fil des semaines, même s'il est possible que certaines personnes revivent ces réactions de temps à autre pendant une plus longue période. Toutefois, si vous remarquez que vous éprouvez de sérieuses difficultés à participer aux activités quotidiennes à la maison ou à effectuer votre travail, vous devriez en discuter avec un professionnel de la santé.

## **Sentiment de culpabilité**

Après toute perte causée par une situation d'urgence, il peut arriver que les personnes touchées ressentent de la culpabilité. Il s'agit d'un sentiment courant après une urgence ou un événement traumatisant, mais qui peut devenir problématique s'il se prolonge ou prend des proportions excessives. La culpabilité peut aussi empêcher les gens de demander de l'aide (p. ex., ils peuvent se dire que d'autres personnes en ont plus besoin qu'eux).

# FAIRE FACE À L'IMPACT ÉMOTIONNEL D'UNE SITUATION D'URGENCE

Après une situation d'urgence, il est important de retrouver un sentiment de sécurité et de contrôle. Les personnes touchées ont besoin d'avoir accès à un endroit sécuritaire d'où ils pourront se renseigner sur l'état de leur famille et de leurs amis et faire appel aux services d'urgence. Voici quelques conseils que vous et vos proches pouvez suivre pour mieux faire face à la situation.

## Prenez soin de vous

### → Restez en contact avec votre famille et vos amis.

À la suite d'une urgence, il est important de passer du temps avec vos proches et votre famille, que ce soit en personne ou virtuellement. Restez en contact avec des gens à qui vous faites confiance et qui sont là pour vous. Vous vous rendrez compte que les gens sont prêts à vous aider et ne demandent qu'à savoir ce qu'ils peuvent faire pour vous.

### → Essayez de retrouver une routine.

Il s'agit d'une étape cruciale, surtout si vous avez des enfants. Au début, cela peut être difficile en raison du chaos qui suit une situation d'urgence, mais essayez de trouver des moyens de reprendre une routine, par exemple en observant des heures de repas régulières.

### → Rétablissez de saines habitudes de vie.

Malgré la situation instable dans laquelle vous vous trouvez, faites de votre mieux pour avoir une alimentation saine et faire de l'exercice régulièrement, même s'il ne s'agit que d'une petite promenade, car des études ont montré que l'activité physique peut améliorer l'humeur. Prendre soin de votre santé physique vous aidera à retrouver la force nécessaire pour surmonter cette épreuve. De plus, n'oubliez pas de vous reposer, de vous détendre et de bien dormir.

### → Prenez du temps pour vous amuser.

Consacrez du temps aux activités que vous aimez, ou essayez-en de nouvelles au besoin. Ce conseil peut étonner par sa simplicité, mais les loisirs sont souvent relégués au deuxième plan après une situation d'urgence. Malgré tout, il est important de vous distraire, et la feuille de travail qui se trouve à la fin de ce guide peut vous aider à planifier des activités pour vous changer les idées.

### → Autant que possible, limitez le temps que vous passez à vous informer dans les médias.

Même s'il est important de s'informer, trop regarder les nouvelles peut causer de la détresse.

→ **Mettez vos inquiétudes sur papier.**

Servez-vous de la feuille de travail sur la résolution des problèmes à la fin du présent guide pour rédiger une liste de vos inquiétudes et de vos préoccupations et établir un plan concret pour trouver des solutions à vos problèmes. Faites une liste de toutes vos émotions et de leurs causes potentielles.

→ **N'ayez pas peur d'exprimer vos émotions.**

Pour certaines personnes, il peut être plus facile de décrire une expérience par écrit que de vive voix. Même s'il est tout à fait normal d'éprouver une certaine détresse pendant le processus d'écriture, n'insistez pas si cela vous semble trop difficile ou pénible. Vous pouvez exprimer vos sentiments de bien d'autres façons comme le dessin, la peinture, la musique, le collimage, etc.

→ **Acceptez l'aide qui vous est offerte.**

Souvent, les personnes touchées par une urgence n'ont jamais eu besoin d'une assistance gouvernementale ou de services de soutien auparavant. Elles éprouvent donc de la gêne à demander de l'aide ou à accepter celle qui leur est offerte. Il n'y a pas de mal à accepter une main tendue, d'autant plus que vous feriez la même chose si la situation était inversée.

→ **Ne vous attendez pas à avoir des réponses à toutes vos questions.**

Lorsque l'impensable se produit, l'avenir demeure incertain et il est tout à fait normal de ressentir de l'incertitude ou de la confusion.

→ **Communiquez avec les autres.**

Les situations de deuil ou de perte, le choc, la tristesse et le stress peuvent vous pousser à vous isoler. Cependant, n'oubliez pas que vous n'êtes pas seul(e). D'autres ressentent la même chose que vous et passeront par le même processus de rétablissement. Vous ne gagnez rien à vous isoler.

→ **Établissez un plan pour les anniversaires et les autres dates qui ont une signification particulière, comme la période des fêtes.**

Tout au long de l'année, les anniversaires et les fêtes risquent de déclencher des émotions vives, particulièrement si la couverture médiatique de l'événement est intense. Certaines périodes peuvent être plus difficiles à vivre et vous devez vous y préparer. Par exemple, essayez d'éviter de consulter les médias et les réseaux sociaux, réservez du temps pour pratiquer des activités qui vous détendent et entourez-vous de personnes sur lesquelles vous pouvez compter.

→ **Planifiez votre avenir.**

Personne n'est à l'abri d'une situation d'urgence. Lorsque vous vous sentirez prêt(e), mettez cette expérience à profit pour vous préparer en cas d'urgence future. Le site Web de la Croix-Rouge ([www.croixrouge.ca](http://www.croixrouge.ca)) contient des renseignements utiles à cet effet, et le site Web de Sécurité publique Canada ([www.preparez-vous.gc.ca](http://www.preparez-vous.gc.ca)) propose l'outil en ligne Préparez un plan, qui vous aide à établir les étapes à suivre en cas d'urgence.

**Il peut être tentant de se livrer à des activités non constructives pour surmonter le traumatisme causé par une urgence. Cependant, celles-ci pourraient nuire à votre processus de rétablissement.**

→ **Se tourner vers l'alcool ou d'autres substances pour surmonter son traumatisme.**

Ces substances vous procureront peut-être un sentiment de bien-être à court terme, mais si vous en faites un usage prolongé ou excessif, vous risquez de faire face à de graves problèmes qui toucheront aussi vos proches.

→ **S'occuper sans arrêt et consacrer trop de temps au travail.**

Se tenir occupé(e) n'est pas une mauvaise chose en soi, mais se jeter à corps perdu dans le travail ou dans d'autres activités pour éviter de faire face à ses sentiments peut avoir des effets négatifs à long terme.

→ **Avoir des interactions stressantes à la maison ou au travail.**

Il n'est pas toujours possible d'éviter les situations stressantes, mais dans la mesure du possible, essayez de réduire les conflits avec vos proches.

→ **Se couper de sa famille et de ses amis.**

Prévoyez des moments de solitude si vous en avez besoin, mais n'en abusez pas.

→ **Cesser de faire des activités qui vous plaisent.**

Après une urgence, les gens ont souvent du mal à se faire plaisir au milieu de toute la souffrance qui les entoure. Mais cette attitude n'aide personne, bien au contraire. Essayez plutôt de continuer à faire des activités agréables, et adaptez-les au besoin. Cela vous fera du bien et en fera également aux gens qui vous entourent.

→ **Éviter de parler de ce qui s'est passé.**

Les personnes touchées par un événement traumatisant ne sont pas prêtes à parler de leur expérience au même moment. Cependant, la plupart d'entre elles se sentent soulagées de pouvoir se confier à une personne de confiance et de lui dire ce qu'elles ressentent.

→ **Prendre des risques ou des décisions importantes.**

Après une urgence ou un événement traumatisant, il arrive souvent que des personnes prennent des risques inutiles ou apportent des changements majeurs à des aspects de leur vie personnelle (séparation, déménagement, etc.) ou professionnelle. Cependant, ce n'est pas le bon moment de prendre de telles décisions. Prenez le temps de soupeser vos décisions.

## QUE FAIRE LORSQUE LE SENTIMENT DE DÉTRESSE PERSISTE

Les personnes touchées par une situation d'urgence passent souvent par toute une gamme d'émotions, ce qui est tout à fait normal. Cependant, si un sentiment de détresse persiste, elles risquent de développer des problèmes de santé mentale comme :

- la dépression;
- un deuil prolongé ou difficile;
- le syndrome de stress post-traumatique;
- d'autres troubles de l'anxiété;
- des problèmes de consommation d'alcool ou de drogues.

Les personnes qui sont profondément traumatisées peuvent avoir besoin de beaucoup de temps pour s'adapter aux changements et retrouver le sentiment de retour à la normale.

Pour savoir si vous ou vos proches réagissez de façon inhabituelle, consultez la liste de signes avant-coureurs ci-dessous.

### Signes avant-coureurs

Si vous ou un proche présentez l'un des symptômes suivants, demandez l'aide d'un professionnel :

- La personne ressent un sentiment de détresse intense qui l'empêche de mener ses activités quotidiennes.
- Elle ressent une peur panique sans raison apparente.
- La personne présente des signes de panique : rythme cardiaque accéléré, essoufflement, tremblements, étourdissements et envie soudaine de se rendre aux toilettes.
- Elle évite toute activité qui lui rappelle l'événement au point de ne plus pouvoir effectuer ses tâches quotidiennes.
- Elle ressent une culpabilité excessive par rapport à des choses qui se sont produites ou non.
- Elle perd tout espoir en l'avenir.
- Elle a des pensées suicidaires ou d'automutilation.



**En règle générale, vous devriez consulter un professionnel de la santé si vous sentez dépassé(e) par les événements, notamment dans les cas suivants :**

- Vos problèmes vous semblent insurmontables.
- Vos réactions émotionnelles semblent se prolonger.
- Vous avez de la difficulté à effectuer vos activités quotidiennes ou à bien vous entendre avec votre famille et vos amis.

Pour beaucoup de personnes, consulter un conseiller, un chef spirituel, un professionnel de la santé ou un psychologue contribue grandement au processus de rétablissement. Décider de faire appel à une aide professionnelle est un choix judicieux qui peut vous aider à retrouver votre force émotionnelle et à recouvrer votre résilience.



## COMMENT LA FAMILLE ET LES AMIS PEUVENT AIDER

### → **Donnez un répit à la personne touchée.**

Il est important de reconnaître que la personne vient de vivre un événement extrêmement stressant et qu'elle aura besoin de temps et d'espace pour faire le point sur ce qu'elle a perdu. Vous pouvez lui offrir votre aide pour effectuer certaines tâches, comme faire l'épicerie. N'oubliez pas que la personne risque d'avoir besoin du soutien de sa famille et de ses amis pendant encore longtemps.

### → **Faites preuve de sensibilité.**

Si la personne n'a pas été blessée gravement ou que sa propriété n'a subi que de légers dommages, évitez de dire des phrases comme : « Au moins tu es encore en vie/ta maison est pratiquement intacte ». Cette personne vient de vivre une expérience traumatisante et vous pourriez accentuer son sentiment de culpabilité en suggérant qu'elle s'en est mieux tirée que ses amis ou ses voisins qui ont subi des pertes plus importantes.

### → **Choisissez soigneusement les nouvelles que vous regardez ou écoutez.**

Après une tragédie, les personnes touchées peuvent être tentées de consacrer la majeure partie de leur temps à écouter les nouvelles, mais cela peut avoir un impact négatif, surtout sur les adolescents et les enfants. Si les images perturbent la personne, éteignez la télévision et faites autre chose.

### → **Parlez de la situation.**

Évitez d'ignorer ou de minimiser la situation et ne découragez pas la personne si elle souhaite parler de son expérience. Offrez-lui une épaule sur laquelle pleurer et une écoute attentive. En revanche, il est tout aussi important de ne pas forcer la personne à décrire l'événement ou à s'en souvenir si elle n'est pas prête. Parfois, les gens font des remarques qui se veulent utiles, mais qui ont comme résultat d'accentuer le sentiment d'isolement ou d'incompréhension de la personne. Il faudrait par exemple éviter les formules du type : « Tu dois passer à autre chose. » ou « Je sais exactement ce que tu ressens. »

### → **Demandez de l'aide.**

Si les symptômes persistent ou causent un sentiment de détresse important, encouragez la personne à demander l'aide d'un professionnel de la santé, d'un chef spirituel, d'un psychologue, d'un travailleur social, d'une organisation de soutien ou d'un organisme spécialisé en santé mentale.

### → **Optez pour la simplicité.**

N'oubliez pas qu'offrir du soutien n'a pas besoin d'être compliqué. Vous pouvez tout simplement passer du temps avec la personne, même virtuellement, pour faire un jeu, parler de tout et de rien, rire avec elle ou partager un repas.

### → **Prenez soin de vous.**

S'occuper d'une autre personne peut être éprouvant, et il est facile de s'oublier. Prenez soin de votre santé physique et mentale. Si vous vous ressentez du stress ou de l'épuisement, n'hésitez pas à consulter un médecin et à demander l'aide de votre entourage.

## APPRENDRE À VOIR LE BON CÔTÉ DES CHOSES

Il est bon de savoir que la grande majorité des personnes touchées par une situation d'urgence arrivent à s'en sortir grâce à leur propre force et à l'amour et au soutien des membres de leur famille, de leurs amis, de leurs voisins et de leur communauté. De plus, une tragédie peut souvent avoir des résultats positifs et déclencher de saines stratégies d'adaptation. En effet, de nombreuses personnes ayant survécu à une situation d'urgence acquièrent de nouvelles compétences et jettent un regard plus positif sur leur vie et leur famille. D'autres décident d'accorder moins d'importance aux biens matériels, d'approfondir leurs liens avec leur communauté ou encore se sentent fières des efforts fournis dans le cadre de leur rétablissement.

## RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES

**Association canadienne pour la santé mentale :** Pour obtenir des renseignements sur le soutien et les ressources disponibles dans votre région.

**Société canadienne de psychologie :** Pour trouver un travailleur social dans votre région, composez le 1 855 729-2279.

**Association canadienne des travailleurs sociaux :** Pour trouver un travailleur social dans votre région, composez le 1 855 729-2279.

**Association canadienne de counseling et de psychothérapie :** Pour trouver un conseiller certifié dans votre région.

**2-1-1 :** Composez le 211 pour obtenir des services sociaux et de santé communautaires.

**Jeunesse, J'écoute :** 1 800 668-6868

**Association canadienne pour la prévention du suicide :** Pour consulter les liens menant aux centres de crise de votre province ou territoire.

**Ligne d'écoute et d'espoir pour le mieux-être des Premières Nations et des Inuits :**  
1 855 242-3310

**Agence de la santé publique du Canada :** Pour obtenir du soutien additionnel et connaître les liens vers le ministère de la Santé de votre province ou territoire.

**Sécurité publique Canada :** Pour obtenir des renseignements sur la gestion des urgences dans votre province ou territoire.

## FEUILLE DE TRAVAIL N° 1 : FAIRE DES ACTIVITÉS AGRÉABLES

Après une situation d'urgence, les personnes touchées arrêtent souvent de participer aux activités qui leur procuraient du plaisir ou dans lesquelles elles s'épanouissaient. Même s'il peut être facile d'oublier de prendre soin de soi, il est néanmoins important de réserver du temps aux loisirs.

La quantité de tâches à accomplir après une situation d'urgence peut être impressionnante. Essayer de tout faire en même temps tout en gérant sa détresse peut très vite s'avérer difficile sur le plan émotionnel et physique. En prenant soin de vous, non seulement vous sentirez-vous mieux, mais vous serez apte à accomplir toutes les tâches quotidiennes qui requièrent votre attention.

### Suggestions d'activités (si elles sont autorisées) :

ACTIVITÉS INTÉRIEURES	ACTIVITÉS EXTÉRIEURES	ACTIVITÉS SOCIALES (VIRTUELLES OU EN PERSONNE)	ACTIVITÉS DE RECONSTRUCTION
Lire	Faire une promenade	Parler au téléphone avec un(e) ami(e)	Réparer un parc ou une aire de jeux
Dessiner/peinturer	Faire du sport	Manger avec un(e) ami(e)	Organiser un hommage
Écouter de la musique	Aller au parc	Discuter avec la famille	Nettoyer le jardin d'un voisin
Regarder un film	Promener le chien	Se faire de nouveaux amis	Participer à une collecte de fonds
Écrire dans un journal	Jardiner	Adopter un nouveau passe-temps	Garder des enfants
Utiliser l'ordinateur (jeux, Internet)	Aller nager	Envoyer des courriels et des messages textes, écrire un blogue, clavarder	Rénover un édifice communautaire

Cette liste vous est fournie à titre informatif seulement; vous n'avez pas à la suivre à la lettre. Réfléchissez au type d'activités que vous aimeriez effectuer, qu'elles figurent ou non sur la liste. De préférence, choisissez au moins une activité que vous pouvez faire seul(e) ou à deux, virtuellement ou en personne. Pensez à des activités qui vous ont procuré du plaisir par le passé.

## ÉTAPE 1 : LISTE D'ACTIVITÉS

- Dressez une liste d'au moins cinq activités que vous aimeriez essayer. Pensez à des activités qui vous ont déjà permis de vous détendre et de mieux vous sentir.

---

---

---

---

---

---

## ÉTAPE 2 : CHOIX DE L'ACTIVITÉ

- Choisissez au moins une activité que vous pourrez effectuer au cours de la prochaine semaine. Choisissez une date et une heure et inscrivez-les au calendrier ci-dessous.

LUNDI	
MARDI	
MERCREDI	
JEUDI	
VENDREDI	
SAMEDI	
DIMANCHE	

## ÉTAPE 3 : PLAN

Prenez quelques minutes pour réfléchir à ce que vous devez faire pour réaliser l'activité que vous avez choisie. Posez-vous les questions suivantes et intégrez les réponses à votre plan.

- Souhaitez-vous faire cette activité seul(e) ou accompagné(e)? Cette activité peut-elle se dérouler de façon virtuelle?
- De quoi avez-vous besoin pour faire cette activité (p. ex., équipement sportif)?
- Si des émotions négatives font surface, comment les gérerez-vous pour être en mesure de pratiquer l'activité choisie? (Vous pourriez par exemple ressentir un sentiment de perte et de deuil, manquer d'énergie ou vous sentir coupable à l'idée de vous amuser alors que vous devriez faire des tâches plus importantes.)

---

---

---

---

---

---

## FEUILLE DE TRAVAIL N° 2 : RÉSOLUTION DE PROBLÈMES

Cette feuille de travail vous aidera à décomposer les problèmes en éléments plus faciles à gérer, à établir un ordre de priorité et à déterminer la marche à suivre.

### ÉTAPE 1 : DÉFINIR LE PROBLÈME

→ Quel est le problème le plus urgent à régler?

Pour le savoir, posez-vous les questions suivantes :

- Parmi tous mes problèmes, lequel me préoccupe le plus?
- Y en a-t-il un que je dois vraiment régler en priorité?
- L'un de ces problèmes est-il en train de s'aggraver? Est-ce qu'il y en a un que je me sens prêt à affronter?

---



---



---



---



---



---

→ Prenez un moment pour vous poser les questions suivantes :

- a. S'agit-il d'un problème qui me touche personnellement,  
ou qui touche ma relation avec quelqu'un? oui / non
- b. S'agit-il d'un problème qui touche une autre personne que moi? oui / non
- c. S'agit-il d'un problème qui touche deux autres personnes? oui / non

(Si vous avez encerclé « Oui » à la question a), il s'agit probablement d'un problème sur lequel vous devriez vous pencher. Si vous avez encerclé « Oui » aux questions b) ou c), ce problème peut probablement être réglé par une autre personne.)

### ÉTAPE 2 : FIXER LES OBJECTIFS

- Quels sont les objectifs que je souhaite atteindre une fois le problème résolu?
- Quels résultats me permettraient de dire qu'un problème a été résolu avec succès?

---



---



---



---



---



---

Parfois, il n'est pas possible de régler un problème majeur en une fois. Si c'est le cas, posez-vous la question suivante :

→ De quelle manière puis-je décomposer le problème pour le régler plus facilement?

---

---

---

---

---

---

### ÉTAPE 3 : FAIRE UN REMUE-MÉNINGES

→ Quelles sont les solutions possibles à ce problème?

(Sans poser de jugement, notez simplement les solutions qui vous viennent à l'esprit, même celles qui n'ont pas donné de résultats par le passé ou qui semblent peu réalistes.)

---

---

---

---

---

---

### ÉTAPE 4 : ÉVALUER ET CHOISIR LES MEILLEURES SOLUTIONS

→ Quelles sont les solutions les plus efficaces qui sont ressorties de votre remue-méninges? N'hésitez pas à demander l'opinion d'une personne en qui vous avez confiance.

---

---

---

---

---

---

### ÉTAPE 5 : PASSER À L'ACTION

→ Quelles mesures vais-je m'engager à mettre en œuvre au cours des prochains jours?

---

---

---

---

---

---

## LA SOCIÉTÉ CANADIENNE DE LA CROIX-ROUGE

Consultez le site [croixrouge.ca](http://croixrouge.ca) pour savoir comment  
communiquer avec votre bureau local de la Croix-Rouge.

