

MODALITES D'ENTRETIEN DE L'APPROCHE CENTREE SOLUTION

dans le cadre de soutien aux
professionnels

2020



Les auteurs

Marie-Christine Cabié : psychiatre, praticien hospitalier ; Formatrice en thérapie familiale systémique, en thérapies brèves (ACS, Modèle de Bruges), en hypnose ericksonienne ; Présidente de l'EBTA (Association Européenne de Thérapie Brève) ; Membre du comité de rédaction de la revue thérapie familiale ; Directrice de la collection Relations Erès.

Jean-Paul Durand : Formateur à l'ACS ; Psychopraticien ; Enseignant vacataire UGA (Psychologie Positive et ACS) ; IDE.

Marion Deltell : Psychologue et thérapeute familiale. EPSM de la Sarthe (Allonnes)

Jean-François Croissant : Formateur à l'ACS ; Psychologue clinicien ; Directeur pédagogique de Pegase-Processus.

Introduction

Dans ce contexte de pandémie Covid-19 nous avons souhaité élaborer ce guide à l'attention de professionnels en charge de soutenir tous les professionnels de première ligne et qui sont confrontés à la prise en charge médicale paramédicale psychologique et socioéducative de personnes touchées par le Covid-19. Il pourra être un appui pour des professionnels déjà formés à l'ACS et, pour les professionnels non formés, venir s'ils le souhaitent enrichir leur pratique avec des processus et/ou des formes de questionnement qu'ils pourraient choisir de sélectionner dans ce document.

A l'heure où des professionnels sont en train dans certaines situations d'éprouver de la douleur et un sentiment d'impuissance face à un bon nombre d'éléments sur lesquels ils n'ont pas de prise, il nous semble qu'un accompagnement leur permettant d'être **entendus, soutenus, et conjointement connectés à leur capacité de résilience, leurs ressources et à leur pouvoir d'agir**, peut-être étayant.

Les métaphores guerrières souvent utilisées dans la gestion de cette pandémie portent en elles une imagerie et des représentations susceptibles d'amplifier l'anxiété des professionnels. Les approches qui quittent l'idée de guerre et de lutte tout en **prenant pleinement en considération les réalités pour y répondre de la façon la plus pertinente qui soit et pour se tourner dans une vision systémique vers la promotion de la santé physique, psychologique et sociale nous semblent représenter une alternative soutenable**. Cette façon d'envisager la situation correspond d'ailleurs à la réalité de terrain. Par exemple, le but primordial des équipes de soin de réanimation n'est pas de lutter contre un virus pour lutter contre un virus mais bien d'œuvrer pour soutenir les fonctions vitales et le bien-être des patients ; l'ambition qui les met en mouvement et qui est la plus porteuse de motivation est bien celle de soutenir la vie. Ainsi permettre aux professionnels de se connecter de façon individuelle, interactionnelle et groupale à leurs ressources et valeurs et de nourrir l'espoir peut **maintenir les conditions psychologiques favorables et leurs points d'appui** pour tenir dans la durée d'une crise que s'annonce longue.

Précaution



Nous proposons dans ce guide une méthodologie, la description de ses étapes pourrait laisser croire qu'il s'agit d'un processus linéaire, il n'en est rien. L'intervenant ACS construit dans l'accompagnement son « pas d'après » en tenant compte des informations apportées par la personne dans l'interaction. Chaque question est le point de départ d'un dialogue où l'intérêt manifesté par l'intervenant pour la réponse, renforce l'alliance. Les intervenants ACS ont l'habitude de reprendre les termes de la personne avant de poser une nouvelle question. N'hésitez pas à utiliser ces « reflets », « résumés » qui servent de « connecteurs relationnels ». La méthodologie et les processus indiqués ne relèvent ni d'un déroulé aveugle ni d'un questionnaire à « administrer ».



L'intervenant crée un contexte interactionnel fait d'un dialogue soutenu par l'écoute empathique et un questionnement qui invite à approfondir chaque réponse. Chaque réponse guidant elle-même l'intervenant vers la question qui lui semblera le mieux convenir pour servir ce que la personne souhaite pour elle-même.

Brève présentation de l'approche centrée solution (ACS)

L'approche centrée solution appartient au courant des thérapies écosystémiques et a maintenant une ancienneté et un background qui en font une approche reposant sur des données probantes. L'ACS a été élaborée tout d'abord par Steve de Shazer et Insoo Kim Berg et leurs collègues au sein du BFTC de Milwaukee à partir des années 1980. Diffusé sur les cinq continents, le modèle s'est développé et enrichi par les apports de nombreux thérapeutes. Ses origines peuvent être retrouvés dans les premiers travaux du Mental Research Institute de Palo Alto, de Milton Erickson, dans la philosophie de Ludwig Wittgenstein. L'ACS représente un changement radical de paradigme vis à vis de la focalisation sur les problèmes et leur résolution, en se détournant notamment des élaborations causalistes habituellement utilisées elle quitte les processus de résolution de problème au profit de processus de construction de solution. Au lieu de s'attacher à rechercher les hypothétiques causes du problème, **il s'agit d'aider la personne à construire ses propres solutions.** C'est un modèle d'intervention systémique et existentiel mis en œuvre lors de conversations au cours desquelles **l'intervenant crée un contexte évolutif dans lequel la personne (le groupe, la famille, l'institution) dispose de choix, précise ses objectifs et active sa créativité pour construire ses propres solutions à partir de ses propres ressources et compétences, et celles des systèmes auxquels elle appartient.** Elle s'exerce dans les domaines de la psychothérapie, du travail social, de l'enseignement...

Les concepts de la psychologie positive, notamment ceux liés à la Théorie de l'autodétermination coïncident avec ceux de l'ACS et en font deux approches d'une grande complémentarité.

Plan



Premier entretien

1. Accueil

- A. Co-construction du cadre et des modalités de fonctionnement
- B. S'assurer que la personne se sent suffisamment confortable et en sécurité.

2. Déterminer le projet commun

- A. Définition
- B. Les questions pour explorer le projet commun

3. Faire décrire en détails ce qui est souhaité par la personne = Le futur préféré

4. Le travail sur la Résilience : Posture et processus de l'intervenant ACS

- A. Les questions sur les capacités de résilience
- B. Les exceptions / Les Exemples
- C. L'échelle de résilience
- D. La question miracle

5. Etape expérientielle : Pratiques utiles pendant l'entretien (cf. boîte à outils)

6. La conclusion de l'entretien, un temps important.

- A. Permettre à la personne d'identifier les connaissances/découvertes/apprentissages réalisés dans l'entretien
- B. Permettre à la personne d'identifier les différences que cela fait pour elle dans l'ici et maintenant
- C. Permettre à la personne de faire fructifier ses apprentissages dans un futur proche
- D. Explorer avec elle ce qu'elle sait pouvoir mettre en place si d'aventure elle se trouvait confrontée à nouveau au problème qui a initié sa démarche de rendez-vous
- E. Proposition de tâches



Point de vigilance à propos des deux premières étapes : Identification du projet commun et du futur préféré.

Deuxième entretien

1. Evaluation du premier entretien

2. Explorer le mieux.

- A. Cela va mieux
- B. C'est pareil....
- C. C'est pire !

Annexe 1 Document synthèse

Annexe 2 Boîte à outils

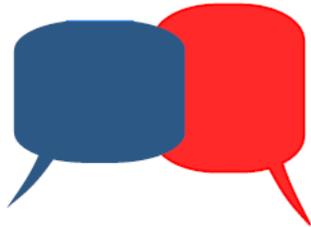
Premier Entretien



Premier entretien



1. Accueil



A. Co-construction du cadre et des modalités de fonctionnement

- ➔ Présentation de l'intervenant
- ➔ Présentation du dispositif
- ➔ Des modalités de fonctionnement liées au cadre déontologique par ex : La Confidentialité
- ➔ Durée de l'entretien
- ➔ Possibilité de suivi et selon quelles modalités



L'intervenant ACS veille à créer un espace de **co-expertise** de ce fait il explore avec la personne les éléments qu'elle souhaiterait éclairer ou des modalités qu'elle souhaiterait pour l'entretien :

- ✓ *Est-ce que cela vous convient ? - Y-a-t-il d'autres points que vous aimeriez éclairer ?*
- ✓ *J'ai nommé avec vous l'aspect confidentiel de notre rencontre, avez-vous besoin d'autres choses pour pouvoir vous saisir de notre entretien comme vous le désirez ?*
- ✓ *Avez-vous d'autres questions ?*
- ✓ *Y-a-t-il quelqu'un avec qui vous aimeriez partager ce que nous allons aborder dans cet entretien*

B. S'assurer que la personne se sent suffisamment confortable et en sécurité.



Echelle de confort et sécurité :

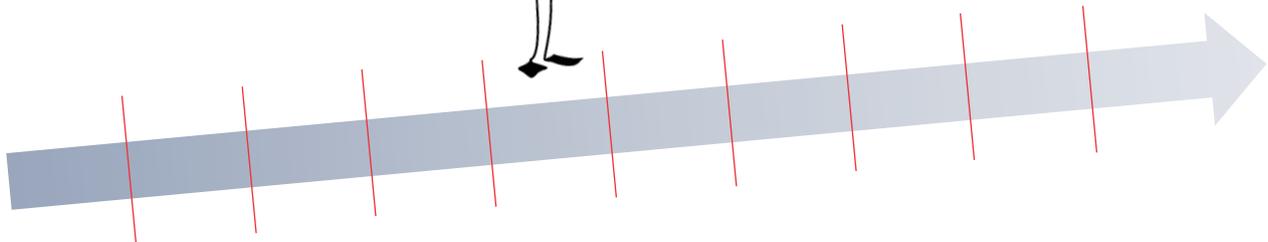
Sur une échelle de 1 à 10 si 10 signifie "je suis suffisamment confortable et sécurisée pour me saisir de cet espace comme je le souhaite" et si 1 signifie tout le contraire, où en êtes-vous aujourd'hui ?

Imaginons que la personne dise 5,



L'intervenant ACS demande alors :

- ✓ *Qu'est-ce qui vous permet d'être à 5 ?*
- ✓ *De quoi ce 5 est-il fait ?*



11



L'intervenant ACS suggère à la personne de noter à côté de l'échelle ce qu'elle a fait.

Il pose la question « *Et quoi encore* » jusqu'à ce que la personne ne dise « plus rien » pour que cette recherche des ressources soit la plus exhaustive possible.

La deuxième partie du travail avec l'échelle consiste à travailler sur une augmentation de la sécurité et du confort.

- ✓ *De quoi auriez-vous besoin pour pouvoir vous sentir un peu plus haut... à 6 par exemple ?*
- ✓ *Qu'est-ce qu'il y aurait à 6 ? Qu'est-ce que cela permettrait ?*

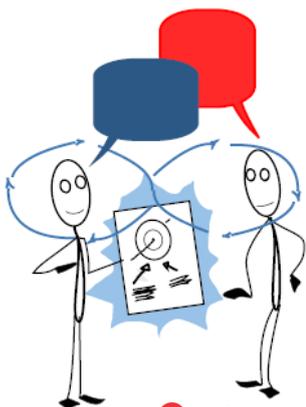


Remarque



En fonction de ce que présente la personne sur le plan émotionnel l'intervenant pourra utiliser ici des pratiques de stabilisation qui lui semble les plus pertinentes au vu de l'interaction. Certaines sont présentées dans l'annexe "boîte à outils"

2. Déterminer le projet commun :



A. Définition :

Il s'agit ici d'identifier ce que souhaite voir la personne de différent du fait de l'accompagnement.

Ce travail permet :

- ➔ D'orienter la personne **vers l'avenir**, ce qui contribue à donner de l'espoir
- ET
- ➔ de la **définir comme active** par rapport aux difficultés qu'elle affronte
- ET
- ➔ de déterminer un objectif qui en début d'entretien peut rester vague.

Les critères auquel doit correspondre le projet commun selon H. Korman sont les suivants :



- Quelque chose que la personne souhaite réaliser, qui
- Correspond à la mission légitime de l'intervenant, et que
- L'intervenant et la personne travaillant ensemble peuvent espérer réaliser.

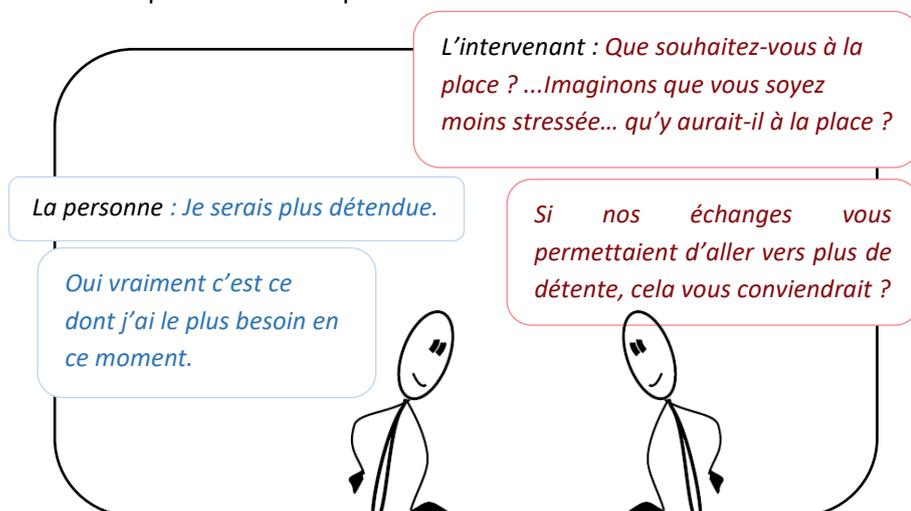
12

B. Les questions pour explorer le projet commun :

- ✓ *A quoi cet entretien peut vous être utile ?*
- ✓ *Qu'est-ce qui vous fera dire ce soir ou demain que cet entretien vous aura été un tout petit peu utile ?*
- ✓ *Comment avez-vous fait le choix le choix de venir ici ? - de passer cet appel ?*
- ✓ *En lien avec notre rendez-vous que faudrait-il qu'il soit différent aujourd'hui ou demain – une toute petite chose – et qui vous fasse sentir ou penser que c'était un tout petit peu utile que nous prenions ce temps ensemble aujourd'hui ?*



Dès que la personne énonce un objectif, il est important de le répéter et de permettre à la personne de le reformuler en termes positifs. **La direction du travail doit être indiquée par la présence et non l'absence de quelque chose.** Par exemple, « être moins stressée » est à nouveau questionné ainsi par l'intervenant ACS :



3. Faire décrire en détails ce qui est souhaité par la personne = Le futur préféré



13

En s'appuyant sur les éléments mis au jour par la personne dans la recherche du projet commun, l'intervenant ACS va par l'utilisation de questions projectives ou de la question miracle lui permettre d'explorer comment elle saura que ses espoirs se sont réalisés, et quelles différences leur réalisation pourra-t-elle faire ?

La description détaillée du futur préféré est en elle-même une étape qui permet à la personne de l'atteindre,

car elle lui permet d'explorer et de vivre dans l'entretien tous les bénéfices du changement souhaité. Cela crée un changement émotionnel bénéfique dans la séance et amplifie l'espoir et la motivation de la personne.

Reprenons l'exemple précédent pour illustrer cette recherche :

La personne : Oui vraiment c'est ce dont j'ai le plus besoin en ce moment.

Si nos échanges vous permettaient d'aller vers plus de détente, cela vous conviendrait ?



Je me sentirai plus légère en arrivant dans le service...

Imaginons un instant si vous le voulez bien que sans savoir ni comment ni pourquoi notre échange d'aujourd'hui ait permis que vous accédiez à plus de détente... demain alors que la détente est là quels seront les premiers petits signes qui vous feront dire qu'elle est là ?



A quoi verrez-vous cette légèreté ?

à ça

14



(la personne montre physiquement une respiration tranquille)...



Ok... alors que vous êtes plus légère, que votre respiration est plus tranquille,

(l'intervenant adopte en miroir la respiration tranquille de la personne)

Je me précipite moins sur mon travail tête baissée...

Qu'est-ce que cela permet en même temps et pour la suite ?



et si vous vous précipitez moins tête baissée sur votre travail qu'est-ce que vous observez à la place ?

Je commence par dire bonjour à mes collègues en les regardant vraiment... pas machinalement...

Quelles différences cela fait pour eux, qu'est-ce que cela permet ?

...





Les questions utilisées par l'intervenant ACS doivent permettre à la personne de **visualiser dans le détail** tous les **changements positifs** leurs effets "boule de neige" et les **cercles vertueux interactionnels**.



Exemple de question pour permettre à la personne d'imaginer et de détailler son futur préféré :

- ✓ *Si vous vous réveillez demain et que (les espoirs de la personne ont été réalisés), quelle est la première chose que vous remarquerez chez vous ?*
- ✓ *Que remarquerez-vous d'autre à votre sujet ?*
- ✓ *Et après cela ?*
- ✓ *Quel est le premier petit signe qui vous indiquera que (les espoirs de la personne ont été réalisés) ?*
- ✓ *Comment cela commencera-t-il à se manifester ?*
- ✓ *Que ferez-vous, penserez-vous, ressentirez-vous ?*
- ✓ *Qui d'autre remarquera cela ?*
- ✓ *Quelle est la première chose qu'ils remarqueront à votre sujet ?*
- ✓ *Quoi d'autre ? Quelle est la chose qui suivra qu'ils remarqueront ?*
- ✓ *Comment le verront-ils ?*
- ✓ *Quel effet cela pourra-t-il avoir sur eux ?*
- ✓ *Que remarquerez-vous de différent chez eux ?*
- ✓ *Quelle différence cela fera-t-il pour vous ?*
- ✓ *Quoi d'autre encore ?*

[Se reporter au chapitre Question miracle plus loin dans le document.]



Point de vigilance

- **à propos de ces deux premières étapes | identification du projet commun et du futur préféré:**
- Si la personne n'a pas jusqu'ici trouvé d'espace pour pouvoir nommer ces difficultés il se peut qu'elle ne puisse pas accéder aux réponses sur ce qu'elle souhaiterait par rapport au travail. Steve de Shazer indique que si une personne n'a jamais pu être écoutée à propos de son problème, lui offrir cet espace est faire quelque chose de différent avec elle. En revanche si elle a déjà eu l'occasion avec plusieurs professionnels de le faire sans que cela ne lui ait apporté de différences utiles, le faire à nouveau serait faire un peu plus de ce qui n'a pas fonctionné pour elle et serait contre-productif.

4. Le travail sur la Résilience : Posture et processus de l'intervenant ACS

Dans ce contexte particulier de pandémie il est fort possible en lien avec le point de vigilance qui précède ce chapitre que la personne ait d'abord besoin d'un espace pour nommer le difficile auquel elle est confrontée.

La thérapie centrée solutions et le modèle de Bruges, de même que la Psychologie positive ont **l'intérêt de nous reconnecter à nos ressources et nos compétences**, de donner des outils qui peuvent augmenter nos capacités de résilience. Les personnes peuvent facilement s'approprier ces outils avec au début l'aide des intervenants.

La pandémie du Covid-19 et ses répercussions sont des limitations. Dans le modèle de Bruges,

nous distinguons parmi les difficultés auxquelles nous sommes confrontés, **les problèmes qui ont des solutions** et **les limitations** auxquelles nous devons nous adapter. Nous nous adaptons tout au long de notre vie à des limitations. Nous avons donc les ressources et compétences pour le faire.

A certains moments en raison du stress, nous pouvons perdre de vue ces ressources et ces compétences.

Les processus et outils proposés ici sont simples et peuvent être proposés aux personnes. Vous pouvez également les utiliser pour vous même. Ils sont évidemment complémentaires d'autres outils que vous pouvez déjà utiliser.

16

La posture et les processus de l'intervenant ACS dans cette étape :

Ici les deux orientations prises conjointement par l'intervenant ACS sont :



Ecoute / Compréhension / Empathie / Soutien

Focalisation sur les ressources de la personne et la mise en mouvement



1

Le premier pas est de faire en sorte que la personne se sente comprise, entendue et soutenue.

Même si les personnes sont orientées vers l'avenir, elles parlent d'abord de leurs problèmes. L'écoute la plus utile de la part du praticien ACS est celle qui permet à la personne :

de se sentir comprise :

- ✓ Utiliser des reformulations de type (en utilisant les mots de la personne) :
 - ✓ *si j'ai bien compris, ce qui est particulièrement difficile (si le mot difficile a été utilisé par la personne) pour le moment c'est*

ET

de se sentir pleinement entendue :

- ✓ *Y-a-t-il d'autres choses que vous n'avez pas encore évoquées et que vous souhaitez partager avec moi ?*



POUR Pour signifier sa compréhension du problème et montrer son empathie l'intervenant ACS peut mettre de l'emphase dans sa reformulation du problème, se « connecter avec intensité » : « *C'est vraiment très difficile ce que vous vivez là !* » Il rejoint ainsi la personne dans sa souffrance. Minimiser les problèmes ou tenter (dans une intention bienveillante mais contre-productive) de trouver dans ce que dit la personne des aspects qui viendrait lui montrer que les choses ne sont pas si mauvaises a pour effet de donner l'impression à la personne que l'on ne mesure pas la difficulté dans laquelle elle se trouve ce qui viendrait altérer l'affiliation.

En même temps qu'il se « connecte avec intensité » aux problèmes, l'intervenant ACS saupoudre son discours d'expressions comme « *pour le moment* » « *en ce moment* », ou de mots comme « *aujourd'hui* » « *actuellement* » qui ont l'intérêt de laisser entendre de façon implicite que les choses vont changer.

2

Le deuxième pas est de reconnecter la personne avec ses ressources, ses capacités de résilience, de survie et de définir un petit objectif, réaliste et réalisable, mesurable, exprimé de façon positive.

Tout en écoutant les problèmes évoqués par la personne, l'intervenant ACS reste axé sur les **mouvements permettant à la personne d'aller vers ce qu'elle souhaite pour elle-même**, d'où l'importance d'avoir éclairé en amont le projet commun.

L'intervenant ACS se place donc dans un double mouvement :

- ✓ Accueillir, accepter, comprendre, faire preuve d'empathie

- ✓ Centrer son écoute sur les ressources déjà mobilisées par la personne :

- pour faire face

et

- lui permettre d'aller vers ce qu'elle souhaite pour elle-même tout en tenant compte du contexte.

Par
Ma

15 le cadre de
Itell – Jean-Fr

Pour cela, l'intervenant ACS peut :

- Questionner sur les capacités d'adaptation, de résilience de la personne, sur ses ressources de survie et/ou
- Rechercher et explorer en détails les exceptions / les exemples et/ou
- Utiliser l'échelle de résilience et/ou
- Poser la question miracle

A. Les questions sur les capacités de résilience

« Les questions sur la capacité à faire face à s'adapter, réussissent souvent à remettre en question en douceur le système de croyances de la personne et ses sentiments de désespoir tout en l'orientant vers la prise de conscience de petites réussites dues à son pouvoir d'agir. » Berg et Miller (1992,p. 89)

Ces questions focalisent la personne sur ce qu'elle fait dans le présent qui lui est utile, ce qui augmente son sentiment de compétences, d'autodétermination, d'efficacité personnelle et de ce fait joue favorablement sur son espoir.

Il n'est pas nécessaire que la personne ait explicitement nommé dans son récit des éléments

illustrant ses capacités d'adaptation, pour que l'intervenant ACS vienne les questionner. **Quel que soient les difficultés auxquelles la personne est soumise, elle est d'une façon ou d'une autre en train d'y faire face.** Toutes les questions que l'intervenant ACS pose contiennent implicitement ce présupposé positif.

1) Identifier les capacités d'adaptation et de résilience



Exemples de questions sur les capacités d'adaptation, de résilience :

- ✓ *Qu'est-ce que vous avez déjà fait en dehors de notre entretien qui vous a été utile ? avec qui ? à quoi avez-vous vu que cela était utile ?*
- ✓ *Depuis la décision de venir quels petits changements, qui vous conviennent, avez-vous pu déjà constater ?*
- ✓ *Les choses semblent si difficiles en ce moment, quels sont les points d'appuis qui vous permettent de continuer malgré tout ?*
- ✓ *Cette situation semble assez accablante - comment vous en sortez-vous ?*
- ✓ *Qu'est-ce que vous faites qui vous aide à avancer ?*
- ✓ *Que faites-vous chaque jour qui vous permet de tenir le coup ? Par exemple qu'avez-vous fait hier ?*
- ✓ *Que faites-vous pour prendre soin de vous dans cette situation difficile ?*
- ✓ *Cela semble vraiment difficile - comment parvenez-vous à faire face ?*
- ✓ *D'où vous vient la force de continuer à (avancer / Faire face / Tenir le coup / vous lever tous les matins) ?*
- ✓ *Quelles sont personnes qui vous soutiennent ? Que font-elles qui vous est utile ? - Comment arrivez-vous à maintenir un lien avec elles ?*
- ✓ *Imaginez-vous dans un an, quand vous regarderez cette époque et demandez-vous : Qu'avez-vous fait à l'époque, dont vous êtes satisfait, dont vous êtes fier, qui vous rend heureux ? Et quelles différences cela fait-il - ce que vous avez fait à l'époque - pour vous aujourd'hui en mars 2021 ?*
- ✓ *Qu'est-ce que cela dit de vous, que vous ayez pu faire ça ?*
- ✓ *Imaginez que la période de confinement soit terminée. Vous avez réussi !!! Demain, vous allez être interviewé par un journal local, où vous parlerez de la façon dont vous avez réussi à traverser le confinement et dont vous vous êtes surpris à vous en sortir !*
- ✓ *Que direz-vous sur la façon dont vous avez réussi à vous en sortir, et sur les forces et les ressources auxquelles vous avez fait appel et qui vous ont été utiles, à vous et à votre famille ?*
- ✓ *Par le passé vous avez peut-être déjà été confronté à des situations difficiles ? qu'est-ce qui vous a aidé ? qu'avez-vous mobilisé à ce moment-là ? Parmi tout cela qu'est-ce qui serait réutilisable maintenant ? Qu'est-ce que cela permettrait pour vous, pour les autres ? Quelles sont les choses qui pourraient encore marcher ?*

Il est parfois possible que ces questions donnent le sentiment à la personne que l'intervenant n'a pas compris la difficulté qu'elle rencontre et puisse faire des réponses comme : « *mais non je ne fais pas face du tout vous n'avez pas compris !* ». Pour éviter cet écueil il est judicieux d'introduire, dans les questions de résilience, des faits concrets amenés par la personne qui montrent implicitement qu'elle fait face.

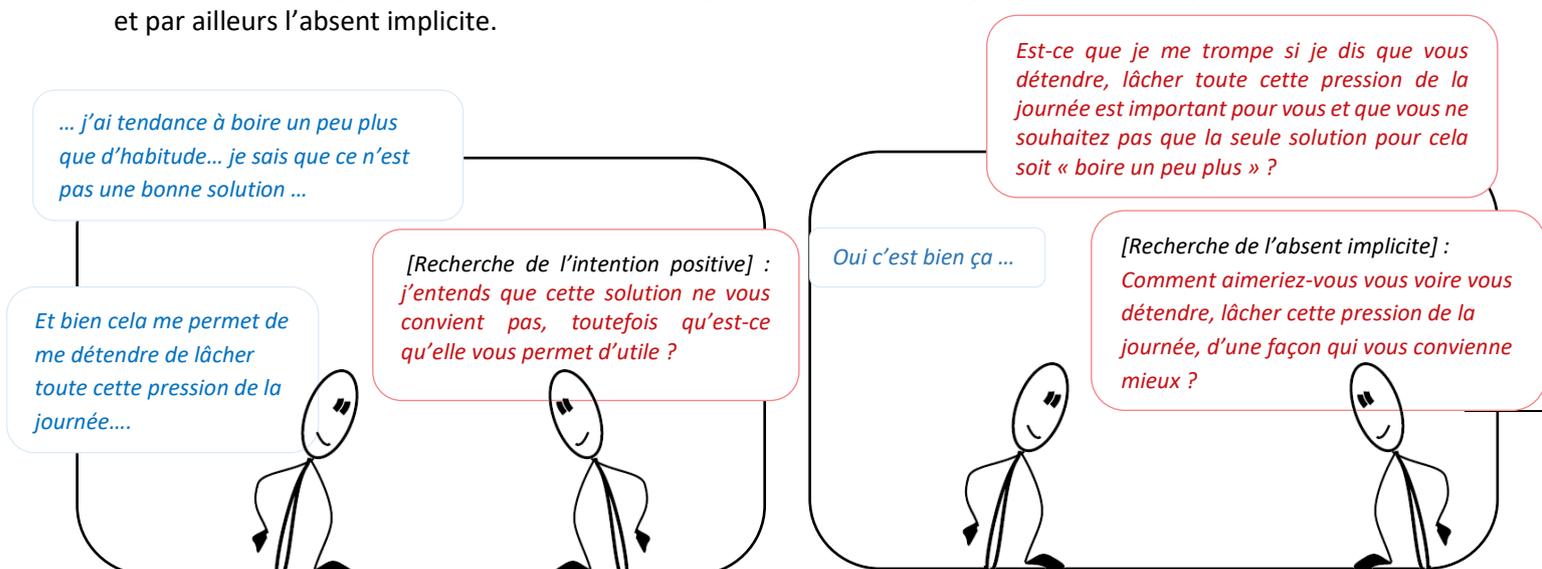
Par exemple : S'agissant d'un soignant qui continue à assurer ses missions en service de réanimation et à servir toutes les fonctions qui sont les siennes, les questions de résilience peuvent contenir ces éléments-là :

- ✓ *Vous me dites que [nommer ici les éléments de difficulté exprimés par la personne] et en même temps [nommer ici les éléments amenés par la personne /ex : vous êtes là à votre poste et vous continuez à prodiguer les soins à vos patients, vous continuez à travailler au mieux avec votre équipe, etc.°] Comment parvenez-vous à faire cela malgré ces difficultés ?*



Quand la personne nomme des moyens de faire face qu'elle se reproche d'utiliser :

L'intervenant ACS peut ici rechercher l'intention positive des solutions pour lesquelles la personne se blâme et par ailleurs l'absent implicite.



Rechercher les ressources mobilisées par la personne permettant à la situation de ne pas s'aggraver.

Un des autres angles d'exploration possible des capacités de résilience de la personne est celui consistant à l'interroger sur ce qu'elle est en train de mobiliser et qui permet à la situation de ne pas s'aggraver.

L'intervenant ACS peut ici poser des questions comme :

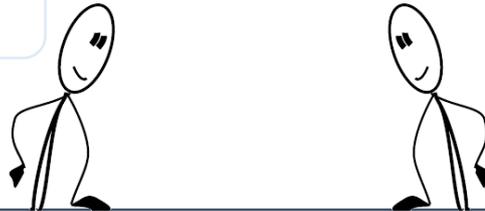
- ✓ *Comment faites-vous pour éviter que la situation ne s'aggrave ?*
- ✓ *Comment se fait-il que les choses n'aient pas empiré plus encore ?*

2) Épaissir la réalité ressource :

Lorsque la personne identifie ce qui lui permet de faire face, de continuer, de traverser la difficulté, il s'agit pour l'écouter ACS de lui **permettre d'amplifier et de fixer cette connaissance** afin qu'elle soit encore plus mobilisable et que son sentiment de compétence et d'autodétermination grandisse encore.

La personne : j'imagine que c'est le courage qui me permet de continuer

« Vous me dites que [nommer ici les éléments de difficulté exprimé par la personne] et en même temps [nommer ici les éléments amenés par la personne /ex : vous êtes là à votre poste et vous continuez à prodiguer les soins à vos patients, vous continuez à travailler au mieux avec votre équipe, etc°] comment parvenez-vous à faire cela malgré ces difficultés ? Qu'elles sont les ressources que vous mobilisez pour y parvenir ?



non je le connaissais...

Est-ce que vous vous connaissiez ce courage où vous le découvrez dans ce contexte ?

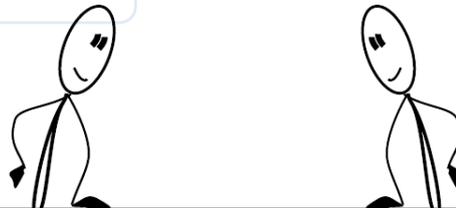
oui c'est vrai j'en ai eu besoin

Vous êtes habituée à mobiliser du courage c'est ça ?

mes collègues, mon mari aussi il me le dit souvent!

Qui d'autre reconnaît cette compétence cette force chez vous ?

Si vos collègues étaient là qu'est-ce qu'ils en diraient ?



je suis curieux quels sont les autres moments peut être professionnels ou autres... dans lesquels vous avez dû mobiliser ce courage ?

... à l'occasion de [récits d'autres exemples de situations où la personne a mobiliser ce courage]

Si j'ai bien compris votre courage vous a déjà permis de faire face [dans tel contexte et tel autre] et vous permet aujourd'hui aussi de faire face dans ce contexte difficile, ... si vous prenez le temps d'y penser... quoi d'autres encore vous aide aujourd'hui ?



3) Permettre à la personne de regagner un sentiment d'auto efficacité pour elle et pour la communauté de nourrir son sentiment de proximité sociale et augmenter son espoir. Cf. H. Dellucci.

L'intervenant ACS pour servir ces objectifs peut poursuivre avec les questions suivantes :

*De quoi auriez-vous besoin
MAINTENANT ?*



L'intervenant ACS Ici, va prendre le temps de questionner tous les aspects les plus concrètement possible. Ramener la conscience vers les repères du quotidien :

- ✓ *Qu'est-ce qui est important pour vous ce soir ?*
- ✓ *Qu'allez-vous faire lorsque vous partirez d'ici ?*
- ✓ *Et demain ?*
- ✓ *Et d'ici la fin de la semaine (ou la semaine prochaine) ?*

Explorer s'il y a des personnes soutenantes et qui sont-elles :

- ✓ *Qui pourrait vous accompagner, pour ...*
- ✓ *Connaissez-vous d'autres personnes, qui auraient besoin d'aide ? (en cas d'événements collectifs.)*

Explorer qui la personne soutient elle-même dans ce moment difficile :

- ✓ *Alors que les choses sont difficiles pour vous, pour qui êtes-vous un soutien vous-même ?*
- ✓ *Que conseilleriez-vous à une autre personne, que vous appréciez et qui vit la même situation ?*

Utiliser des questions projectives pour remobiliser de l'espoir :

- ✓ *Lorsque tout cela sera derrière vous, qu'aimeriez-vous avoir appris ?*
- ✓ *Quelles valeurs les plus importantes pour vous auront été mise en lumière et vous aurons servi le plus de soutien ?*
- ✓ *Imaginez, que vous enfants aient votre âge, Qu'aimeriez-vous qu'ils puissent dire avoir reçu de vous de précieux ?*

B. Les exceptions / les exemples

1) Définition :

Les **exceptions sont les moments où les problèmes sont moins importants**, où les personnes arrivent mieux à faire face.

Il peut s'agir de moment :

- où le problème est moins intense moins fréquent de plus courte durée,
- où le problème s'interrompt
- où toutes les conditions de survenue du problème sont là mais il n'apparaît pas.

Les semaines, les journées, les nuits, les heures ne sont pas uniformes. Il y a toujours des moments « plus difficiles » et des moments « plus faciles ». Même si une personne dit être toujours angoissée, elle ne l'est pas toujours de la même manière, avec la même intensité. Les exceptions correspondent à ces moments où la personne est moins angoissée. Comment se fait-il qu'à ce moment-là dans ce contexte-là elle a été moins angoissée ? Quelles ressources a-t-elle utilisées ? Explorer ces exceptions offre aux personnes la possibilité de se connecter à leurs ressources et à leurs compétences et aux solutions qu'elles ont déjà mises en œuvre.



L'intervenant ACS recherche les exceptions en écoutant, observant et questionnant.

2) Où trouver les exceptions :

➔ Dans un passé récent (par exemple la semaine qui vient de s'écouler)

- ✓ *Dans la semaine qui vient de s'écouler, quels ont été les moments où vous avez le mieux réussi à faire face ?*
- ✓ *Qu'est-ce qui était différent dans ces moments-là ?*

➔ Dans un passé plus ancien

- ✓ *Avez-vous déjà traversé des situations analogues ?*
- ✓ *Peut-être avez-vous pu vivre d'autres moments de grandes difficultés, quelles sont alors les ressources qui vous ont aidés et qui pourraient être utiles de nouveau ?*

3) Les différentes catégories de question :



Questions générales

- ✓ *Quels sont les moments où le comportement ou la situation (problème) ne se produit pas, ou se produit moins fortement, ou moins longtemps, ou moins fréquemment ?*
- ✓ *Je suis curieux et intéressé par les moments où cela ne se produit pas ou moins.*
 - *Quels sont les moments où la situation a été meilleure, même légèrement ?*



Questions spécifiques

- ✓ *Quels sont les moments où vous faites... (ce que la personne souhaiterait à la place du comportement problème) ?*

Quand le problème est un sentiment ou une émotion ressentie :

- ✓ *Y a-t-il des moments où vous vous sentez moins triste / abattu / en colère / etc... à ce sujet ?*
- ✓ *Quand avez-vous été le plus proche du (état désiré par la personne, p.ex : calme) dans cette situation (problème) ?*
- ✓ *Pendant la situation (évoquée), quand avez-vous été le plus satisfait de la façon dont les choses allaient ? ou la/le moins insatisfait ?*
- ✓ *Quelles sont les choses que vous aimeriez voir se poursuivre ?*

Quand la personne a du mal à identifier des exceptions l'intervenant ACS peut aussi proposer les questions suivantes pour lui permettre de sortir d'une représentation en « tout ou rien » :

- ✓ *Quels sont les moments où vous vous éloignez le plus de l'insécurité, où vous vous rapprochez le plus de la sécurité ?*
- ✓ *Qu'est-ce qui est différent dans ces moments-là ?*
- ✓ *Qu'est-ce que cela permet ?*
- ✓ *Qu'est-ce qui permet cela ?*

Parfois la personne n'arrive pas à repérer ces exceptions et répond par la négative à cette question. Il est alors possible de l'interroger sur les moments les plus difficiles, ce qui nous informera en même temps sur les moments qui ont été « moins difficiles » donc sur les exceptions.

- ✓ *Dans la semaine qui vient de s'écouler, y a-t-il eu des moments plus difficiles ? ... Lesquels ? Donc les autres moments ont été un peu moins difficiles ?*

Il est possible aussi de s'appuyer sur les propos de la personne quand ils contiennent des exceptions aux problèmes ou des exemples de ce que la personne voudrait alors que ces propos décrivent des problèmes :

- ✓ *Vous avez dit que vous vous sentez très rarement en sécurité. Qu'y a-t-il de différent ces rares fois où vous vous sentez en sécurité ?*
- ✓ *Vous avez dit que vous n'êtes pas restés calmes très longtemps... même si ce calme n'a pas duré suffisamment longtemps comment avez-vous réussi à le garder le temps où il était là ?*



Après avoir identifié les exceptions, l'intervenant ACS demande une description détaillée de ces exceptions.

Il souligne les ressources présentes insiste sur la façon dont la personne a été active dans la production de l'exception et fait des compliments indirects.



- ✓ *Comment avez-vous fait pour tenir le coup à ce moment-là ?*
- ✓ *Sur quelles ressources vous êtes-vous appuyé ? Sur quelles personnes ?*
- ✓ *Qu'est-ce qui différencie les moments qui vont mieux de ceux où le problème est plus présent ?*
- ✓ *Comment pouvez-vous expliquer ces différences ?*
- ✓ *Qu'avez-vous fait à ce moment-là ?*
- ✓ *Comment avez-vous contribué à cette ou ces différences ?*
- ✓ *Comment avez-vous réussi ça ? Ça m'intéresse.*
- ✓ *Comment avez-vous su que c'était la bonne chose à faire ?*
- ✓ *Qu'avez-vous fait d'autre ?*



Si la personne attribue l'exception à quelque chose d'extérieur (quelqu'un d'autre / les circonstances / le hasard) l'intervenant ACS utilisera les questions suivantes pour réattribuer la responsabilité du changement à la personne :

24

- ➔ Attribuée à quelqu'un d'autre :
Par exemple la personne dit qu'une amie lui a suggéré de faire (...) :
 - ✓ *Qu'est-ce qui vous a décidée à la suivre ? Vous auriez aussi bien pu refuser.*
- ➔ Attribuée aux circonstances :
 - ✓ *Même si c'était de meilleures circonstances, vous avez quand même réussi. Comment ?*
 - ✓ *Qu'est-ce que ces circonstances vous ont permis de mobiliser ou de contacter comme ressources qui vous ont permis de (l'exception évoqué par la personne)*
- ➔ Attribuée au hasard :
 - ✓ *Comment a-t-elle réussi à s'en saisir ?*

4) Renforcer les exceptions

- ✓ *Quelles autres choses pourraient faire la différence à ce moment-là ?*
- ✓ *Quelqu'un d'autre contribue-t-il à (l'exception) ?*
- ✓ *Qui a remarqué la différence ? Qu'est-ce qu'ils ont remarqué ?*
- ✓ *Qu'est-ce que vos collègues diraient que vous avez fait pour vous aider à faire face ?*

5) Rechercher les Exemples :

Alors même que le problème de la personne n'est pas résolu **il existe le plus souvent déjà des exemples réels et concrets des perspectives de changements espérés par la personne**, en d'autres termes des moments où ce qu'elle souhaite ce qu'elle décrit dans son futur préféré (ne contenant pas le problème) est déjà complètement ou en partie présent.

Prenons l'exemple d'un professionnel dont l'objet de la consultation serait le stress trop important qu'il vit actuellement, la recherche du projet commun a permis d'identifier que l'entretien lui paraîtra utile s'il accède à plus de calme s'il lui permet d'avoir plus les idées claires en période de tension professionnelle.



- ➔ La recherche des exceptions permettra d'identifier les moments où ce stress est moins présent, les ressources qu'il mobilise pour cela.
- ➔ La recherche des exemples viendra elle explorer les moments aussi petits soient-ils où il accède au calme, où alors qu'il est sous pression il garde les idées claires.



Questions permettant de révéler les Exemples :

- ✓ *Je suis curieux quels sont les moments où le calme que vous souhaitez est présent même un tant soit peu ?*
- ✓ *Quels sont les moments où vous vous rapprocher le plus de ce calme ?*
- ✓ *Quels sont les moments où vous garder l'esprit suffisamment clair alors que vous êtes sous pression ?*

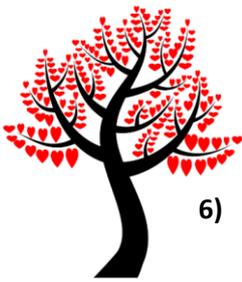


Autre jeu de questions :

- ✓ *Quelle part aussi petite soit-elle de (futur préféré identifié en amont par la personne) avez-vous remarqué le plus récemment ?*
- ✓ *Comment avez-vous réussi à faire cela ?*
- ✓ *Qu'avez-vous fait qui a été utile à cela ? Quoi d'autre ?*
- ✓ *Qu'est-ce qui a permis cela ?*
- ✓ *Qu'est-ce que cela dit de vous, que vous ayez pu faire ça ?*
- ✓ *Quelles compétences ou forces avez-vous utilisées ?*
- ✓ *Comment avez-vous pensé à faire ça ?*
- ✓ *D'où vous est venue cette idée ?*
- ✓ *Quelle différence cela a-t-il fait ?*
- ✓ *Quelle différence cela fait-il ? Que faites-vous / pensez-vous / ressentez-vous différemment depuis que vous faites cela ?*
- ✓ *Qui d'autre l'a remarqué ?*
- ✓ *Qu'ont-ils remarqué ?*
- ✓ *Comment ont-ils pu dire cela... ?*
- ✓ *Qu'est-ce que cela a permis pour eux ?*
- ✓ *Qu'est-ce qui vous a le plus plu dans cette possibilité que vous avez eu de contribuer à cela ?*



Une fois ces Exemples trouvés l'intervenant ACS les explorera avec les mêmes catégories de questions que celles utilisées pour les exceptions : Questions spécifiques / d'attribution / pour renforcer les exemples/ pour faire fructifier les ressources dans un futur proche.



6) Faire fructifier les ressources pointées par la personne dans un futur proche :

L'intervenant explore la possibilité de reproduire cette exception et de l'élargir.

- ✓ *Comment est-il possible d'utiliser ces ressources maintenant ?*
- ✓ *Quand vous pouvez échanger avec cette collègue, cela vous redonne un peu d'énergie, est-il possible d'avoir ces échanges régulièrement ? Qu'est-ce qui pourrait donner toutes les chances à ces échanges de se reproduire ? Avec cette collègue ? Avec d'autres collègues ? Avec d'autres personnes ?*
- ✓ *Qu'est ce qui pourrait donner toutes les chances à cela de se reproduire plus ?*
- ✓ *Parmi toutes les choses que vous avez repéré quel est celle ou qu'elles sont celles que vous trouveriez utile de poursuivre pour permettre à (l'exception ou l'exemple) de se poursuivre de se reproduire ?*
- ✓ *Imaginons que vous continuiez à (reprendre ce que la personne dit vouloir poursuivre/ mobiliser à nouveau) demain et dans les jours qui suivent ... qu'est-ce que cela permettra pour vous ? Pour les autres ?*
- ✓ *Qu'est-ce qui vous conviendra le plus dans ce que cela permettra ? Pourquoi ?*
- ✓ *Qu'est-ce que cela continuera à dire de vous ?*

C. L'échelle de résilience

Cette échelle subjective permet à chacun de **s'autoévaluer et de générer des représentations soutenantes et utiles au changements.**

26

- ✓ *« Sur une échelle de -10 à 0, si -10 correspond au pire moment que vous avez passé ces derniers jours et si 0 signifie que vous faites avec la situation actuelle suffisamment bien, où en êtes-vous entre -10 et 0 ? »*

Il est important de demander à la personne de dessiner l'échelle pour elle-même



1- La première étape : Connecter la personne à ses ressources

Grâce à ses questions l'intervenant aide la personne à rechercher et décrire ses ressources en détails de façon à s'y connecter.

Imaginons que la personne dise -6, l'intervenant ACS demande alors :

- ✓ *Comment avez-vous fait pour passer de -10 à -6 ? »*
- ✓ *Qu'est-ce qui vous permet d'être déjà à -6 ?" »*



L'intervenant ACS suggère à la personne de noter à côté de l'échelle ce qu'elle a fait.

Il reprend chacun des éléments nommés sous la forme d'un reflet, d'un inventaire avant de poser la question *« Et quoi encore ? »* jusqu'à ce que la personne ne dise « plus rien » pour que cette recherche des ressources soit la plus exhaustive possible.

C'est également le moment de rechercher les exceptions, dans le passé récent et dans le passé plus ancien, de poser les questions d'adaptation (si vous ne l'avez pas fait avant).

Après que la personne a trouvé tout ce qui lui permet d'être à l'endroit où elle se trouve, l'intervenant refait la liste de tous ces points et peut vérifier avec la personne si tout cela correspond toujours à son évaluation du -6 ou si le chiffre est maintenant différent ?

Il n'est pas rare que la personne prenant conscience, du fait de cette recherche, de toutes ses ressources réévalue le chiffre nommé à la hausse

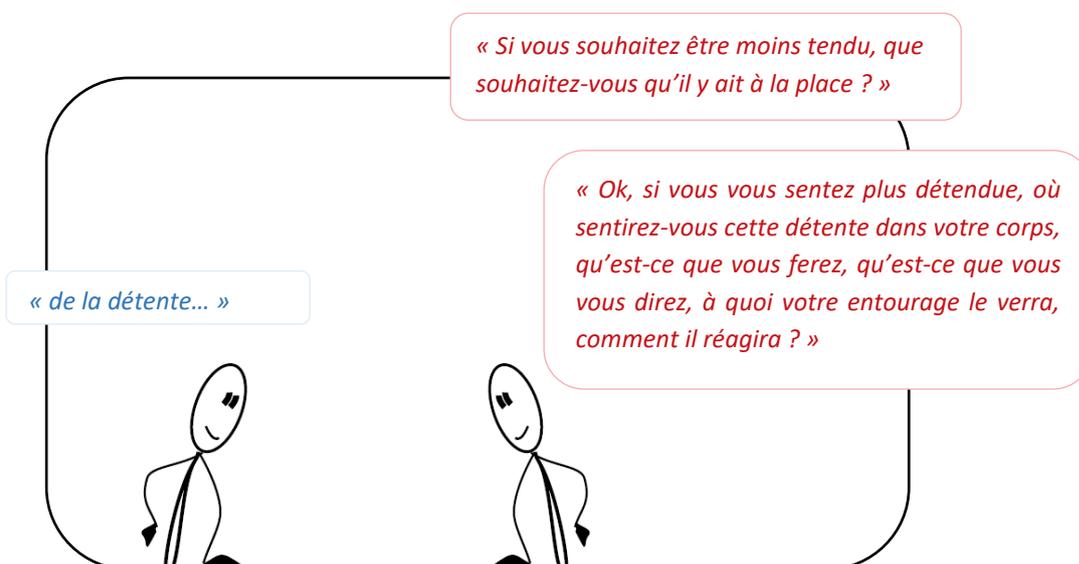


2- La deuxième partie du travail : définir un objectif

- ✓ *Qu'est-ce qui vous fera dire dans les jours qui viennent que vous en êtes à -5 ?*
- ✓ *Qu'observez-vous de différent qui vous fera dire que vous êtes à -5 ?*
- ✓ *Qu'est-ce qui sera différent à -5 ?*



L'intervenant ACS par ses questions amène la personne à définir un objectif qui soit le sien et à la fois petit, réaliste et réalisable. Cet objectif doit pouvoir être atteint dans les jours qui viennent (voire le lendemain), il est donc tout petit. Il est mesurable (décrit en termes de comportement) de façon à savoir s'il a été atteint. Il est décrit en termes de présence de quelque chose. Par exemple si quelqu'un dit qu'il voudrait être moins tendu, l'intervenant lui demande,



Lorsque la personne commence à répondre, l'intervenant demande une description détaillée de ce qu'est cette amélioration. **Il s'agit de faire vivre à la personne l'amélioration pendant la séance.**



Chaque fois, l'intervenant questionne sur ce que la personne pense, ce qu'elle fait, ce qu'elle ressent, sur le contexte dans lequel elle se trouve, les interactions et boucles interactionnelles avec l'entourage.



3- Difficultés rencontrées :



La personne donne un objectif qui n'est pas réaliste.

- ✓ *OK, pour vous -5 c'est... (reprendre ce que la personne a dit),*
- ✓ *Y a-t-il autre chose à -5 ?*

ou

- ✓ *A quoi verrez-vous que vous avez fait un petit pas dans cette direction ? ou*
- ✓ *Quelle est la plus petite chose que vous observerez vous indiquant que vous commencez à aller dans cette direction ? ou*
- ✓ *-5,9 c'est quoi ?*



La personne dit que quelqu'un d'autre fera quelque chose

- ✓ *Si cette personne fait cela, qu'est-ce que vous faites ? Comment cette personne réagit-elle à ce que vous faites ?*

Ce type de questionnement permet d'impliquer la personne dans les changements, et lui permet de visualiser les cercles vertueux.



La personne n'arrive pas à se représenter une petite amélioration



Il peut être déjà suffisamment difficile de rester au même niveau. Rester au même niveau peut être déjà un objectif suffisamment difficile à atteindre. L'intervenant ACS explorera avec la personne les ressources dont elle dispose et qui lui permettront de se maintenir à l'endroit où elle se trouve déjà.

- ✓ *Parmi toutes les choses que nous venons de mettre à jour et peut être d'autres encore que vous n'avez pas nommé pour l'instant qu'elles sont celles que vous souhaitez poursuivre et qui donnerons toutes les chances de maintenir ce -6 ?*



D. La question miracle

➔ Définition :

La question miracle est une projection dans un avenir proche, le lendemain matin, dans lequel la personne arrive à faire face à ce qui lui arrive suffisamment bien.

➔ Indication et objectif :

- Elle est indiquée pour amplifier la construction du projet commun et nourrir l'espoir de sa réalisation.
- Elle est indiquée par ailleurs lorsque la personne n'a pas trouvé d'exception à ses difficultés.
- Elle permet de visualiser un avenir positif et donne de l'espoir.
- **Elle offre la possibilité de vivre dans la séance les bénéfices du changement créant ainsi une modification émotionnelle immédiate.**

➔ Sa formulation :



“Je vais vous poser une question bizarre... On va imaginer que les miracles existent... Des petits miracles... Imaginez que cette nuit, pendant que vous dormez un miracle se produit, et que le résultat du miracle est que vous arrivez à gérer au mieux la situation difficile dans laquelle vous vous trouvez. Seulement vous dormez, vous ne savez pas que le miracle a eu lieu. Qu’est-ce qui vous fera dire le lendemain matin, quand vous allez vous réveiller et les instants qui vont suivre “Tiens il a dû se passer un miracle pendant la nuit” Qu’est-ce qui fera dire à votre conjoint, vos enfants, vos collègues, “Tiens il a dû se passer un miracle cette nuit ?”



Il faut laisser du temps à la personne pour qu’elle puisse se représenter le miracle.

➔ Exploration des réponses :

Quand la personne commence à répondre, **l’intervenant ACS transforme la personne en détective du miracle.** Par son questionnement il l’aide à décrire en détails le miracle en s’intéressant comme précédemment :

- à ce que la personne ressent, à son dialogue intérieur, à ce qu’elle fait:
 - ✓ *Le miracle a eu lieu, quand vous vous réveillez, vous vous sentez comment ? vous pensez à quoi ? Vous faites quoi ?*
- à ses interactions avec son entourage:
 - ✓ *A quoi votre conjoint se rend-il compte qu’il y a eu un miracle pendant la nuit ? ... Que vous dit-il ? Que fait-il ?*
 - ✓ *Si votre conjoint fait..., dit..., qu’est-ce que vous ressentez, qu’est-ce que vous vous dites, comment réagissez-vous ? “*

C’est ce type de questionnement qui permet à la personne de vivre le changement dans la séance.

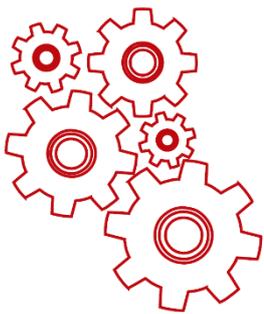
5. Etape expérientielle : Pratiques utiles pendant l'entretien (cf boîte à outils)

- ➔ Éventuellement, en fonction de l'état émotionnel de la personne, l'intervenant peut proposer des exercices de stabilisation à tout moment de la séance où cela s'avère pertinent.
- ➔ D'autres techniques peuvent être utiles en fonction des difficultés des personnes.
- ➔ Ces exercices peuvent être faits pendant la séance de façon à ce que la personne puisse les refaire en autonomie et dispose de ressources supplémentaires.
- ➔ Il est intéressant que l'intervenant réalise l'exercice en même temps que la personne.
- ➔ Proposer un « Scanner corporel » qui va permettre de ponctuer l'entretien avant le temps de conclusion.

6. La conclusion de l'entretien, un temps important.

30

Cinq axes dans ce temps de conclusion vont être déployés par l'intervenant ACS :



- Permettre à la personne d'Identifier les connaissances/découvertes/apprentissages réalisés dans l'entretien
- Permettre à la personne d'identifier les différences que cela fait pour elle dans l'ici et maintenant
- Permettre à la personne de faire fructifier ses apprentissages dans un futur proche
- Explorer avec elle ce qu'elle sait pouvoir mettre en place si d'aventure elle se trouvait confrontée à nouveau au problème qui a initié sa démarche de rendez-vous.
- Proposition de tâche

A. Permettre à la personne d'Identifier les connaissances découvertes faites dans l'entretien

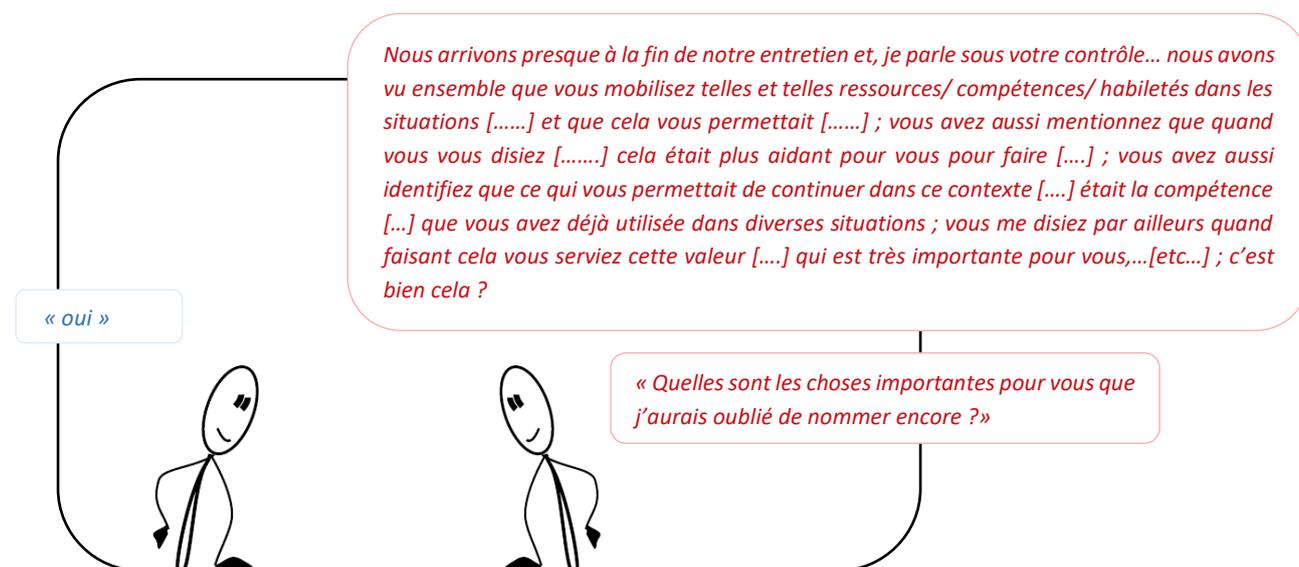
Il s'agit dans ce temps d'échange, grâce à un questionnement spécifique, d'aider la personne à accéder à une posture réflexive sur les connaissances mises au jour dans la séance. Les questions posées conduisent la personne à **mettre en forme ses connaissances explicites ou implicites**, les rendant ainsi plus tangibles donc plus accessibles et par là même **plus facilement mobilisables par la suite**.

🔄 Temps de feed back par l'intervenant :

L'intervenant peu commencer par faire un retour sur le contenu des échanges, parmi tout ce qui a pu émerger au décours de l'entretien il va délibérément faire le choix de sélectionner tout ce qui renseigne la personne sur ses ressources afin d'en faire une sorte de synthèse/inventaire. Les approches narratives emploient l'analogie de « **ligne éditoriale** ».

Même si cette ligne éditoriale inclura tout éléments informant la personne sur ses ressources, son fil conducteur est guidé en grande partie par le projet commun (Pour rappel : *ce qui permettrait à la personne de penser, sentir que la séance lui aura été utile*) défini avec la personne en début de l'entretien.

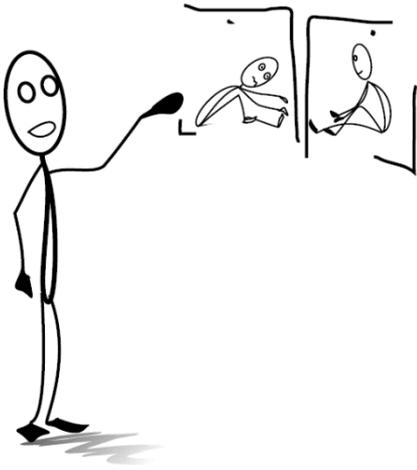
Ce qui est considéré comme « **éléments ressources** » englobe toutes choses permettant à la personne d'être en mouvement vers ce qu'elle souhaite pour elle-même. Il peut donc s'agir de représentations, de pensées, de sentiments, d'émotions, d'actions, de compétences, de forces etc...



Puis l'intervenant fait suivre cette « ligne éditoriale » par des questions permettant à la personne de choisir et formaliser par elle-même à la fois ce que l'entretien lui aura permis de contacter, apprendre et/ou conscientiser sur elle. Cette **première phase sert de « marchepied » qui lui facilitera l'accès à la seconde étape (l'identification des différences que cela fait déjà dans l'ici et maintenant de l'entretien) :**

- ✓ *Avec quoi allez-vous repartir comme pouvant être utile pour vous en lien avec [Renommer le Projet commun] ou d'autres choses encore ?*
- ✓ *Qu'est-ce que ce temps passé ensemble vous a permis d'apprendre ou de recontacter d'important pour vous ?*

B. Permettre à la personne d'identifier les différences que cela fait pour elle dans l'ici et maintenant



- ✓ *Qu'avez-vous appris aujourd'hui ou recontacté sur vous ?*
- ✓ *Quelles différences notre entretien ont-elles permis, que ce soit en termes d'émotions, sensations, pensées ou d'autres choses encore ?*
- ✓ *Cette différence (par exemple la personne dit se sentir soulagée), quels effets ou conséquences a-t-elle eu sur ce que vous vous dites ? Que permet-elle de différent encore ?*

Concernant les différences à explorer, trois portes d'entrée peuvent être utilisées : il peut s'agir de **différences en termes de pensées et de représentations, en termes d'émotions et de sensations ou encore d'actions et de comportements**. Quelles que soient les différences repérées dans cette triade (pensée/émotion/comportement), l'intervenant explore leurs jeux d'influences sur les deux autres domaines et les effets domino observés par le participant sur d'autres dimensions de sa vie.

C. Permettre à la personne de faire fructifier ces apprentissages dans un futur proche

32

Cet objectif est conduit par l'utilisation de **questions projectives**. Grâce à celles-ci la personne se visualise en train d'utiliser cette connaissance dans un futur proche. L'intention des jeux de langages déployés ici est de faire découvrir à la personne comment elle pourra utiliser ses nouvelles connaissances concrètement et ce que cela servira d'important pour elle.



- ✓ *À quelles perspectives nouvelles, à quels possibles, ces connaissances vont-elles faciliter l'accès demain ?*
- ✓ *En quoi cela est important pour vous ?*

Ce dernier point est de nature à **renseigner la personne sur les valeurs qu'elle souhaite servir** à travers les changements imaginés. Ressentir une plus grande congruence entre de nouveaux comportements, voire de nouvelles façons de penser, et ses valeurs, ce qui **accroît la motivation** et par là même la possibilité pour l'individu de réaliser ces comportements.

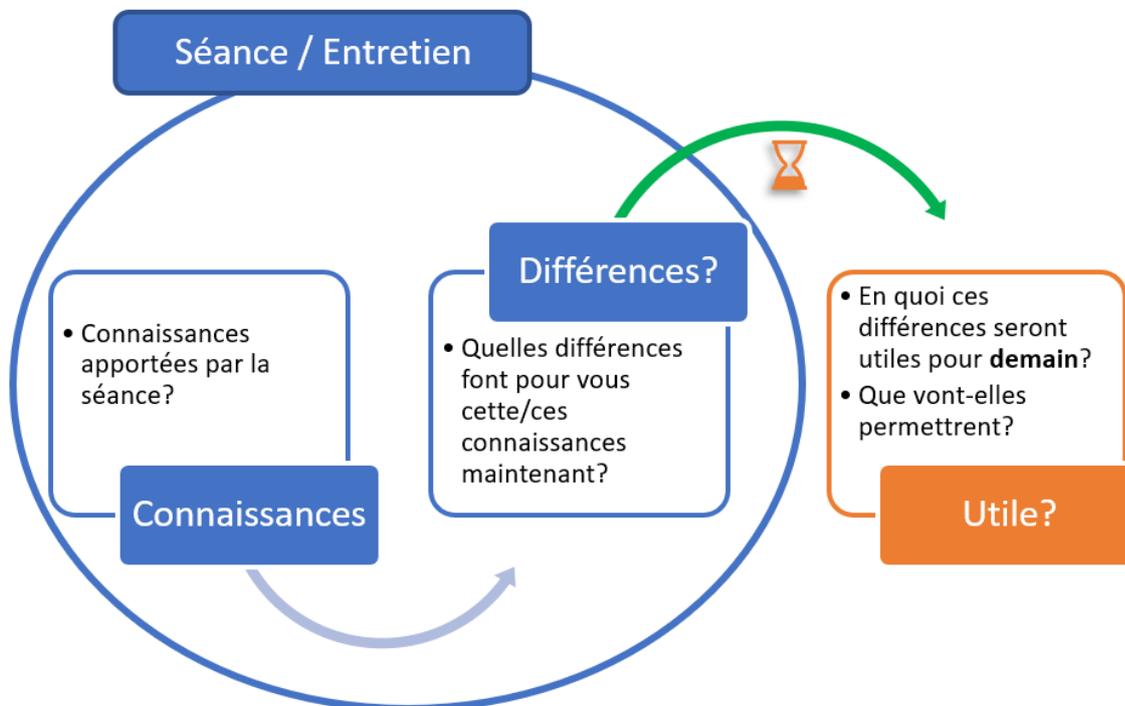
Ainsi non seulement ces nouvelles connaissances ne restent pas « lettre morte », mais leur mise en mouvement dans un futur proche augmente leur identification et la possibilité de les rendre concrètement mobilisables.

Les réponses aux questions projectives augmentent les chances de réalisation des changements envisagés, agissant comme une forme de « **prophétie autoréalisatrice** ». En effet lorsque nous nous imaginons en train de réaliser des comportements inédits rendus possibles par nos nouvelles connaissances, cela contribue à modifier nos représentations sur nos capacités. Ces changements de croyances donnent alors accès à de nouveaux comportements, cette fois concrets, de telle sorte que ce qui n'était que représentation devient réalité et renforce en retour la croyance.

Les questions suivantes servent cet objectif :

- ✓ *Qu'est-ce que (la connaissance mise à jour) va vous permettre de faire de différent demain ?*
- ✓ *Qu'est-ce que cet apprentissage ou ce point important va ouvrir comme portes ou comme possibles pour demain ?*
- ✓ *En quoi cette différence vous est utile, et qu'est-ce qu'elle peut ouvrir comme possible pour vous ?*
- ✓ *Qu'est-ce que cela pourra permettre pour les autres aussi ?*
- ✓ *(Les possibles, les nouvelles perspectives nommées par la personne) en quoi sont-elles importantes pour vous ? Que vont-elles servir d'important ?*

En résumé ces trois premiers axes explorés par l'intervenant ACS permettent à la personne de conscientiser les connaissances apportées par l'entretien, la différence que cela fait pour elle dès à présent, et ce que cela pourra ouvrir comme perspectives nouvelles pour demain.



D. Explorer avec elle ce qu'elle sait pouvoir mettre en place si d'aventure elle se trouvait confrontée à nouveau au problème qui a initié sa démarche de rendez-vous.

- ✓ *Si dans les jours prochains vous étiez à nouveau confronté à (Problème évoqué par la personne) quelles sont les choses que vous pourrez mobiliser et qui vous permettront d'avancer malgré tout comme vous le souhaitez ?*

E. Proposition de tâches :

L'intervenant ACS peut proposer en supplément des tâches en lien avec ce qui a émergé dans l'entretien. Ces tâches ont pour objectif de **renforcer l'expertise des personnes et de les connecter à leur pouvoir d'agir et à leurs compétences.**

Il peut s'agir :

- Tâche d'observation :

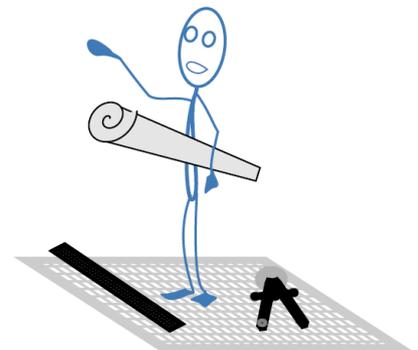


- ✓ *Prenez cinq minutes le soir pour réfléchir (et éventuellement noter) à trois choses, il s'agit de petites choses positives qui se sont déroulées dans la journée qui vous ont soutenu ou/ que vous voulez voir se reproduire le lendemain ou/ qui vous ont fait du bien ou/..."*
- ✓ *Au fur et à mesure de la journée notez ce qui se produit dont vous êtes satisfait (il s'agit de petites choses Par ex quelqu'un vous a remercié, vous a proposé de l'aide, vous avez été content de la façon dont vous avez réalisé les choses ou réagi à un évènement). Repérez votre contribution et la contribution des autres à cela."*
- ✓ *Prenez 5 mn le soir pour réfléchir aux trois questions suivantes :*



- *Qu'avez-vous fait dans la journée dont vous êtes satisfait (de petites choses) ?*
- *Qu'est-ce que d'autres ont fait pour vous qui vous a soutenu et ce que vous avez fait en retour pour les encourager à recommencer ? Il s'agit de petites choses comme un sourire un remerciement, un café....*
- *Qu'est-ce que vous avez apprécié d'autre dans la journée (Il s'agit encore de petites choses comme un rayon de soleil) ?*

- De tâches que la personne a elle-même construites au cours de l'entretien, par exemple elle a identifié certaines activités qui lui font du bien. Elle peut prévoir de les mettre en œuvre au moins une fois d'ici le prochain entretien.



Pour terminer l'entretien l'intervenant ACS va interroger la personne sur son désir ou pas de programmer un nouvel entretien, il lui laisse le choix de l'intervalle entre ces deux sessions si elle en fait le choix, la plaçant ainsi à nouveau en position d'experte d'elle-même.

Deuxième Entretien



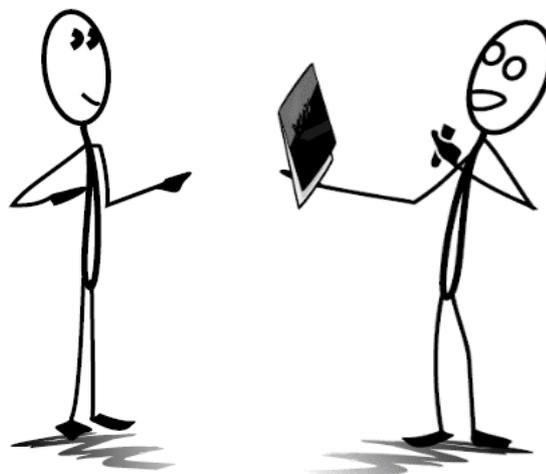
Deuxième entretien



1. Le deuxième entretien commence par une évaluation du premier entretien

36

- ✓ *Est-ce que vous vous êtes senti compris ?*
- ✓ *Est-ce que nous avons abordé tout ce que vous vouliez aborder ?*
- ✓ *Est-ce que ce que j'ai dit et fait vous a convenu, est-ce qu'il y a des choses que j'ai dites ou faites qui ne vous ont pas convenues, qui vous ont gênées ?*
- ✓ *Globalement est-ce que l'entretien vous a convenu ? Est-ce qu'il manquait quelque chose ?*



2. Explorer le mieux.

L'intervenant ACS commencera par cette question :



Trois possibilités de réponses suivent généralement cette question

A. Cela va mieux

L'intervenant ACS commence par des questions permettant à la personne **de décrire par le détail cette amélioration** :

- ✓ *En quoi consiste cette amélioration ?*



Il fait suivre ces questions par des questions permettant à la personne de **s'attribuer le changement** et de repérer les ressources qu'elle a activées pour cela :

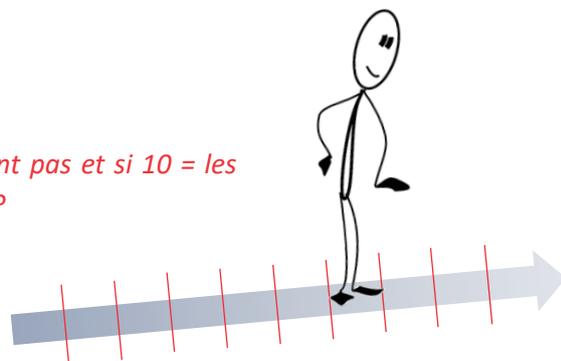
- ✓ *Comment avez-vous réussi ?*
- ✓ *Quelles ressources avez-vous utilisées ?
Certaines personnes vous ont-elles aidé ?*
- ✓ *Certaines personnes ont-elles fait des choses qui vous ont été utiles ?*
- ✓ *Qu'est-ce qui vous a aidé à accepter leur aide ou ce qu'elles ont fait pour vous ?*
- ✓ *Quelles ressources cela vous a permis de mobiliser ?*
- ✓ *Vous êtes-vous saisi d'une opportunité ?*
- ✓ *Qu'est-ce qui vous y a décidé ?*
- ✓ *Que ressentez-vous ? Que vous dites-vous sur vous-même ?*
- ✓ *Parmi toutes ces choses quelles sont celles qui pourront donner toutes les chances à ce mieux de se poursuivre ?*

Allez lentement !

- ✓ *Dans les jours qui viennent, pensez-vous préférable de consolider cette amélioration, ce qui peut déjà être difficile, ou bien pensez-vous que vous pouvez faire un autre petit pas ?*

Consolider les progrès effectués en utilisant l'échelle :

- ✓ Sur une échelle de 1 à 10, si 1 = les progrès ne se maintiendront pas et si 10 = les progrès se maintiendront à 100%, où en êtes-vous entre 1 et 10 ?
 - Quelles sont les différences entre 1 et x?
 - Et quoi encore ?
 - A quoi vous rendez-vous compte que vous êtes à x+1?



B. C'est pareil...



L'intervenant va rechercher les **petites améliorations restaient en point aveugle** pour la personne : des **exceptions au problème** ou des **Exemples de ce qu'elle souhaite**.

- ✓ Réfléchissez à ce qui s'est passé depuis le dernier entretien. Les améliorations qui se sont produites n'ont sans doute pas duré... Ou peut-être peuvent-elles vous sembler encore insuffisantes ... Ce sont pourtant les bourgeons qui donnent les fleurs. Ils sont fragiles et méritent d'être protégés.



L'intervenant peut rechercher les petites améliorations qui se sont produites en s'appuyant sur les observations faites par la personne si elle a réalisé une tâche d'observation. Il va s'intéresser aux meilleures journées.

- ✓ Que s'est-il produit ? Comment ?
- ✓ Quelles étaient ces petites améliorations ? C'était quel jour ? A quelle heure ? Où étiez-vous ? Avec qui ? Que s'est-il passé ? Combien de temps cela a-t-il duré ?
- ✓ Qu'avez-vous fait ? Qu'avez-vous ressenti ? Qu'avez-vous pensé ?
- ✓ Quelles ressources avez-vous utilisées ?
- ✓ Est-ce que quelqu'un vous a aidé ? Qui ? Comment ?
- ✓ Comment avez-vous demandé de l'aide ?
- ✓ Comment avez-vous accepté son aide ?
- ✓ Quelles ressources cette aide vous a permis de mobiliser en vous ?
- ✓ Votre entourage a-t-il remarqué ces petites améliorations, même si elles n'ont pas duré ?
- ✓ Comment ont-ils réagi ? Qu'est-ce que cela a permis ?
- ✓ « Et quoi encore ? »

38

Pour les jours qui viennent...



- ✓ Quelles sont les petites améliorations que vous voudriez voir se reproduire et durer un peu plus longtemps ?
- ✓ Pour tirer parti de ces petites améliorations, prenez un temps pour les apprécier, pensez à la façon dont vous y êtes arrivé. Que ressentez-vous physiquement, Que pensez-vous au moment où ces améliorations se produisent ? vous pouvez le noter !
- ✓ En fonction de ce qui est prévu dans les jours qui viennent, quelles autres petites améliorations vous semblent-elles possibles même si elles sont transitoires ?

C. C'est pire !



L'intervenant ACS peut commencer par « **normaliser** » le retour fait par la personne.

- ✓ *Nous traversons une crise extrêmement difficile. Depuis, notre dernière rencontre, vous avez sans doute été confronté à de nouvelles difficultés qui ont pris le devant de la scène. Il n'est pas rare que ces situations puissent nous faire perdre de vue nos capacités d'adaptation et de résilience...*



L'intervenant ACS va en premier lieu **interroger la personne sur les moments les plus difficiles pour la rejoindre dans sa difficulté**, cela l'informerait en même temps sur les moments qui ont été « moins difficiles ».

- ✓ *Depuis notre dernier entretien, quel a été le moment le plus difficile ? ...*
- ✓ *C'était comment ?*
- ✓ *Comment avez-vous tenu le coup ?*
- ✓ *Qui vous a aidé ? Comment ?*
- ✓ *Comment avez-vous réussi à limiter les « dégâts » ? à faire en sorte que ce ne soit pas pire ?*
- ✓ *Qu'est-ce qui a marché (même un tout petit peu) ?*



A propos du plus difficile l'intervenant ACS peut se reporter au chapitre question d'adaptation et de résilience et utiliser à nouveau toutes les questions qui y sont proposées.

Une fois le plus difficile exploré avec la personne l'intervenant ACS va pouvoir **orienter son exploration sur les plus petites différences utiles** :

- ✓ *Quels ont été les autres moments un peu moins difficiles ? » Quels ont été ces moments ?*
- ✓ *C'était quel jour ? A quelle heure ? Où étiez-vous ? Avec qui ? Que s'est-il passé ? Combien de temps cela a-t-il duré ? Qu'avez-vous fait ? Qu'avez-vous ressenti ? Qu'avez-vous pensé ?*
- ✓ *Quelles ressources avez-vous utilisées pour contribuer à ce moins difficile ?*
- ✓ *Est-ce que quelqu'un vous a aidé ? Qui ? Comment ? Comment avez-vous demandé de l'aide ?*
- ✓ *Comment avez-vous accepté son aide ?*
- ✓ *Quelles ressources cette aide vous a permis de mobiliser en vous ? Qu'est-ce que cela a permis ?*
- ✓ *Votre entourage a-t-il remarqué ces petites améliorations, même si elles n'ont pas duré.*
- ✓ *Comment ont-ils réagi ?*
- ✓ *« Et quoi encore ? »*



L'intervenant ACS peut poursuivre avec des questions permettant à la personne de regagner un sentiment d'auto-efficacité ainsi que de l'efficacité pour la communauté et d'être relié à autrui et avoir de l'espoir. Cf. H. Delluci

De quoi auriez-vous
besoin MAINTENANT ?



- ➔ L'intervenant ACS Ici, va prendre le temps de questionner tous les aspects les plus concrètement possible. Ramener la conscience vers les repères du quotidien :
 - ✓ *Qu'est-ce qui est important pour vous ce soir ?*
 - ✓ *Qu'allez-vous faire lorsque vous partirez d'ici ?*
 - ✓ *Et demain ?*
 - ✓ *Et d'ici la fin de la semaine (ou la semaine prochaine) ?*
- ➔ Explorer s'il y a des personnes soutenantes et qui sont-elles :
 - ✓ *Qui pourrait vous accompagner, pour ...*
 - ✓ *Connaissez-vous d'autres personnes, qui auraient besoin d'aide ? (en cas d'événements collectifs.)*
- ➔ Explorer qui la personne soutient dans ce moment difficile :
 - ✓ *Alors que les choses sont difficiles pour vous, pour qui êtes-vous un soutien vous-même ?*
 - ✓ *Que conseilleriez-vous à une autre personne, que vous appréciez et qui vit la même situation ?*
- ➔ Utiliser des questions projectives pour **remobiliser de l'espoir** :
 - ✓ *Lorsque tout cela sera derrière vous, qu'aimeriez-vous avoir appris ?*
 - ✓ *Quelles valeurs les plus importantes pour vous auront été mises en lumière et vous aurons servi le plus de soutien ?*
 - ✓ *Imaginez, que vous enfants aient votre âge, Qu'aimeriez-vous qu'ils puissent dire avoir reçu de vous de précieux, ... ?*

Annexe 1



Annexe 1

Pandémie Covid-19

Document de synthèse

Annexe non exhaustive, à associer au document "Modalité d'entretien de l'ACS dans le cadre de soutien aux professionnels"
Marie-Christine Cabié - Jean-Paul Durand – Marion Deltell – Jean-François Croissant



Premier entretien

1- Accueil

- Co-construction du cadre et des modalités de fonctionnement
- échelle de confort et de sécurité :

1 _____ 10

Sur une échelle de 1 à 10, si 10 signifie "je suis suffisamment confortable et sécurisée pour me saisir de cet espace comme je le souhaite" et si 1 signifie tout le contraire, où en êtes-vous aujourd'hui ?

- ✓ Que contient se x, Evaluer ce x, à quoi correspond-t-il ? Et quoi encore ?
- ✓ Comment augmenter ce sentiment de sécurité et de confort ? Qu'est-ce que cela permettrait ?
- ✓ outils de stabilisation si nécessaire (boîte à outils)

2- Déterminer le projet commun

Définition d'objectifs de travail

= identifier ce que souhaite voir la personne de différent du fait de l'accompagnement, en quoi cet entretien peut lui être utile. But :

- ✓ Orienter la personne **vers l'avenir**, ce qui contribue à donner de l'espoir
- ✓ La définir comme **active** par rapport aux difficultés qu'elle affronte
- ✓ Déterminer un objectif qui en début d'entretien peut rester vague.

Questions pour explorer le projet commun

= à visée d'évaluation et de projection

3- Description détaillée du “futur préféré” de la personne

La description détaillée du futur préféré est en elle-même une étape qui permet à la personne de l’atteindre, car elle lui permet d’explorer et de vivre dans l’entretien tous les bénéfices du changement souhaité. Cela crée un changement émotionnel bénéfique dans la séance et amplifie l’espoir et la motivation de la personne.

- ✓ Exploration
- ✓ Projection et perception des changements à venir
- ✓ Bénéfice personnel et relationnel de ce futur préféré

4- Etape de travail axée sur la Résilience

- **Favoriser l’affiliation et une posture empathique de l’écouter**

Le premier pas est de faire en sorte que la personne se sente comprise, entendue et soutenue.

L’intervenant crée un contexte interactionnel fait d’un dialogue soutenu par l’écoute empathique et un questionnement qui invite à approfondir chaque réponse. Chaque réponse guidant elle-même l’intervenant vers la question qui lui semblera le mieux convenir pour servir ce que la personne souhaite pour elle-même.

- **Reconnecter la personne avec ses ressources, ses capacités de résilience, de survie**

- ✓ Identifier les capacités d’adaptation et de résilience, ses ressources et compétences
- ✓ Reprendre les termes de la personne avant de poser une nouvelle question. N’hésitez pas à utiliser ces « reflets », « résumés » qui servent de « connecteurs relationnels ». Puis ponctué par “et encore ?”
- ✓ Discours orienté vers une stabilisation voire une amélioration. Permettre à la personne d’aller vers ce qu’elle souhaite tout en tenant compte du contexte.
- ✓ Épaissir la réalité ressource : amplifier et fixer cette connaissance afin qu’elle soit encore plus mobilisable et que son sentiment de compétence et d’autodétermination grandisse encore.
- ✓ Permettre à la personne de regagner un sentiment [d’auto-efficacité](#) pour elle et pour la communauté, de nourrir son sentiment de proximité sociale et augmenter son espoir. Cf. H. Dellucci.

- **Rechercher les exceptions**

Les exceptions sont les moments où les problèmes sont moins importants, où les personnes arrivent mieux à faire face.

Il peut s’agir de moments :

- où le problème est moins intense moins fréquent de plus courte durée,
 - où le problème s’interrompt
 - où toutes les conditions de survenue du problème sont là mais il n’apparaît pas.
- ✓ Exploration des exemples et attribution de compétences
 - ✓ Renforcement + influence des exceptions sur le contexte relationnel
 - ✓ Faire fructifier les ressources dans un futur proche

- **L’échelle de résilience**

Cette échelle subjective permet à chacun de s’autoévaluer et de générer des représentations soutenantes et utiles aux changements.

« Sur une échelle de -10 à 0, si -10 correspond au pire moment que vous avez passé ces derniers jours et si 0 signifie que vous faites avec la situation actuelle suffisamment bien, où en êtes-vous entre -10 et 0 ? »

Il est important de demander à la personne de dessiner l'échelle pour elle-même

----->
-10 0

- ✓ Connecter la personne à ses ressources, les détailler, les valider positivement. Rechercher les exceptions
- ✓ Définir un objectif
 - *Qu'est-ce qui vous fera dire dans les jours qui viennent que vous en êtes à -5 ?*
- ✓ Appréciation, Observation et projections : l'intervenant questionne sur ce que la personne pense, ce qu'elle fait, ce qu'elle ressent, sur le contexte dans lequel elle se trouve, les interactions et boucles interactionnelles avec l'entourage.
- ✓ Définir des objectifs petits, mesurables et réalistes
- ✓ Identifier les difficultés rencontrées, soutenir la poursuite de et le maintien de l'amélioration.

- **La question miracle**

Outils de projection : appréciation en direct des petites améliorations

“Je vais vous poser une question bizarre... On va imaginer que les miracles existent... Des petits miracles... Imaginez que cette nuit, pendant que vous dormez un miracle se produit, et que le résultat du miracle est que vous arrivez à gérer au mieux la situation difficile dans laquelle vous vous trouvez. Seulement vous dormez, vous ne savez pas que le miracle a eu lieu. Qu'est-ce qui vous fera dire le lendemain matin, quand vous allez vous réveiller et les instants qui vont suivre “Tiens il a dû se passer un miracle pendant la nuit” Qu'est-ce qui fera dire à votre conjoint, vos enfants, vos collègues, “Tiens il a dû se passer un miracle cette nuit ?”

5- Boîte à outils (cf. document ci-joint)

Pratique de techniques d'autorégulation et stabilisation à proposer au fil de l'entretien, à l'évaluation de l'intervenant.

6- La conclusion de l'entretien

- **Permettre à la personne d'identifier les connaissances/découvertes/apprentissages réalisés dans l'entretien**
- **Permettre à la personne d'identifier les différences que cela fait pour elle dans l'ici et maintenant**
- **Permettre à la personne de faire fructifier ses apprentissages dans un futur proche**
- **Explorer avec elle ce qu'elle sait pouvoir mettre en place si d'aventure elle se trouvait confrontée à nouveau au problème qui a initié sa démarche de rendez-vous**
- **Proposition de tâches**

Deuxième entretien

1- Evaluation du premier entretien

2- Explorer le mieux.

- **Cela va mieux** : Evaluation et consolidation
- **C'est pareil** : Evaluation et recherche de petits changements
- **C'est pire !** : Exploration des difficultés et des ressources mobilisées

Regagner un sentiment d'auto-efficacité individuelle et collective, susciter de l'espoir

- Evaluer les besoins actuels, des jours à venir
- Susciter ses compétences d'aidants
- Remobiliser de l'espoir

Annexe 2



Annexe 2



« Boîte à outils »

Pratiques à visées de stabilisation et/ou relaxation

Cette boîte à outils constituée d'une « fiche outil » par page a été faite à partir de documents venant de Cyrille Tarquinio, Luc Isebaert, Hélène Dellucci, d'Yvonne Dolan, de David O'Hare et de nos propres expériences et formations. Il peut bien sûr être complété.

Marie-Christine Cabié, Jean-Paul Durand, Marion Deltell, Jean-François Croissant

54321
classique :
version auto-
hypnotique

5

Dire 5 choses que l'on voit autour de soi, **en répétant chaque fois « je vois ... »** p.ex : je vois le mur blanc devant moi, je vois le ciel avec des nuages blancs, je vois une pile de dossiers sur l'étagère, je vois le fauteuil avec des coussins rouges, je vois le bois marron du fauteuil.

Dire 5 choses que l'on entend, en répétant chaque fois « j'entends ... » p.ex: j'entends les bruits de voiture dans la rue, j'entends les bruits de l'appartement voisin, j'entends ma voix, j'entends le silence dans la pièce, j'entends encore les bruits de la rue. Il est possible de répéter plusieurs fois la même chose.

Dire 5 choses que l'on ressent concrètement dans son corps, ou « avec » le corps **en répétant chaque fois «je sens...»** p.ex : je sens que je suis bien assis sur la chaise, je sens mes mains sur les cuisses, je sens que j'avale ma salive, je sens mes pieds posés par terre, je sens mes mains qui se touchent. Il faut insister sur le fait qu'il s'agit de sensations corporelles, pas de sentiments.

4

Dire 4 choses que l'on voit autour de soi, **en répétant chaque fois « je vois ... »** p.ex : je vois le mur blanc devant moi, je vois le ciel avec des nuages blancs, je vois une pile de dossiers sur l'étagère, je vois le fauteuil avec des coussins rouges, je vois le bois marron du fauteuil. Il est possible de reprendre les mêmes choses ou d'en prendre de nouvelles.

Dire 4 choses que l'on entend, en répétant chaque fois « j'entends ... » p.ex: j'entends les bruits de voiture dans la rue, j'entends les bruits de l'appartement voisin, j'entends ma voix, j'entends le silence dans la pièce, j'entends encore les bruits de la rue. Il est possible de répéter plusieurs fois la même chose. Il est possible de reprendre les mêmes choses ou d'en prendre de nouvelles.

Dire 4 choses que l'on ressent concrètement dans son corps, ou « avec » le corps **en répétant chaque fois «je sens...»** p.ex : je sens que je suis bien assis sur la chaise, je sens mes mains sur les cuisses, je sens que j'avale ma salive, je sens mes pieds posés par terre, je sens mes mains qui se touchent. Il faut insister sur le fait qu'il s'agit de sensations corporelles, pas de sentiments. Il est possible de reprendre les mêmes choses ou d'en prendre de nouvelles.

Ainsi de suite avec 3 – 2 et 1

49

54321 Autohypnose

Il s'agit d'un exercice mis au point, dans sa version classique, par la femme de Milton Erickson, Elisabeth Erickson. Cet exercice peut être fait à voix haute, ou mentalement. Lorsque l'intervenant l'apprend à la personne, il peut être utile d'en faire une petite démonstration (p.ex : le 5, 4), et d'inviter la personne, en fonction de son degré de confort, à continuer (le 3, 2, 1). Il est possible de lui proposer de le faire en entier. L'intervenant veille à instaurer un rythme calme, à prendre de grandes respirations régulièrement, cela soutient le processus d'apaisement. L'intervenant demande à la personne comment elle se sent en fin d'exercice. Lorsqu'il fait la démonstration, l'intervenant peut se tromper, cela montre à la personne que le cela marche quand même. L'intervenant suggère à la personne de s'exercer régulièrement de façon à ce que cet exercice lui vienne naturellement à l'esprit dans les moments plus difficiles. Il peut proposer de le faire à chaque fin d'entretien.

54321 ancré (L. Isebaert)

Cela consiste en la même démarche que le 54321 classique, avec comme particularité de décrire en détails les perceptions visuelles, auditives et corporelles.

Cet exercice est indiqué lorsque les personnes sont particulièrement anxieuses. En effet les descriptions en détails prennent du temps et sont de ce fait plus apaisantes. Cela peut agacer quelqu'un de moins anxieux ou qui a la capacité de s'apaiser plus vite. On peut alors interrompre l'exercice après le 5 ou le 4.

Pour les éléments visuels, décrire ce qui est vu avec le plus de détails possible. Par exemple : je vois un mug rouge, avec des fleurs blanches, et au cœur de la fleur il y a des points rouges. Il y a d'autres couleurs sur cette tasse : du doré, du violet et du rose. Les fleurs ont des tiges, et des feuilles. Le dessin est un peu naïf. Le mug a une poignée, rouge aussi, et il est à moitié rempli. Il est possible de compter les éléments, les différentes couleurs, de distinguer les différentes formes, de décrire les éléments contextuels, comme l'endroit où le mug est posé. Compter, distinguer, différencier est dans ce cas apaisant car permet un ancrage par la perception de l'environnement.

Pour les éléments auditifs, décrire en détails ce qui est entendu, les différents éléments sonores, les variations de son, par exemple : combien de personnes différentes vous entendez parler, combien de bruits différents de voiture, ou bien est-ce plutôt un bruit de moto ou d'un camion, de quelle action provient ce bruit (freinage, accélération) ...

Pour les ressentis, décrire en détails les différents ressentis dans son corps, en termes de poids, de chaleur, de localisation, d'étendue, de densité, p.ex : je sens mes mains sur mes jambes, c'est la partie avant de mes cuisses. À l'endroit où mes mains touchent mes jambes, la peau est chaude, mais uniquement au niveau de mes paumes. Le poids des mains est léger, c'est confortable, ...

54321

Pour s'endormir (Luc Isebaert)

L'exercice du 54321 classique permet non seulement de s'apaiser, mais aussi de réduire le temps nécessaire avant de s'endormir. Il est indiqué aussi pour les personnes qui se réveillent la nuit. Elles doivent alors refaire l'exercice.

Pour la dimension visuelle, l'intervenant a demandé à la personne de **se projeter dans un lieu agréable**, ou bien dans un endroit du lieu où elle se trouve qu'elle apprécie particulièrement. Puis la personne doit **visualiser 5 choses agréables à voir** dans ce lieu en répétant chaque fois « **je vois ...** ».

La dimension auditive se concentre sur les bruits de l'ici et maintenant, et plus particulièrement sur les bruits de la respiration, de Soi, celle de son conjoint éventuellement. L'intervenant a suggéré à la personne de percevoir les différences entre les sons lorsque la respiration se fait par la bouche ou par le nez. La personne doit alors **nommer 5 choses qu'elle entend en répétant à chaque fois « J'entends... »**. Il est possible aussi de faire de petits bruits en changeant de position. L'intervenant demande Parfois il arrive que des personnes se plaignent d'un conjoint ronfleur. Dans ce cas, il vaut mieux faire le 54321 dans une autre pièce et avoir recours aux outils habituels au moment du coucher (p.ex: bouchons d'oreille, ...), afin de se protéger du bruit.

La dimension du ressenti corporel demande à la personne de **focaliser son attention sur le positionnement du corps et les endroits d'appui. Elle nomme 5 ressentis en répétant à chaque fois « Je sens ... »** Par exemple : je sens ma tête qui est posée sur l'oreiller, tout en explorant comment la sensation change au moment où la personne prend conscience de cette partie du corps. Puis, 4 autres sensations...

Puis 4, 3, 2,1.

Pour les personnes qui ont des troubles du sommeil et se réveillent pendant la nuit, cet exercice peut être utile. Il faut cependant le refaire à chaque fois qu'on se réveille. Il peut être particulièrement utile aux personnes dépressives, qui en se réveillant, sont harcelées par une multitude d'idées anxiogènes. Faire le 54321 permet de mettre un contenu à la place des idées anxiogènes, si la personne décide de se focaliser sur ce qu'elle décide de percevoir

54321 en cas de douleur (L.Isebaert)

Les dimensions visuelle et auditive se font comme dans le 54321 classique : 5, puis 4, puis 3, puis 3, puis 1.

En ce qui concerne la dimension sensorielle, elle est doublée, étant donnée la présence d'une douleur. La personne est invitée à noter la douleur comme dans le 54321 classique et ensuite d'alterner entre cette sensation de douleur et des ressentis neutres. Par exemple: je ressens la douleur dans mon épaule, je ressens les lunettes sur mon nez, je ressens toujours la douleur de mon épaule, je ressens les branches de mes lunettes sur les oreilles, je ressens encore la douleur un peu plus sourde, je ressens les vêtements sur la peau de mes bras, je ressens toujours mon épaule, je sens mes pieds dans les chaussures, ...

L'idée sous-jacente est qu'en cas de douleur, toute l'attention est focalisée sur la douleur, avec une probabilité que le manque de distraction augmente encore la perception de douleur, notamment par son caractère émotionnel. Les sensations neutres sont supposées contaminer la douleur, avec l'espoir de la diminuer.

**54321 avec
gratitude
(L.Isebaert)**

A chaque élément perçu est ajouté systématiquement un commentaire, en fonction du degré de gratitude ressenti. Ces commentaires peuvent être de trois ordres :

a) **un commentaire de gratitude**, p.ex : je vois le mur orange dans le fond de la pièce, et « je suis content de voir cette couleur », ou bien « j'aime cette couleur, je la trouve stimulante », ou encore « je suis satisfait de voir une aussi belle couleur, stimulante, et j'en ressens de la gratitude ».

b) **un commentaire neutre**, p.ex : je sens mes pieds dans les chaussures, « c'est ni particulièrement agréable, ni désagréable, c'est neutre, c'est comme ça ». Il s'agit d'une constatation, qui donne lieu à une appréciation neutre.

c) **un commentaire d'acceptation**. Il s'agit de quelque chose de désagréable, que la personne ne peut pas changer, p.ex : J'entends le bruit du trafic, et les voitures qui démarrent, « je n'aime pas cela, mais c'est comme ça, je ne peux pas le changer, je l'accepte » Cet exercice élaboré nécessite une pratique du 54321 déjà établie. Par la suite, peuvent venir se greffer des appréciations par rapport aux perceptions et aux sensations notées.

54321

Ici – Là-bas

(YvonneDolan)

Tout d'abord l'intervenant identifie avec la personne un lieu dans laquelle elle se sent bien et en sécurité. Cela peut être un lieu du passé, du présent ou du futur et alors complètement imaginaire ; un lieu où elle voudrait être maintenant, un lieu où elle voudrait partir.

L'intervenant propose à la personne de faire des allers et retours entre ce lieu sûr et le lieu où elle se trouve. La structure de l'exercice reste la même.

Dire 5 choses que l'on voit ici, en répétant chaque fois « je vois ici... » p.ex : je vois le mur blanc devant moi, je vois le ciel avec des nuages blancs, je vois une pile de dossiers sur l'étagère, je vois le fauteuil avec des coussins rouges, je vois le bois marron du fauteuil. Puis **dire 5 choses que l'on voit là-bas en répétant chaque fois : « je vois là-bas »** (j'ai choisi une plage), je vois la longue plage qui s'étend au loin, je vois le bleu de la mer jusqu'à l'horizon, je vois le sable très clair, je vois un bateau, je vois des baigneurs...

Dire 5 choses que l'on entend ici, en répétant chaque fois « j'entends ici... » Par exemple : j'entends les bruits de voiture dans la rue, j'entends les bruits de l'appartement voisin, j'entends ma voix, j'entends le silence dans la pièce, j'entends encore les bruits de la rue. Il est possible de répéter plusieurs fois la même chose. Puis **dire 5 choses que l'on entend là-bas, en répétant chaque fois « j'entends là-bas... »** Par exemple : j'entends le bruit régulier de la mer, j'entends le vent qui souffle un peu, et j'entends le cri des mouettes, j'entends le bruit d'un bateau, j'entends les vagues..

Dire 5 choses que l'on ressent ici concrètement dans son corps, ou « avec » le corps **en répétant chaque fois « je sens...ici »** p.ex : je sens que je suis bien assis sur la chaise, je sens mes mains sur les cuisses, je sens que j'avale ma salive, je sens mes pieds posés par terre, je sens mes mains qui se touchent. **Puis dire 5 choses que l'on ressent dans son corps là-bas en répétant chaque fois « je sens...là-bas »** Je vais là bas sur ma plage et je sens que je suis assise sur le sable chaud, je sens la chaleur du soleil sur ma peau, et je sens une légère brise sur ma peau, et je sens le sable dans mes mains etc.

Puis 4321

54321 partagé en famille

(ou en groupe)
(H.Dellucci)

Michel Delage (2007) nous enseigne que si, au sein d'un groupe, d'une famille ou d'un couple, l'émotion peut être ressentie sans que ça ne déborde, alors cela produit de l'attachement. Le but du 54321 partagé est de pouvoir prendre conscience de ressentis, tout en s'apaisant ensemble.

Pour les éléments visuels, chaque personne dit une chose qu'elle voit. En général les personnes autour cherchent à regarder aussi cet élément, soit en suivant du regard, soit en tournant la tête. Même en l'absence de tout geste, si une personne décrit quelque chose qu'elle voit, les autres autour ont immédiatement une représentation imagée dans leur esprit, même si l'élément est nié. Ainsi il est fait un tour parmi les personnes présentes, et chacun dit une chose qu'il voit. Les autres peuvent ou non confirmer de manière non verbale.

Pour les éléments auditifs, chacun dit quelque chose qu'il entend. Ici il arrive souvent, surtout si le groupe est important, que les différentes personnes disent entendre la même chose. Il s'agit là d'une pratique très apaisante.

Pour les ressentis corporels, chaque personne dit une chose qu'il/elle ressent concrètement dans son corps.

En famille il peut être très intéressant de permettre à chacun de dire une chose qu'il/elle souhaiterait. Il est crucial que cela soit quelque chose de petit, de pas ou peu coûteux, de réaliste, de façon à ne pas mettre la ou les personnes concernées en situation d'échec.

**54321 version
intimité dans
le couple
(H.Dellucci)**

Pour les éléments visuels, chaque membre du couple dit cinq choses qu'il/elle voit chez l'autre. Pendant ce temps, le/la partenaire écoute.

Pour les éléments auditifs, chacun dit, alternativement cinq choses qu'il/elle entend.

Pour les éléments ressentis, chacun dit cinq choses qu'il/elle ressent chez lui-même.

Puis 4321

Stimulations bilatérales alternées : les autostimulations

L'intervenant suggère à la personne d'utiliser l'une des techniques suivantes en les associant à des vécus positifs :

Le papillon

Développé par Artigas & Jarero et coll. (Artigas et al. 2000, Jarero et al. 2008) au Mexique, dans le but d'aider de nombreux enfants, Ignacio Jarero et son équipe ont demandé à des enfants de croiser les bras devant leur buste, et de tapoter alternativement les épaules. Ils ont appelé ce geste « le papillon ».

= auto-étreinte réconfortante et apaisante (// EMDR), 1 min (ou + si besoin)

1. mettez vos mains en croix sur votre poitrine (les pouces peuvent se crocheter), mains en dessous de vos épaules
2. fermez les yeux

tapotez lentement et alternativement en ralentissant votre respiration

Les collègues haïtiens ont enrichi ce chapitre du papillon en proposant de croiser les pouces et de tapoter avec les autres doigts les points clavicule, connus pour être aussi des points énergétiques.

Les tapotements

La particularité des tapotements est qu'ils s'appuient sur un sens important et archaïque : le toucher. Il peut s'agir de tapotements alternatifs sur les cuisses, des tapotements doux et légers « comme des pattes de chat ».

Chez les **enfants**, outre les tapotements divers, il peut être utile, s'ils sont assis sur les genoux de leurs parents, d'avoir recours aux tapotements sur les pieds ou les chevilles. Les collègues travaillant avec les enfants nous ont appris également, qu'il est utile de leur laisser une part active dans les SBA : attraper alternativement les mains du thérapeute (M.Silvestre) ou taper de toutes ses forces sur un ballon ou un coussin (J.Morris-Smith).

**Le lieu sûr:
un endroit
pour
s'extraire
de l'ici et
maintenant**

Le lieu sûr est utilisé aussi bien en hypnose qu'en EMDR.

Il s'agit de demander à la personne d'imaginer un lieu de son passé, de son présent ou un lieu complètement imaginaire où elle se sent bien et en sécurité. Puis l'intervenant lui demande de le lui décrire. S'agit-il d'un espace extérieur (campagne, montagne, mer, ville...) ou d'une pièce d'une maison, y a-t-il une heure particulière où elle aime s'y trouver, y a-t-il des lumières spéciales, des sons, des odeurs ?

Puisque cela se passe par téléphone ou téléconsultation l'intervenant peut suggérer à la personne d'enregistrer. S'il est possible de voir la personne c'est mieux cela facilite l'ajustement du thérapeute.

Puis l'intervenant demande à la personne par exemple

Installez-vous confortablement ... et si vous le souhaitez, vous pouvez fermer les yeux.... Respirez profondément et lentement... C'est bien...et pendant que vous respirez profondément et lentement.....et que vous commencez à vous relaxer,laissez-vous flotter dans le temps et l'espace, C'est bien.....Respirez profondément et lentement.....Et laissez votre inconscient vous amener dans le lieu de confort et de sécurité dont nous avons parlé tout à l'heure maintenant.... Respirez profondément et lentement, et vous pouvez me dire quand vous êtes arrivé dans ce lieuc'est bien..... je ne sais pas si vous devriez vous asseoir et ou au contraire vous promener dans ce lieu..... cet endroit qui est associé à des sensations intenses de paix,.... de tranquillité,.....de bonheur..... Vous pouvez voir tout ce qu'il y a à voir, (l'intervenant peut alors se servir de ce la personne lui a dit à propos de ce lieu), les couleurs, les formes..... Vous pouvez entendre tout ce qu'il y a à entendre (l'intervenant peut alors se servir de ce la personne lui a dit à propos de ce lieu),.... Vous notez les différences entre ces différents sons..... Vous pouvez sentir les odeurs (l'intervenant peut alors se servir de ce la personne lui a dit à propos de ce lieu)..... et vous sentez grandir en vous ces sentiments de paix, et de tranquillité..... dans tous votre corps..... Vous respirez profondément et lentement..... C'est bien..... et vous prenez le temps de savourer cette expérience de bien être, de sécurité et de bonheur dans ce lieu qui est le vôtre.....

Je vais me taire pendant quelques minutes pour vous laisser savourer ce moment et je reviens vers vous

C'est bien, respirez toujours profondément et lentement.... Je vais maintenant compter jusqu'à 10 et à 10 vous pourrez ouvrir les yeux. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 (l'intervenant compte de manière irrégulière).

Il laisse un moment à la personne pour revenir dans l'ici et maintenant et ensuite fait un debriefing avec elle de son expérience. Comment cela s'est-il passé ? Que veut-elle partager avec nous de son expérience ? Qu'a-t-elle ressenti ? S'est-elle bien retrouvée dans le lieu dont elle avait parlé ? Parfois une personne peut tester plusieurs lieux surtout lorsqu'il s'agit d'une première expérience de lieu sûr.

Il faut parfois faire plusieurs fois l'exercice, il s'agit d'un véritable apprentissage pour la personne. Si cela s'est bien passé et que la personne a enregistré la séance, l'intervenant peut lui suggérer de refaire l'exercice en la réécouter.

L'intervenant peut ensuite proposer à la personne d'ancrer ce sentiment de bien-être et de sécurité soit sur un objet petit, qu'elle peut avoir constamment avec elle soit sur une partie de son corps qu'elle peut facilement toucher, comme son poignet, sa main....

L'intervenant reprend l'exercice avec la personne et avant de compter de 1 à 10, suggère à la personne d'associer ce sentiment de bien-être et de sécurité à un objet ou à une partie de son corps (en fonction de ce dont ils auront discuté auparavant). Quand c'est fait, la personne le signale en disant quelque chose ou en faisant un signe de tête, l'intervenant compte jusqu'à 10. Puis il discute de diverses choses avec la personne, voire de choses un peu difficiles. Il lui demande ensuite de toucher l'objet/la partie de son corps et de vérifier si le sentiment de détente et de sécurité revient.

S'il ne revient pas, il convient alors de refaire l'exercice. Il faut parfois le faire plusieurs fois.

**Les crayons
de couleurs
ACS (JF Croissant)**

Une première feuille où on représente l'intérieur de soi par un rond ou une ellipse qui occupe presque toute la feuille. Les couleurs symbolisent les émotions vécues "depuis ce matin" ou "depuis hier" ou depuis "un délai assez court" ou le premier jour du confinement « ...à chaque émotion une couleur et un nom d'émotion, grande place sur la feuille si l'émotion prend de la place. Quand c'est fini : "Qu'avez-vous appris, découvert, envie de partager ?

Deuxième feuille même ellipse pour l'intérieur de soi : les émotions que vous aimeriez éprouver dans une semaine (un délai pas trop loin). Idem une couleur par émotion et un nom ; à la fin même question ouverte.

Troisième feuille même ellipse etc. Coloriez comment passer de l'un à l'autre (il y a alors un léger moment de confusion ou des questions pour les plus rationnels, pas d'explication : laissez les crayons vous guider. Même question ouverte quand c'est fini. 61

La petite planète

L'intervenante suggère à la personne de créer pour elle-même un lieu secret dont elle sera le maître absolu. Cette technique d'abord utilisée avec des enfants et des adolescents s'est avérée utile également avec des adultes.

Tout d'abord définir la forme de la planète, ronde, ovale, cubique.....

- ✓ Y a-t-il des montagnes, des plaines, des vallées, des plateaux ? S'il y a des montagnes, sont-elles très escarpées, ou ont-elles des formes plus douces ?
- ✓ Y a-t-il des mers, des océans, des lacs, des fleuves, des rivières, des ruisseaux ? Est-ce bien de l'eau qui y coule ou du lait, du chocolat ?
- ✓ Quelle est la végétation ? Est-ce une jungle ou y a-t-il peu de végétation ?
- ✓ Quel est le climat ? Est-il uniforme, toujours le printemps/ toujours l'été/ toujours l'hiver/ toujours l'automne ? Y a-t-il seulement deux saisons ou trois ? Combien dure chaque saison ?
- ✓ Y a-t-il des animaux ? Lesquels ? Sont-ils domestiques et/ou sauvages ?
- ✓ Y a-t-il des villes ? Comment sont-elles ? Avec de grands immeubles, ou seulement de petites maisons ? Existe-t-il des centres commerciaux ? ou des magasins de proximité ? Comment se déplace-t-on dans ces villes ? transports en commun, vélo, voiture, rollers, à cheval, sur des charrettes... ? Existe-t-il un code pour circuler ou chacun fait-il ce qu'il veut ?
- ✓ Cette planète est-elle très peuplée ou n'a-t-elle qu'une poignée d'habitants, voire pas du tout ?
- ✓ Quelle est la durée de la semaine ? deux jours, 20 jours ? Combien de temps dure le week-end ? 5 jours sur 7 par exemple ?
- ✓ Faut-il travailler sur cette planète, ou les personnes sont-elles toujours en vacances ?
- ✓ Qu'est-ce que l'on mange sur cette planète ? Qu'est-ce que l'on boit ?
- ✓ Quelles activités ?
- ✓ Quel est le nom de cette planète ?

Sur cette planète, la personne est toute puissante, elle peut tout changer dès qu'elle le souhaite. Elle peut s'y rendre dès qu'elle en a envie et s'y sent bien. Elle peut y inviter des personnes, les traiter comme elle le souhaite et les mettre dehors selon son bon vouloir.

Il est important que cette planète reste secrète.

Le contenant

La construction d'un contenant est utile pour y placer ses sentiments négatifs ou ses pensées négatives et gênants pour mener sa vie au quotidien. Dans la situation actuelle, il peut être utile pour des soignants pour qu'avant de rentrer chez eux ils puissent y placer tout ce qu'ils ont vécu difficilement dans la journée de façon à ne pas ramener leur travail à la maison et pouvoir se ressourcer auprès de leurs proches.

L'intervenant demande à la personne d'imaginer une boîte, il peut s'agir par exemple d'un coffre-fort. Il faut imaginer sa forme, sa taille, la matière dont les parois sont faites. Il faut que les parois soient solides, et en même temps elles peuvent être souples. Quelle est la couleur extérieure du contenant ? Quelle est la couleur intérieure ? L'intérieur peut être fait d'une autre matière.

Quelle est la fermeture du contenant ? S'agit-il d'un cadenas ? D'une fermeture électronique avec un code ?

Quand la personne a construit le contenant, l'intervenant lui propose d'y mettre un sentiment désagréable et de l'y enfermer. Il vérifie ensuite que la personne ne ressent plus cette sensation désagréable. La personne pourra ouvrir le contenant et faire sortir ce sentiment désagréable lorsque cela lui sera utile.

Si cela a fonctionné, l'intervenant suggère à la personne d'utiliser le contenant lorsqu'elle se sent envahie par des sentiments négatifs ou pour y déposer les choses douloureuses qu'elle a affrontées dans sa journée avant de rentrer chez elle.

La cohérence cardiaque

6 respirations par minute environ : soit 5 secondes d'inspiration puis 5 secondes d'expiration.

Pendant l'exercice tracez sur une feuille les mouvements de votre respiration en traçant une courbe sinusoïdale.

A effectuer pendant 5 minutes trois fois par jour.

Variantes :

- ★ Vous pouvez utiliser **votre main gauche** comme "*timer*" → faire le tour de ses doigts de cette main avec son **index droit** en inspirant sur la montée du doigt et expirant sur la descente (aller/retour de la main entière)
- ★ On inspire (5 sec) et sur l'expiration (5sec), on imagine **un écran** face à nous sur lequel s'inscrit le **chiffre 1**. Puis on inspire de nouveau et à la 2nde expiration, on visualise sur le même écran le **chiffre 2**, et ainsi de suite jusqu'à atteindre le *chiffre 10 au bout de 10 expirations*.
- ★ **Inspire** = on imagine des bulles d'air pur (venant des Alpes qui oxygènent le cœur et le corps) &
 - **Expire** = le cœur est recouvert d'une poussière noire (suie = au stress de la journée. On expire/souffle sur son cœur, ce qui va le nettoyer → Au fur et à mesure des expirations (30 ou 40 par exemple, on visualise le cœur se purifier jusqu'à le sentir totalement "lavé").

Expire = on visualise un moment "**d'amour**" en sollicitant tous les sens.

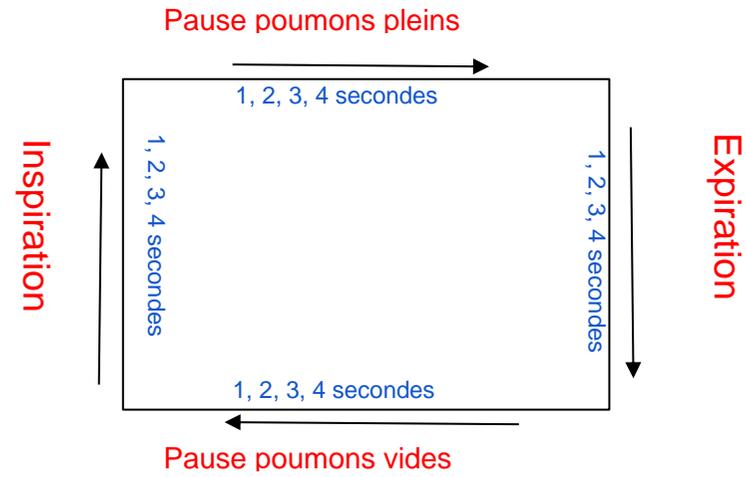
=Site de David O'hare, lien "respirothèque"

Applications gratuites : ma cohérence cardiaque, respirelax

Cardiozen coûte moins de 1 euro, HeartRate+ est un peu plus cher, permet de suivre son pouls en même temps et de suivre l'efficacité de ce que l'on fait.

La respiration en carré

Je dessine un carré avec ma respiration



Le nuage

Visualisation/utile pour émotion négative/douleur

- Installez-vous confortablement (chaise ou autre, pieds bien ancrés au sol)
- Regardez devant vous
- Imaginer un nuage flottant au-dessus de votre tête
- Levez les yeux au ciel (la tête ne bouge pas). Vous voyez le nuage.
- En expirant et gardant les yeux levés imaginez que vous expirez rapidement "l'émotion négative" dans le nuage
- Voir sous quelle forme "hideuse" cette émotion apparaît, est représentée
- Cette image "hideuse" dans le nuage se transforme en une image de plus en plus délicieusement belle...tranquillement...
- Aspirer en inspirant cette image délicieusement belle hors du nuage jusqu'à ce qu'elle pénètre totalement en vous
- Vos yeux reviennent en position "normal"
- Laissez le nuage s'en aller

Inspirez, expirez profondément

Le scanner corporel

“je vais maintenant vous proposer de prendre quelques minutes pour vous prêter à un exercice : fermez les yeux, ne faites pas d’effort pour vous détendre ou vous relaxer, respirez normalement et soyez attentif à vos sensations ici et maintenant : passez en revue mentalement votre corps en entier, à votre rythme. Dites-moi où vous ressentez quelque chose

« Pour rappel, ce guide a été élaboré à l'attention de professionnels en charge de soutenir tous les professionnels de première ligne confrontés à la prise en charge médicale paramédicale psychologique et socioéducative de personnes touchées par le Covid-19 ».

Il est téléchargeable et diffusable en citant la source.

Il est possible de prendre contact avec ses auteurs aux adresses mail suivantes :

- Marie-Christine CABIE : mc.cabie@orange.fr
- Jean-Paul DURAND : jeanpauldurandgm@gmail.com
<https://www.alternatives-acs.fr/>
- Marion DELTELL : mariondeltell@hotmail.com
- Jean-François CROISSANT : jfppro@club-internet.fr
<http://pegaseprocessus.fr/>

