BILAN DE LA FORMATION

DE SECOURISTES EN SANTE MENTALE

Action réalisée dans le cadre du Conseil messin de santé mentale

Résultats de l'évaluation des 5 sessions de formation aux Premiers secours en santé mentale (PSSM) organisées dans le cadre du Conseil local de santé mentale (CLSM) du territoire messin sur la période d'octobre 2023 à décembre 2024.

Une quinzaine de personnes ont assisté à cette formation au secourisme en santé mentale. © Radio France - Anne-Gaëlle Yano-Mifa

Février 2025

Organisé dans le cadre du CLSM territoire messin

Avec le soutien de EUROMÉTROPOLE METZ

Porteur EPSM METZ JURY

Programme national Premiers Secours en Santé Mentale France APPRENDRE À AIDER

Stéphane Tinnes-Kraemer, coordonnateur du CLSM messin

EPSM Metz-Jury

PLAN DE LECTURE

1. CONTEXTE DE L'ACTION 2

1.1. LE PROJET "MA SANTE MENTALE DANS MON QUARTIER" 2
1.2. LE PORTEUR : L'EPSM METZ-JURY 2
1.3. L'ESPACE DE REALISATION : LE CLSM MESSIN 2
1.4. LE PROGRAMME NATIONAL DES PREMIERS SECOURS EN SANTE MENTALE 2

2. REALISATION 3

2.1. ORGANISATION 3
2.2. COMMUNICATION 3
2.3. PROFILS DES PARTICIPANTS 4
2.4. DEROULE ET CONTENU DES SESSIONS 6

3. ÉVALUATION 6

3.1. METHODE 6
3.2. ANALYSE DES REPONSES AU QUESTIONNAIRE 7
3.2.1. Synthèse des résultats 7
3.3. SATISFACTION DES PARTICIPANTS 7
3.3.1. Appréciation du contenu 7
3.3.2. Appréciation de l'intervention 8
3.3.3. Atteinte des objectifs pédagogiques 10
3.3.4. Points forts et faibles de la formation 10

4. PERSPECTIVES 12

4.1. POURSUIVRE L'ACTION EN 2025 12
4.2. PISTES D'AMELIORATION 13

5. ANNEXES 14

5.1. ANNEXE 1 : APPEL A PARTICIPATION ET FICHE D'INSCRIPTION 14
5.2. ANNEXE 2 : INFORMATION DANS LA PRESSE LOCALE 16
5.3. ANNEXE 3 : TRAITEMENT DES REPONSES A L'EVALUATION 17
5.3.1. Questions retenues 17
5.3.2. Synthèse de l'analyse des questions ouvertes 18
5.3.3. Tableaux d'analyse des questions ouvertes 19

1. Contexte de l'action

1.1. Le projet "Ma sante mentale dans mon quartier".

L'organisation de la formation de secouristes en santé mentale s'inscrit dans la démarche "Ma santé mentale dans mon quartier" initiée en 2022 avec le Centre collaborateur de l'OMS (présentation et bilan consultable sur Internet). Ce projet décliné sur le territoire messin dans le cadre du CLSM vise à **développer des dynamiques pour agir en faveur de la santé mentale des habitants des quartiers messins de la politique de la Ville**. Après une première étape de sensibilisations ouvertes aux acteurs des quartiers, les consultations des Conseils citoyens de Bellecroix, Borny et Sablon Sud ont permis de recueillir les besoins et des pistes d'actions. C'est dans ce cadre qu'a été retenue l'idée d'expérimenter la participation des habitants à la formation de secouriste en santé mentale.

1.2. Le porteur : l'EPSM Metz-Jury

L'Établissement public de santé mentale (EPSM) Metz Jury est l'établissement de référence pour les soins psychiques de la population de l'Ouest mosellan (443 000 habitants). L'hôpital assure depuis la fin de l'année 2016 la coordination du Conseil messin de santé mentale.

1.3. L'espace de realisation : le CLSM messin

Le CLSM messin est l'instance de concertation et de coordination entre les élus locaux de l'Eurométropole de Metz et les acteurs travaillant dans le champ de la santé mentale. Le dispositif est en place depuis 2017. Ses missions sont précisées dans la convention de mise en œuvre sur la période 2022 – 2026.

1.4. Le programme national des Premiers secours en sante mentale

Formalisé par le programme historique « *Mental health first aid* », le secourisme en santé mentale est né en Australie en 2000 et a fait ses preuves dans 26 pays. Sur le modèle des premiers secours physiques, les PSSM permettent aux citoyens et citoyennes formés d'aider une personne dès les premiers signes d'un problème de santé mentale par l'écoute et le soutien et en l'encourageant à aller vers un professionnel (médecin, psychologue...).

Au 1er janvier 2025, la France compte près de 175 000 secouristes en santé mentale (source : PSSM France). La diffusion de la formation PSSM est confirmée dans le bilan de la feuille de route santé mentale et psychiatrie (1er mars 2024). Elle figure également parmi les actions du Projet territorial de santé mentale (PTSM) de Moselle.

2. REALISATION

2.1. ORGANISATION

Calendrier de réalisation

L'action réalisée sur 22 mois comprend la formation du formateur accrédité PSSM, l'organisation de 5 sessions et le bilan de l'action (figure 1).

Figure 1 : principales étapes de réalisation

80 personnes inscrites

La mise en place d'une liste d'attente témoigne de l'intérêt des acteurs locaux pour les Premiers secours en santé mentale et leur besoin d'acquérir des connaissances dans ce domaine (PSSM France limite à 16 le nombre de participants par session). Au total, 80 personnes se sont inscrites (tableau 2). 3 d'entre elles n'ont pas pu participer et 1 autre n'a suivi que la première journée.

Formation accréditée par PSSM France

L'EPSM Metz Jury a pris en charge la formation de formateur accrédité par PSSM France suivie par le coordonnateur en février 2023 (accréditation valable trois ans et conditionnée à l'animation de trois sessions par an).

Le programme dispensé correspond au module standard diffusé par l'association PSSM France. L'inscription à la formation ouvre droit à chaque participant à un espace de ressources et de révision sur la plateforme numérique nationale.

Contribution des parties prenantes au projet

Pour encourager les inscriptions d'habitants, l'appel à participation a été diffusé aux membres des Conseils citoyens avec l'aide du Cojep et au réseau d'acteurs du CLSM messin.

La Ville de Metz a mis à disposition une salle de formation équipée dans les locaux de la Maison des associations.

L'EPSM Metz-Jury a mis à disposition le temps du coordonnateur CLSM pour organiser et animer la formation. Son service de restauration a fourni les boissons et les gâteaux offerts aux participants.

2.2. COMMUNICATION

La communication pour faire connaître la formation organisée dans le cadre du CLSM a été efficace pour toucher les personnes qui gravitent autour du réseau du dispositif. Dans leurs réponses au questionnaire d'évaluation, les participants précisent avoir pris connaissance de la formation PSSM

par les réseaux sociaux (11), le bouche-à-oreille (12), par leur employeur (17) ou par les structures qu'ils fréquentent (19).

Plusieurs actions ont été réalisées pour faire connaître cette action de formation PSSM dans le cadre du CLSM :

- Information dans la rubrique "apprendre" du site Internet du CLSM.
- Diffusion d'une information dans la lettre du CLSM envoyée en janvier 2024.
- Envoi de l'appel à participation aux contacts de la liste de diffusion du CLSM (cf. annexe 1).

La formation a bénéficié également d'une mise en lumière par la presse locale (radio, télévision) à l'occasion de la première session le 24 octobre 2023 (cf. annexe 2).

2.3. PROFILS DES PARTICIPANTS

L'objectif initial d'organiser des sessions composées d'au moins la moitié d'habitants n'a pas été atteint. Mais la variété des profils des participants a été un atout fort de ces formations.

Figure 2 : participants de la session des 05 et 06 décembre 2024

3 participants sur 10 étaient des habitants

23 habitants ont participé à la formation dont 12 des quartiers de Bellecroix, Borny et Sablon Sud. La plupart sont membres d'un Conseil citoyen.

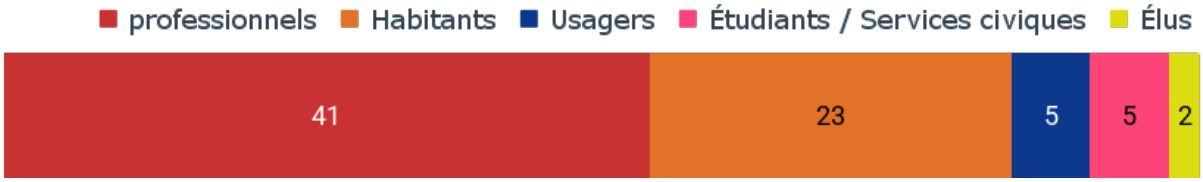
Une majorité de femmes

Seuls 12 hommes ont participé. Cette surreprésentation féminine s'explique par les secteurs professionnels ou associatifs dans lesquels les participantes interviennent. Ces derniers relèvent majoritairement des activités du *care* qui emploie beaucoup de femmes (tableau 1).

Une formation plébiscitée par les professionnels

Les participants étaient majoritairement des professionnels qui pour beaucoup interviennent sur les quartiers (figure 3). Leur engouement à se former confirme le constat régulièrement partagé lors des réunions du CLSM de leur besoin de connaissance en santé mentale pour mieux accompagner les personnes auprès desquelles ils interviennent.

Figure 3 : nombre par typologie de participants



Une variété d'acteurs locaux représentés

Comme en témoigne la diversité des fonctions des participants (tableau 1) et des secteurs d'activité représentés (figure 4), la rencontre entre personnes d'horizons variés est un atout de la formation PSSM telle qu'elle a été organisée dans le cadre du CLSM. Cela répond pleinement à l'un des objectifs du dispositif de favoriser l'interconnaissance entre les acteurs du territoire. Pour les habitants, c'est aussi une occasion d'échanges avec des professionnels ou des représentants d'association.

Figure 4 : nombre de participants par secteurs d'activité représentés

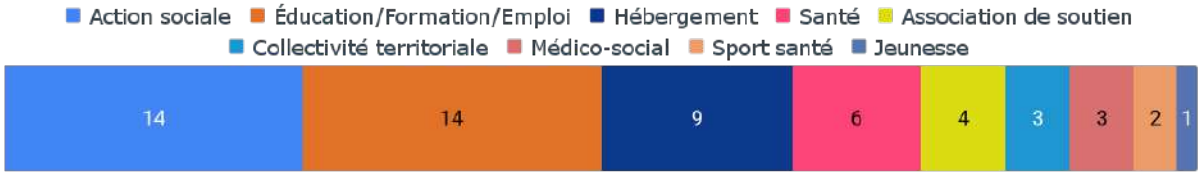


Tableau 1 : fonctions représentées parmi les participants

Fonctions représentées	
• Animateur socioculturel	• Infirmière
• Chargé de formation / de mission	• Intervenante (sociale, socio-éducative)
• Cheffe de service	• Mandataire judiciaire à la protection des majeurs
• Conseillère en économie sociale et familiale	• Médiatrice (conseils citoyens, cadre de vie, santé, sociale, environnement)
• Conseillère en formation continue	• Membres d'association (présidente, trésorière, adhérente)
• Coordinatrice (accompagnement, hébergement, enfance, PTSM)	• Psychologue
• Directrice	• Référente de parcours éducatif
• Documentaliste	• Responsable (projets, publics)
• Éducatrice (spécialisée, jeunes enfants)	• Stagiaire
• Élue (maire, conseillère municipale et métropolitaine)	• Usagère
• Habitante	• Volontaire en service civique

2.4. Deroule et contenu des sessions

Les 5 stages déclarés à l'association PSSM France se sont déroulés selon le programme national du module standard. Tous se sont déroulés en salle sur deux journées consécutives (14 heures).

4 objectifs pédagogiques sont visés par la formation PSSM :

1. Acquérir des savoirs de base concernant les troubles de santé mentale.
2. Appréhender les différents types de crises en santé mentale.
3. Développer des compétences relationnelles (écouter sans jugement, rassurer et communiquer une information adaptée).
4. Faire face aux comportements agressifs.

Les participants ont reçu en début de formation le manuel du secouriste en santé mentale financé par la subvention accordée par l'Eurométropole de Metz dans le cadre de son Contrat local de santé. En complément, des supports pédagogiques ont été diffusés tout au long de la formation et une plateforme numérique nationale déjà mentionnée donne accès à des ressources pour réviser.

La formation est organisée autour de brefs exposés et de mises en pratique qui font appel à des temps d'échanges, des études de cas et des activités pédagogiques pour expérimenter le plan d'actions PSSM et s'approprier le contenu du manuel du secouriste.

3. Évaluation

66 participants ont répondu au questionnaire d'évaluation (tableau 2).

3.1. Methode

Pour évaluer l'action, nous avons utilisé les réponses au questionnaire de PSSM France auquel les participants ont répondu pour obtenir leur attestation de secouriste en santé mentale. À cela s'ajoutent le tableau de suivi des inscriptions et nos observations durant les sessions.

Le questionnaire PSSM France est accessible sur l'espace évaluation de la plateforme numérique nationale. Chaque participant reçoit à la fin du stage ses codes d'accès. Le formateur a accès aux réponses anonymisées présentées dans un tableur.

Les questions permettent aux répondants de donner leur avis sur le contenu et l'intervention, d'indiquer ce que la formation apporte pour aider une personne, et de s'exprimer sur ses atouts et ses faiblesses.

Il est à noter que PSSM France a fait évoluer trois fois son questionnaire durant la période de réalisation des stages. C'est pourquoi nous n'avons retenu que les 15 questions restées identiques sur l'ensemble des sessions.

Les réponses quantitatives ont été traitées avec un tableur utilisé pour réaliser les graphiques. Les réponses qualitatives ont été classées par thème pour identifier les principaux points sur lesquels les participants se sont exprimés (cf. annexe 3). Un outil de conception de nuages de mots a également été utilisé pour rendre plus visuelle la présentation des résultats.

Tableau 2 : participation

	2023		2024			Total
	23-24 oct.	18-19 déc.	30-31 mai	05-06 sept.	05-06 déc.	5 sessions
Inscrits	16	16	16	16	16	80 inscrits
Absents	0	0	1	1	2	4 absents
Questionnaire	16	14	12	12	12	**66 répondants**

3.2. ANALYSE DES REPONSES AU QUESTIONNAIRE

3.2.1. SYNTHESE DES RESULTATS

Qualité de l'intervention

Les participants ont particulièrement apprécié :

- La formation enrichissante et qui laisse de la place aux échanges.
- L'intervenant qui est à l'écoute, bienveillant et ouvert à l'échange, et qui maîtrise le contenu et le déroulé de la formation.

Points forts et points faibles de la formation

Les répondants retiennent **5 atouts** :

1. Le cadre d'apprentissage.
2. Le contenu de la formation.
3. Les supports pédagogiques.
4. Les méthodes pédagogiques.
5. Réflexion sur les représentations de la santé mentale.

Les répondants pointent **5 faiblesses** :

1. Durée trop courte pour un contenu dense.
2. Pas assez de place donnée aux échanges et à la pratique.
3. Formation moins adaptée aux attentes des professionnels.
4. Un minimum d'aptitudes nécessaires pour comprendre et suivre la formation.
5. Répétition de la méthode PSSM et manque d'approfondissement de certains sujets.

3.3. SATISFACTION DES PARTICIPANTS

3.3.1. APPRECIATION DU CONTENU

57 répondants ont découvert un contenu de formation nouveau pour eux (figure 5). La plupart l'ont trouvé pertinent (60), concret et facile à comprendre (63).

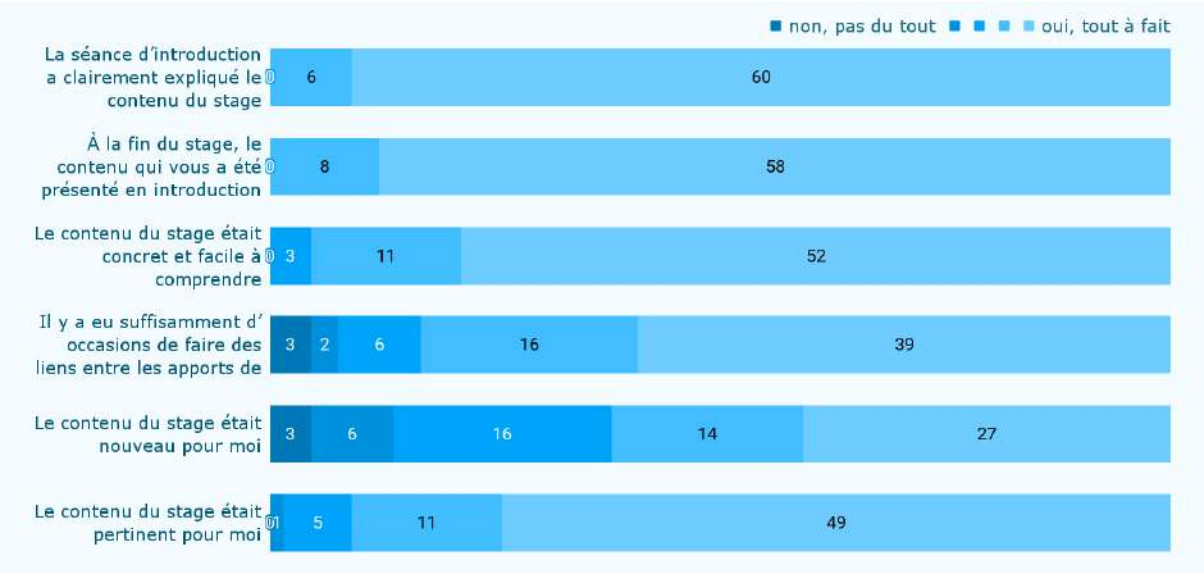
La qualité du contenu est également commentée dans les points forts du stage :

"Beaucoup de domaines intéressants expliqués."

"Les solutions pratiques pour gérer les crises."

"La formation transmet pas mal d'informations sur les ressources qui existent pour aider une personne."

Figure 5 : réponses aux questions sur l'appréciation du contenu



3.3.2. APPRECIATION DE L'INTERVENTION

La qualité de l'intervention appréciée

L'intervention a été appréciée par les stagiaires qui se sont sentis à l'aise, encouragés à participer, exposés à un contenu maîtrisé et à des activités et des discussions facilitées par le formateur (figure 6).

Les participants ont particulièrement apprécié (figure 7) :

- Le **contenu** de la formation.
- L'**écoute** qui leur a été accordée.

La qualité de l'intervention s'exprime également dans les avis sur les points forts du stage :

"Le formateur arrive à faire passer les messages clés et des sujets compliqués dans une authenticité apaisante et rassurante".

"Posture respectueuse : à l'écoute et des développements clairs."
"Ensemble plutôt bien expliqué."

Figure 6 : réponses aux questions sur l'appréciation de l'intervention

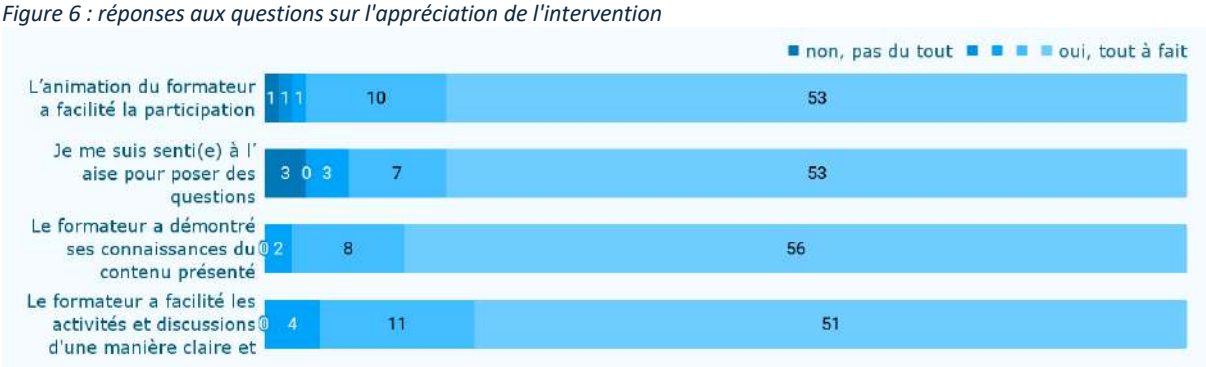


Figure 7 : retour sur le formateur

Quelques participants en difficulté

Les retours positifs sur l'intervention ne doivent pas masquer les quelques participants qui se sont sentis moins à l'aise pour participer (2) et pour poser des questions (3). Trois pistes permettent de comprendre ce qui a pu mettre ces personnes en difficulté :

- ***La maîtrise de la langue française***. Une participante indique que la formation est *"Difficile à suivre quand on n'a pas fait l'école française et que l'on ne peut pas lire le français"*.
- ***Des sujets difficiles***. Quelques répondants expriment leur malaise face aux sujets abordés comme celui sur les idées et les pensées suicidaires. Deux ont dû à un moment quitter la salle.
- ***La fatigabilité***. L'un des usagers[1] présents a eu du mal à se concentrer tout au long du stage et a dû plusieurs fois se reposer.

Les difficultés de ces participants illustrent dans le même temps les précautions prises tout au long de la formation pour s'adapter au plus près des besoins et des capacités des participants. Comme l'exprime cette personne expliquant l'attention prise par le formateur : *"Très ouvert à la discussion et attentif aux émotions que la formation pouvait générer"*.

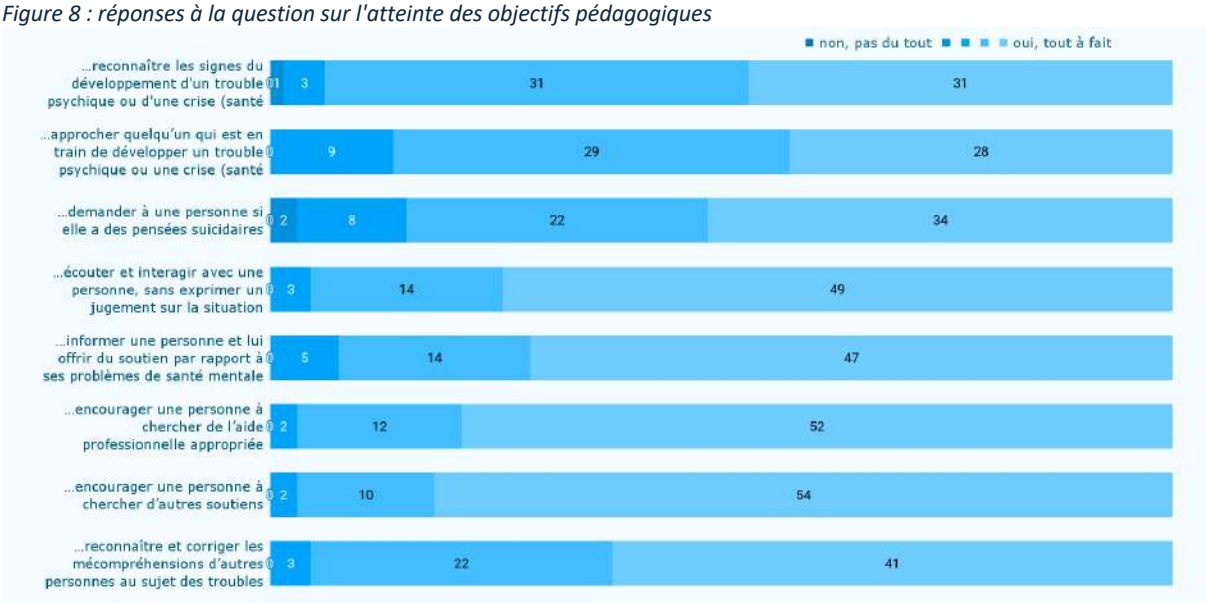
[1] Le terme "usager", généralement utilisé dans le cadre du CLSM, désigne les personnes vivant avec un trouble psychique.

3.3.3. ATTEINTE DES OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Pour la majorité des participants, les objectifs pédagogiques sont atteints à la fin du stage. La plupart expriment se sentir capables de reconnaître les signes d'un problème de santé mentale et de savoir agir en situation pour aider une personne en difficulté (figure 8).

Gérer une situation de crise et soutenir une personne qui veut mettre fin à ses jours sont les deux points les plus délicats et éprouvants de la formation. À la fin du stage, une dizaine de stagiaires expriment manquer d'assurance pour approcher une personne en situation de crise (9) ou engager un échange direct avec une personne qui a des intentions suicidaires (10).

Figure 8 : réponses à la question sur l'atteinte des objectifs pédagogiques



3.3.4. POINTS FORTS ET FAIBLES DE LA FORMATION

5 idées clés ressortent respectivement comme atouts et limites de la formation (tableau 3).

Tableau 3 : atouts et limites de la formation PSSM du point de vue des participants

Atouts de la formation (62 réponses)	**Ses limites** (63 réponses)
• Le cadre d'apprentissage convivial et bienveillant. • L'apport de la formation dont le plan d'action et les troubles psychiques. • Les méthodes pédagogiques centrées sur l'échange et la pratique. • Les supports pédagogiques (livrets PSSM et les vidéos). • La réflexion sur les représentations de la santé mentale.	• Durée trop courte pour un contenu dense. • Pas assez de place donnée aux échanges et à la pratique. • Répétition de la méthode PSSM et manque d'approfondissement de certains sujets. • Formation moins adaptée aux attentes des professionnels. • Un minimum d'aptitudes nécessaires pour comprendre et suivre la formation

Atouts de la formation

Tous les répondants déclarent qu'ils recommanderaient cette formation.

Cadre d'apprentissage

"Le programme est bien structuré et en phase avec mes attentes."
"La bonne humeur et le sérieux en même temps."
"Le manuel et la durée de la formation."

Contenu de la formation

"Posture respectueuse : à l'écoute et des développements clairs."
"Ensemble plutôt bien expliqué."

Supports pédagogiques

"Le manuel est très intéressant pour compléter la formation et la comprendre avec du recul."
"Les vidéos de témoignages que j'ai trouvées très éclairantes pour comprendre et mémoriser."

Méthodes pédagogiques

"La diversité des activités proposées."
"L'échange en petit groupe, accessible à tous."
"Les mises en situation sont très efficaces dans la compréhension des troubles."

Réflexion sur les représentations de la santé mentale

"La déconstruction des idées reçues."
"Changer mon regard sur la prise en charge des malades, sur les professionnels de santé et les établissements d'accueil."

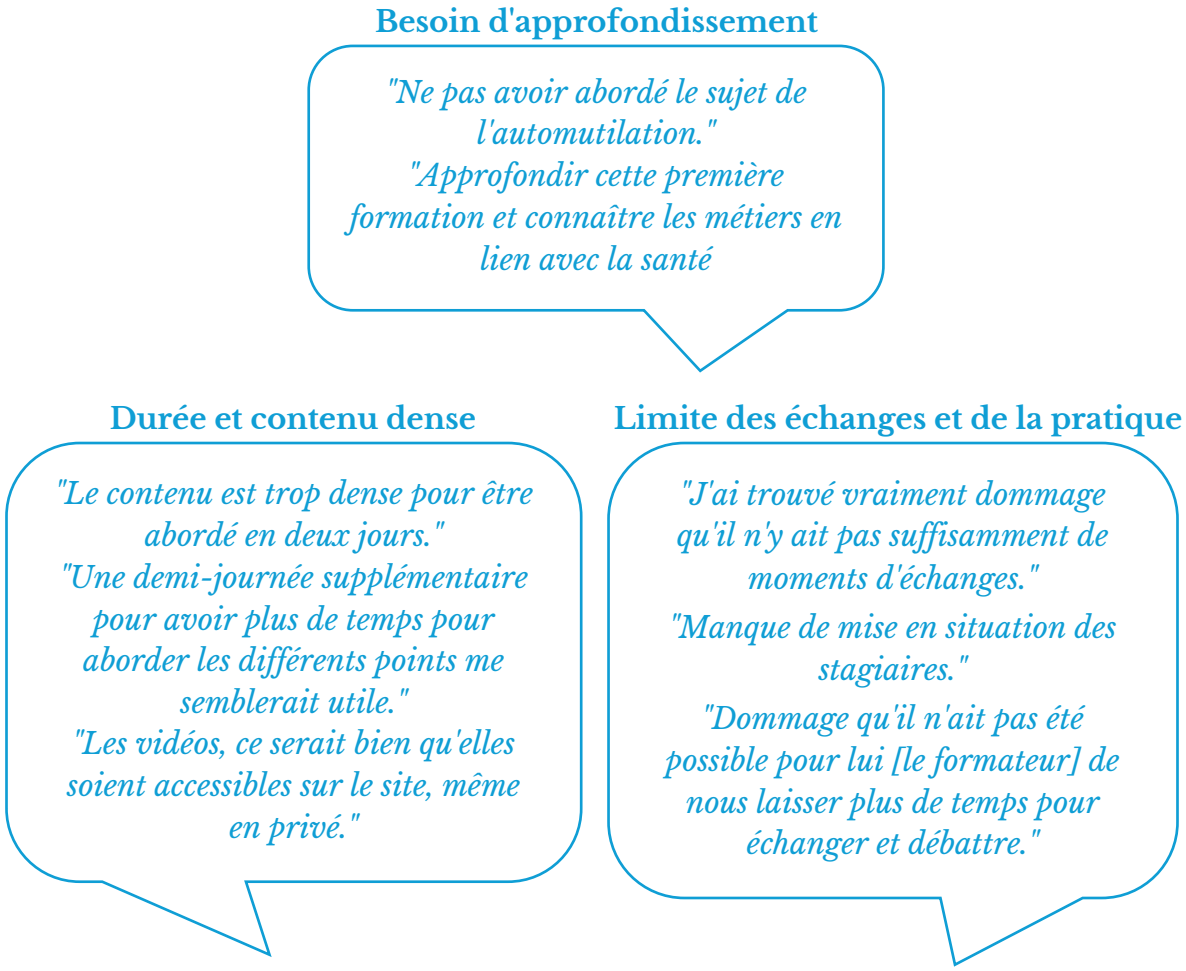
Points faibles du stage

Moins adaptée aux professionnels

"Bonne formation pour les citoyens, mais moins pour les professionnels du médico-social."

Difficulté à suivre le stage

"C'est très exigeant au niveau de la concentration."



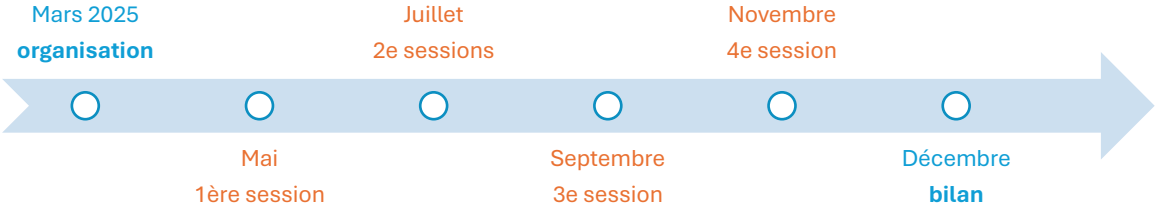
4. PERSPECTIVES

4.1. POURSUIVRE L'ACTION EN 2025

Les prochaines sessions seront organisées en suivant la méthode qui a bien fonctionné pour celles déjà réalisées (cf. 2. Réalisation). Plusieurs propositions sont présentées plus loin pour améliorer encore cette organisation (cf. 4.2 Pistes d'amélioration).

Organisation

Organiser 4 formations PSSM sur la période de mars à décembre (1 session tous les deux mois). Ce rythme permettrait de former jusqu'à 64 personnes.



Budget

2 000 € sont nécessaires pour l'achat des manuels (500 € par session pour 16 participants). Une demande de subvention sera adressée à l'Eurométropole de Metz dans le cadre de son Contrat local de santé.

L'EPSM Metz Jury mettra à disposition le temps du coordonnateur du CLSM messin pour organiser et animer les formations. L'hôpital de Jury mettra également à disposition le matériel pédagogique et son service de restauration de l'hôpital fournira les gâteaux et les boissons pour l'espace convivial mis à disposition des participants.

Les Mairies du territoire messin seront sollicitées pour la mise à disposition gratuite de salles de formation équipée pour accueillir la formation sur deux jours consécutifs.

4.2. PISTES D'AMELIORATION

Favoriser la participation des habitants

- Maintenir la participation gratuite à la formation pour les habitants.
- Associer des acteurs en mesure d'encourager les habitants à participer comme les Centres sociaux culturels ou les Ambassadeurs Santé.
- Localiser la formation en différents lieux du territoire messin avec l'aide des Mairies pour mettre à disposition gratuitement une salle de formation équipée.
- Réaliser une communication davantage ciblée sur les habitants au moyen d'un support dédié et en mobilisant des canaux de communication approprié comme l'agenda de la Ville de Metz.

Mieux informer sur les exigences et les objectifs de la formation

- S'assurer auprès des professionnels qui s'inscrivent que la formation PSSM répond bien à leurs besoins et, dans le cas contraire, les orienter vers des dispositifs plus adaptés.
- S'assurer auprès des habitants inscrits qu'ils se sentent capables de suivre la formation dispensée en français et nécessitant un minimum d'attention sur deux jours consécutifs.

Animer une communauté de secouristes PSSM à l'échelle du territoire messin

Les marges de manœuvre sont faibles pour agir sur le cadre de la formation imposée par PSSM France. Les formateurs accrédités s'engagent par contrat à suivre scrupuleusement le contenu, le déroulé et les activités proposées. Il paraît plus réaliste de proposer aux participants des rencontres à l'issue de la formation.

- Organiser dans l'année deux regroupements de secouristes formés pour réviser le plan d'action PSSM et répondre aux questions survenues depuis la fin de leur formation.
- Encourager les secouristes à continuer à s'informer en consultant la plateforme numérique PSSM France à leur disposition et/ou en participant aux actions organisées dans le cadre du CLSM comme les Semaines messines d'information sur la santé mentale.

5. ANNEXES

5.1. ANNEXE 1 : APPEL A PARTICIPATION ET FICHE D'INSCRIPTION

Premiers Secours en Santé Mentale France
APPRENDRE À AIDER

CLSM territoire messin

À retourner à : stephane.tinnes-kraemer@epsm-metz-jury.fr

PREMIERS SECOURS EN SANTE MENTALE

Formation organisée dans le cadre du Conseil messin de santé mentale

INSCRIPTION

Habitant·e	Professionnel·le / Élu·e
Prénom :	Prénom :
Nom :	Nom :
Mail :	Fonction :
Téléphone :	Structure :
	Mail :
	Téléphone :

ATTESTATION D'ENGAGEMENT

Fait à , le

Cochez les cases correspondant à vos réponses.

Je soussigné(e), _____

☐ m'engage à participer à la formation « Premiers secours en santé mentale » (PSSM) qui se déroulera en salle à Metz sur deux journées consécutives les 5 et 6 décembre 2024.

☐ Je participe en tant qu'habitant·e / en tant qu'élu·e et m'engage à suivre l'intégralité de la session.

☐ Je participe en tant que professionnel·le. Mon employeur est informé de ma démarche et accorde mon départ en formation sur mon temps de travail.

La formation PSSM est proposée gratuitement par l'Établissement public de santé mentale Metz-Jury avec le soutien financier de l'Eurométropole de Metz. La délivrance de l'attestation de secouriste en santé mentale est conditionnée à votre présence et votre assiduité sur toute la durée de la formation.

Signature de l'employeur **Signature du participant**

5.2. ANNEXE 2 : INFORMATION DANS LA PRESSE LOCALE

Lors de la session du 24 octobre 2023, une journaliste de la radio France bleue et une équipe de France 3 ont mis en lumière la formation de secouriste en santé mentale. À cette occasion, plusieurs participants ont accepté de témoigner de leur expérience.

- Reportage France bleu diffusé le 24 octobre 2023. Une page est toujours en ligne sur le site Internet du média.
- Reportage France 3 diffusé dans le journal du soir le 24 octobre 2023 (rediffusion non disponible).

Une quinzaine de personnes ont assisté à cette formation au secourisme en santé mentale. © Radio France - Anne-Gaëlle Yano-Mifa

5.3. ANNEXE 3 : TRAITEMENT DES REPONSES A L'EVALUATION

Cette annexe présente le traitement des réponses au questionnaire.

5.3.1. QUESTIONS RETENUES

Appréciation globale

1. La séance d'introduction a clairement expliqué le contenu du stage.
2. À la fin du stage, le contenu qui vous a été présenté en introduction a été abordé dans la formation.
3. Le contenu du stage était concret et facile à comprendre.
4. Il y a eu suffisamment d'occasions de faire des liens entre les apports de connaissances et des situations concrètes.
5. Le contenu du stage était nouveau pour moi.
6. Le contenu du stage était pertinent pour moi.

Appréciation de l'intervention

7. L'animation du formateur a facilité la participation.
8. Je me suis senti(e) à l'aise pour poser des questions.
9. Le formateur a démontré ses connaissances du contenu présenté.
10. Le formateur a facilité les activités et discussions d'une manière claire et efficace.
11. Retour pour ce formateur ?

Ce que la formation apporte pour aider une personne

12. Suite à ce stage, je me sens plus outillé(e) pour…
    - …reconnaître les signes du développement d'un trouble psychique ou d'une crise (santé mentale)
    - …approcher quelqu'un qui est en train de développer un trouble psychique ou une crise (santé mentale)
    - …demander à une personne si elle a des pensées suicidaires
    - …écouter et interagir avec une personne, sans exprimer un jugement sur la situation
    - …informer une personne et lui offrir du soutien par rapport à ses problèmes de santé mentale
    - …encourager une personne à chercher de l'aide professionnelle appropriée
    - …encourager une personne à chercher d'autres soutiens
    - …reconnaître et corriger les mécompréhensions d'autres personnes au sujet des troubles de santé mentale

Atouts et faiblesses du stage

13. Quels sont les points forts de ce stage ?
14. Quels sont les points faibles de ce stage ?
15. Comment avez-vous entendu parler de cette formation ?
16. Recommanderiez-vous cette formation à d'autres personnes ?

5.3.2. SYNTHESE DE L'ANALYSE DES QUESTIONS OUVERTES

3 questions ouvertes ont été analysées :

- **Retour pour ce formateur ?**
- **Quels sont les points forts de ce stage ?**
- **Quels sont les points faibles de ce stage ?**

La méthode retenue pour analyser ces questions repose sur un classement thématique selon les unités de sens identifiées dans les réponses.

"Retour sur le formateur ?"

52 participants ont répondu. Un seul émet une appréciation négative.

Les participants ont particulièrement apprécié (18 unités de sens) :

- La qualité de l'intervenant à l'écoute (3), bienveillant et ouvert à l'échange (5), et qui maîtrise le contenu et le déroulé de la formation (7).
- La qualité de la formation enrichissante et qui laisse de la place aux échanges (3).

"Quels sont les points forts du stage ?"

62 participants ont répondu à cette question.

5 points forts du stage identifiés à partir des réponses des participants (94 unités de sens) :

1. Le cadre d'apprentissage (30) :
   - En particulier la qualité du programme (16) et du formateur (7).
   - Et dans une moindre mesure, l'ambiance conviviale et bienveillante (6), la durée, le lieu et les supports adaptés (4), et l'apport du groupe par son expérience et sa diversité (3).
2. Le contenu de la formation (23) :
   - En particulier, la pertinence des informations transmises (7), dont l'apprentissage du plan d'action PSSM (8) et l'apport de connaissances sur les troubles psychiques (6).
   - Et dans une moindre mesure la mise à disposition de ressources (2).
3. Les méthodes pédagogiques (26) :
   - En particulier, l'apprentissage par l'échange (10) et la pratique (11).
   - Et dans une moindre mesure, la variété des activités (5).
4. Les supports pédagogiques (10) :
   - En particulier le livret PSSM (4) et les vidéos (5).
5. Réflexion sur les représentations de la santé mentale (5).

"Quels sont les points faibles du stage ?"

63 participants ont répondu à cette question.

5 points faibles du stage identifiés à partir des réponses des participants (89 unités de sens) :

- 1. Durée trop courte pour un contenu dense (49).
- 3. Pas assez de place donnée aux échanges et à la pratique (15).
- 2. Répétition de la méthode PSSM et manque d'approfondissement de certains sujets (13).
- 4. Formation moins adaptée aux attentes des professionnels (3).
- 5. Un minimum d'aptitudes nécessaires pour comprendre et suivre la formation (2).

Il est à noter que 7 participants ne remarquent pas de points faibles.

5.3.3. TABLEAUX D'ANALYSE DES QUESTIONS OUVERTES

Analyse de la question : "Retour sur le formateur ?"

52 participants ont répondu. Un seul émet une appréciation négative.

Les participants ont particulièrement apprécié (18 unités de sens) :

- La qualité de l'intervenant à l'écoute (3), bienveillant et ouvert à l'échange (5), et qui maîtrise le contenu et le déroulé de la formation (7).
- La qualité de la formation enrichissante et qui laisse de la place aux échanges (3).

Réponses des participants et thèmes identifiés

APPRECIATIONS POSITIVES
1. Qualité de l'intervenant
1.1 À l'écoute
1. Posture respectueuse : à l'écoute et des développements clairs. 2. Très ouvert et à l'écoute des participants. 3. Le formateur expliquait très bien et était à l'écoute des questions des participants.
1.2 Bienveillant et ouvert à l'échange
1. Je remercie chaleureusement notre formateur pour son professionnalisme et sa bienveillance. Parfait. 2. Il arrive à faire passer les messages clés et des sujets compliqués dans une authenticité apaisante et rassurante. 3. Stéphane a rassuré les stagiaires avec des explications sur le déroulement de la formation. 4. Très ouvert à la discussion et attentif aux sentiments pouvant être générés par la formation. 5. Stéphane a su faire en sorte que la totalité du contenu de formation soit assurée, pour cela il a dû parfois discipliner les stagiaires.
1.3. Maîtrise le contenu et le déroulé de la formation
1. Ses apports étaient pertinents. 2. Posture respectueuse : à l'écoute et des développements clairs. 3. Ensemble plutôt bien expliqué. 4. Le formateur a su expliquer le plan d'action à mettre en place. 5. Maîtrise du sujet et accessibilité. 6. Très bon formateur. 7. Formateur très bien.
2. Qualité de la formation
1. Cette formation était très enrichissante, le contenu était simple à comprendre grâce aux activités en groupe et aux vidéos diffusées. 2. Une formation intense et intéressante, laissant place aux échanges. 3. Bravo et merci pour tous nos échanges, les débats mouvants qui permettent de remettre en question nos représentations, les mises en situation très parlantes ou les temps d'activités plus créatifs (dessin, etc.).

Analyse de la question : "Quels sont les points forts du stage ?"

62 participants ont répondu à cette question.

5 points forts du stage identifiés à partir des réponses des participants (94 unités de sens) :

6. Le cadre d'apprentissage (30) :
   - En particulier la qualité du programme (16) et du formateur (7).
   - Et dans une moindre mesure, l'ambiance conviviale et bienveillante (6), la durée, le lieu et les supports adaptés (4), et l'apport du groupe par son expérience et sa diversité (3).
7. Le contenu de la formation (23) :
   - En particulier, la pertinence des informations transmises (7), dont l'apprentissage du plan d'action PSSM (8) et l'apport de connaissances sur les troubles psychiques (6).
   - Et dans une moindre mesure la mise à disposition de ressources (2).
8. Les méthodes pédagogiques (26) :
   - En particulier, l'apprentissage par l'échange (10) et la pratique (11).
   - Et dans une moindre mesure la variété des activités (5).
9. Les supports pédagogiques (10) :
   - En particulier le livret PSSM (4) et les vidéos (5).
10. Réflexion sur les représentations de la santé mentale (5).

Réponses des participants et thèmes identifiés

1. Cadre d'apprentissage
1.4 Qualité du programme
1. La diversité des méthodes d'apprentissage. 2. Un stage efficace, méthodique et intéressant. 3. Méthode pédagogique. 4. Programme, contenus, animation. 5. Accessible à tous. 6. Le programme de la formation bien structuré et en phase avec mes attentes. 7. Et les différents points de la formation abordés de façon pédagogique, claire et simple sans aller dans la surspécialisation psychiatrique et santé mentale. 8. Programme bien structuré permettant de bien retenir l'information. 9. Une bonne explication des troubles psychiques et de la manière d'intervenir en cas de crise. 10. Super formation. 11. Tout était parfait. 12. Ce stage a été très enrichissant autant en théorie qu'en pratique. 13. Je me sens équipé pour soutenir, assister ou intervenir. 14. Connaissances, animation, contenu, clarté. 15. L'ensemble du stage a été pour moi bénéfique. 16. Une chance d'avoir pu bénéficier d'une telle formation.
1.2 Qualité du formateur
1. Formateur d'expérience. 2. Le formateur. 3. Formateur accessible. 4. La clarté et les connaissances de l'animateur. 5. Le formateur. 6. La qualité du formateur très compétent, pédagogue et à l'écoute des participants. 7. Clarté.

1.1 Ambiance conviviale et bienveillante
1. À l'aise pour parler. 2. Bonne ambiance. 3. Tout cela permet de mieux s'approprier les contenus de formation et rend la formation agréable. 4. La bonne humeur et le sérieux en même temps respecté et apporté par le formateur. 5. Ensuite, ce qui est très appréciable dans cette formation, c'est le nombre restreint de participants qui permet de créer un climat de confiance, de bienveillance et de solidarité dans les échanges. 6. La proximité avec le formateur et les autres participants, en partie grâce à ce climat de confiance installé dès les débuts de la formation.
1.3 Durée, lieu et supports adaptés
1. Durée sur 2 jours. 2. La formule complète avec le formateur, les visuels et le manuel. 3. Le manuel et la durée de la formation. 4. Le livret fourni aux stagiaires et le lieu où le stage a été effectué.
1.5 L'apport du groupe par son expérience et sa diversité
1. Expériences de chacun. 2. La diversité des stagiaires venant de différents horizons qui contribue à enrichir le stage. 3. Le groupe motivé et participant.
2. Contenu de la formation
2.1 La pertinence des informations transmises
1. Le programme est intéressant. 2. Apport large et assez complet. 3. Beaucoup de domaines intéressants expliqués. 4. Bon contenu. 5. Le contenu très riche. 6. Le contenu divers et varié. 7. Le contenu pertinent.
2.2 L'apport de connaissances sur les troubles psychiques
1. La présentation des troubles psychiques. 2. Les différentes maladies et cas problématiques abordés. 3. Les éléments de contenus sur les différents troubles. 4. La formation permet vraiment de mieux appréhender les différents troubles psychiques. 5. La variété des supports, le mode d'action clairement défini, la connaissance des troubles psychiques. 6. Le stage nous a permis d'apprendre à reconnaître les signes des troubles et nous conforter dans le fait que c'est une maladie.
2.3. L'apprentissage du plan d'action PSSM
1. L'apprentissage de la formule AÉRER qui peut être réutilisée dans de nombreuses situations. Avoir en tête ces différentes étapes m'apparaît comme le point fort de ce stage. 2. Avoir des outils qui permettent de se souvenir comment aller au contact d'une personne en souffrance est un plus. 3. Le fait d'avoir pu mettre des mots sur des comportements et connaître les gestes et paroles adaptés.

4. La formation permet vraiment de guider dans l'approche et l'aide d'une personne présentant un trouble.
5. Les solutions pratiques pour gérer les crises.
6. Les trames "AÉRER" permettent d'accéder à une démarche complète.
7. La connaissance pour communiquer avec une personne qui a des problèmes de santé mentale.
8. On en sort avec une démarche à suivre très concrète.

2.4 La mise à disposition de ressources

1. Les ressources mises à disposition.
2. La formation transmet pas mal d'informations sur les ressources qui existent pour aider une personne.

3. Méthodes pédagogiques

3.1 Variété des activités

1. L'alternance entre du contenu pédagogique dans le livret PSSM, les mises en situation, les débats mouvants, les vidéos, le dessin, les quiz et les citations d'extraits de peintre.
2. La formation est plurielle et elle n'est pas routinière avec une seule activité proposée.
3. L'interaction et les méthodes alternées pour nous faire travailler.
4. La diversité des activités proposées.
5. La diversité des exercices pour intégrer la méthode AÉRER.

3.2 Apprentissage par l'échange et la pratique

...par l'échange

1. L'échange en petit groupe, accessible à tous.
2. Échange pendant les exemples dans les vidéos.
3. Un stage qui favorise les interactions, les échanges et les mises en pratique.
4. Le travail en petits groupes.
5. Attractivité et l'échange global.
6. L'interactivité et le contenu assez nouveau pour moi, ainsi que la qualité de formation.
7. Les interactions entre les participants.
8. La manière de nous amener à nous questionner.
9. Les interactions entre participants.
10. L'interactivité, les échanges et les discussions qui ont enrichi l'expérience et permis d'approfondir les notions clés.

...par la pratique

1. La méthode pour aider les gens.
2. Étude de cas pratiques.
3. Les mises en situation.
4. Lien fait entre connaissances théoriques et cas concrets et exemples.
5. Les exercices de mise en situation.
6. La pratique en lien avec la théorie.
7. Exemples pratiques.
8. Les mises en situation sont très efficaces dans la compréhension des troubles.
9. La pratique à partir d'exemples concrets et des études de cas ont facilité la mise en application des concepts appris.
10. Les activités de mise en situation.
11. Théorie, exercices, mise en pratique, répétition de la méthode.

4. Supports pédagogiques
1. Les différents supports et documents présentés sont les points forts de ce stage.
4.1 Livret PSSM
1. Le manuel est très intéressant pour compléter la formation et la comprendre avec du recul. 2. Le manuel est très complet et bien rédigé. 3. Le livret sur différentes pathologies de santé mentale. 4. Le support du manuel est très complet.
4.2. Vidéos
1. Les témoignages en vidéo et les mises en situation aident à mieux voir à quoi s'attendre de façon concrète. 2. Les vidéos, les témoignages de patients. 3. Vidéos. 4. Les vidéos de témoignages que j'ai trouvées très éclairantes pour comprendre et mémoriser. *5.* Le contenu sur le suicide m'a interpellée et notamment le film qui m'a permis de comprendre beaucoup de choses.
5. Réflexion sur les représentations de la santé mentale
1. Changer mon regard sur la prise en charge des malades, sur les professionnels de santé et les établissements d'accueil. 2. De nous ouvrir les yeux sur les idées stéréotypes que l'on peut avoir et les surmonter pour avancer et aider notre prochain. 3. Elle nous permet d'ouvrir nos représentations et réflexions sur la santé mentale et ses accompagnements. 5. La déconstruction des idées reçues.

Analyse de la question : "Quels sont les points faibles du stage ?"

63 participants ont répondu à cette question.

5 points faibles du stage identifiés à partir des réponses des participants (89 unités de sens) :

- 1. Durée trop courte pour un contenu dense (49).
- 3. Pas assez de place donnée aux échanges et à la pratique (15).
- 2. Répétition de la méthode PSSM et manque d'approfondissement de certains sujets (13).
- 4. Formation moins adaptée aux attentes des professionnels (3).
- 5. Un minimum d'aptitudes nécessaires pour comprendre et suivre la formation (2).

Il est à noter que 7 participants ne remarquent pas de points faibles.

Réponses des participants et thèmes identifiés

1. Durée trop courte pour un contenu dense
1. Trop d'informations en peu de temps. 2. Très dense en terme de contenus pour deux jours. 3. Stage trop court par rapport au contenu de la formation. 4. Trop dense. 5. Le contenu de formation est très dense et le temps très resserré. 6. La rapidité de données des informations par manque de temps.

7. Trop dense, trop court.
8. Une journée ou une demi-journée en plus est nécessaire.
9. Le temps de formation de deux jours est trop court pour une bonne mise en pratique.
10. La durée est un peu insuffisante.
11. Beaucoup d'informations à assimiler.
12. Il manque peut-être un peu de temps pour bien assimiler.
13. Manque de temps.
14. Difficile de retenir l'ensemble des informations et des données, car elles sont nombreuses et variées.
15. Le contenu qui est trop dense pour être abordé en deux jours.
16. Un contenu dense pour lequel il serait bienvenu de revenir, de réactualiser ses connaissances (selon le vécu de chacun).
17. Durée limitée : Le temps imparti pour certains sujets était un peu court, ce qui a parfois laissé peu de place aux approfondissements.
18. La durée de deux jours est trop courte pour aborder complètement et parfaitement les différents troubles ainsi que d'autres troubles non au programme comme les troubles des conduites alimentaires.
19. Beaucoup de théorie à acquérir.
20. Trop intense.
21. Trop de contenu en deux jours.
22. L'assimilation théorique est dense.
23. Une demi-journée supplémentaire pour avoir plus de temps pour aborder les différents points me semblerait utile.
24. Beaucoup de contenu pour le temps accordé.
25. Contenu dense qui ne permet pas toujours le partage d'expérience entre les stagiaires.
26. Temps trop court, module survolé rapidement par manque de temps.
27. Un peu court, car le programme est dense.
28. Manque de temps.
29. Étant des adultes, nous pouvons avoir une approche moins active et plus transmissive, la formation étant seulement sur deux jours.
30. Une demi-journée supplémentaire aurait été la bienvenue, car très intense.
31. Beaucoup de connaissances en peu de temps.
32. Beaucoup d'informations pour malheureusement trop peu de temps.
33. Manque de temps pour approfondir.
34. Manque de temps pour poser des questions, car le contenu de la formation est dense sur deux jours.
35. Deux jours, c'est un peu court, je trouve.
36. Plus de temps serait utile pour pouvoir approfondir un peu mieux chaque chapitre de la formation.
37. Intense au niveau contenu.
38. Densité.
39. Peut-être le temps, mais c'est très bien comme cela, car ça nous permet de ne pas trop nous dissiper et de rester bien focaliser sur les informations que nous recevons.
40. Une journée supplémentaire serait un plus pour ce stage.

41. Une trop grande directivité liée à la nécessité de parcourir tout le programme dans un temps limité.
42. Stage trop court.
43. Il y a beaucoup d'informations à intégrer.
44. Trop court pour aborder tous les problèmes.
45. Programme très dense.
46. Le temps court.
47. Certaines questions auraient mérité plus de temps.
48. Très dense.
49. Manque de temps.

2. Répétition de la méthode PSSM et manque d'approfondissement de certains sujets

1. Stage assez général.
2. La formation est très standardisée. Par ailleurs, l'impression de devoir suivre toujours les mêmes gestes et attitudes selon des cas parfois différents.
3. La répétition de certaines choses.
4. Ne pas avoir abordé le sujet de l'automutilation.
5. J'ai trouvé que les exercices pratiques prennent trop de temps au détriment de l'appropriation du contenu de la formation. Cela permettrait d'aborder plus complètement les caractéristiques des différents troubles traités dans le manuel.
6. J'aurais aimé que les participants puissent se présenter au début pour mieux profiter des expériences de chacun lors de nos échanges et exercices.
7. Plus d'explications sur comment nous pouvons faire en tant que secouriste pour rester calme et efficace en cas de crise.
8. Répétition de la procédure pour chaque chapitre exposé.
9. Faire des remises à niveaux pour compléter les acquis.
10. Approfondir cette première formation et connaître les métiers en lien avec la santé mentale.
11. Peu de temps passé sur les addictions, c'est dommage.
12. Je pensais mieux connaître les dispositifs locaux.
13. Les vidéos, ce serait bien qu'elles soient accessibles sur le site, même en privé.

3. Pas assez de place donnée aux échanges et à la pratique

1. Peu propice aux échanges hors contenu de la formation.
2. Peu d'espace pour échanger, car il y a beaucoup de contenu.
3. Peu de mise en situation et pas de place pour échanger entre nous dans la formation sur des situations.
4. Augmenter davantage les mises en situation pour permettre de comprendre et de "vivre" le ressenti des personnes potentielles à "secourir".
5. Développer encore l'empathie.
6. Le fait de promouvoir le manuel au travers de cette formation est réducteur des atouts que peut offrir un secouriste en santé mentale au détriment d'une bonne mise en pratique.
7. Peu de temps pour réaliser les activités.
8. Plus de cas concrets sous forme de jeux de rôle auraient été bienvenus.

9. J'ai trouvé vraiment dommage qu'il n'y ait pas suffisamment de moments d'échanges.
10. L'absence de temps pour laisser les participants échanger et débattre.
14. Manque de mise en situation des stagiaires.
15. Dommage qu'il n'ait pas été possible pour lui de nous laisser plus de temps pour échanger et débattre.

4. Formation moins adaptée aux attentes des professionnels

1. Après chaque contenu, il y avait une activité, ce qui ne laissait pas toujours la place aux témoignages ou au retour d'expériences des professionnels.
2. Non adapté aux professionnels du social.
3. Bonne formation pour les citoyens, mais moins pour des professionnels du médico-social.

5. Un minimum d'aptitudes nécessaires pour comprendre et suivre la formation

1. Difficile à suivre lorsque l'on n'a pas fait l'école française et que l'on ne peut pas lire le français.
2. C'est très exigeant au niveau de la concentration pour ne pas perdre le fil.

6. Pas de points faibles remarqués

1. Je n'ai pas trouvé de points faibles.
2. Je n'en trouve aucun.
3. Dans l'ensemble, tout était bien présenté et animé.
4. Rien.
5. Aucun.
6. Aucun.
7. RAS.