

Face à la


# Crise

LETTRE D'INFORMATION 3/2011



Dossier spécial:  
**Rétablissement**  
Est-ce que ça sert?

[www.ifrc.org](http://www.ifrc.org)  
Sauver des vies, changer les mentalités.

Centre Psychosocial  
 International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies



À travers le monde



La Norvège après la tragédie



Dossier spécial Rétablissement



La Nouvelle Zélande après les secousses



Un millier de mots



Frontière turco-syrienne

Photo de couverture : Anthony Kitchener

Une publication du Centre de Référence de la Fédération Internationale pour le Soutien Psychosocial

Bureau de rédaction: Nana Wiedemann et Lasse Nørgaard

Design: Reda Sadki. Mise en page: Lasse Nørgaard, Ayo Degett

Désistement: Les opinions exprimées sont du ressort des signataires et ne sont pas nécessairement celles du Centre Psychosocial de l'IFRC.



## Merci d'être là

Il y a quelques mois à peine la Norvège a été frappée par une attaque à la bombe et par le

massacre abominable de jeunes sans défense dans un camp de vacances. Vous avez dû entendre parler du massacre d'Utøya.

Ces événements m'ont profondément troublée. Non seulement je pensais au choc, à la terreur que tous ces jeunes ont dû éprouver mais je me suis mise à leur place, c'était si près de chez moi, j'ai pensé qu'il aurait aussi bien pu s'agir de mes amis, de ma famille ou de parents. Je m'attendais à apprendre la mort de personnes de mon entourage.

Alors j'ai compris combien nous sommes en sécurité dans un Danemark où la violence, le crime et le meurtre sont rares. Ce jour-là j'ai perdu une certaine forme d'innocence quand je me suis rendu compte qu'un tel événement pouvait s'abattre sur nous aussi.

Un philosophe danois a dit qu'il y avait un équilibre en toutes choses, un yin et un yang. Il prenait l'exemple du Danemark, un pays sans tremblement de terre, sans violence mafieuse ni serpent à sonnette mais où le temps était mauvais dix mois de l'année.

Il aurait pu ajouter que nous ne souffrons pas de conflits et de coups d'État, de guerres, de massacres

et d'attentats non plus. En Scandinavie, nous sommes terriblement conscients des conditions d'insécurité qui règnent dans de nombreux pays mais sommes-nous à même de comprendre pleinement ce qu'est vivre dans l'insécurité ou avec les conséquences des attaques armées et des catastrophes naturelles sans les avoir vraiment connues ?

Les événements de Norvège ont de quoi choquer et terrifier mais ils sont également instructifs et impressionnants. Ne serait-ce que le travail d'équipe des professionnels et les bénévoles qui ont secouru les survivants, les parents et toutes les personnes touchées par le drame, et la décision de prolonger le soutien pendant une année au moins ainsi que le rôle très important que la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge peuvent et doivent jouer. Ce numéro traite des difficultés qu'il y a à mesurer l'impact de notre travail scientifiquement. Néanmoins, nous essayons sans cesse de nous renouveler et de nous améliorer. Ce qui nous fait avancer, ce sont tous les témoignages et les remerciements des bénéficiaires, comme ceux qui posent des fleurs devant la Croix-Rouge norvégienne et envoient des mots aussi simple que "merci d'être là".

*Nana Wiedemann*

Nana Wiedemann

### Retrouvez-nous sur Twitter et YouTube!

Rejoignez notre communauté en ligne pour vous tenir au courant des nouvelles et des événements les plus récents.



IFRC\_PS\_Centre



psychosocialcentre



**Si vous désirez votre propre exemplaire de Face à la crise un nombre limité d'exemplaires est disponible en contactant**

**le Centre Psychosocial. Vous pouvez commander votre magazine par Internet ou le lire sur votre tablette grâce à l'application MagCloud.**

**<http://www.magcloud.com/user/IFRC>**



## Comment participer ?

Vos idées, lettres et articles sont les bienvenues. Envoyez-nous un e-mail à : [psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org). Pour en savoir plus sur le Centre Psychosocial et sur notre travail, prière de vous rendre sur : [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial).



WeAllEdit.com nous a généreusement accordé la permission d'utiliser son logiciel en ligne pour traduire le magazine sans à-coups.

# Le soutien psychosocial à travers le monde

**Divers éclairages sur le soutien psychosocial qu'apportent les Sociétés Nationales, à partir des appels, des rapports, des réponses et des événements en cours. Beaucoup d'autres Sociétés Nationales proposent en continu leurs activités psychosociales.**

## Grande-Bretagne

Le cours de Master en ligne proposé par l'University of East London aux humanitaires afin de mieux comprendre l'aspect psychosocial de l'environnement souvent très pénible dans lequel ils travaillent, est salué comme une première mondiale.

Le Master de Consultant Psychosocial Humanitaire International (IHPC) vise à encourager la prise en compte des facteurs psychosociaux dans le cadre du travail humanitaire, à la fois pour les populations affectées et le bien-être de humanitaires qui leur viennent en aide.

De nombreux étudiants suivent les cours à distance tout en faisant leur travail d'humanitaires en Haïti et en Afghanistan. La directrice des cours, le Dr Sarah Davidson, Member of the Order of the British Empire, auparavant vice-secrétaire de la Croix-Rouge britannique et actuellement Conseillère psychosociale de la BRC, déclare : "Le programme rassemble des experts internationaux dont l'expérience en tant qu'humanitaires internationaux, en tant que consultants et en tant que psychologues est considérable. Les étudiants sont encouragés à collaborer et échanger leurs expériences, ce qui en retour aide à atténuer l'isolation à laquelle sont confrontés les travailleurs humanitaires dans les situations les plus éprouvantes."

Vous avez pu trouver une publicité pour cette série de cours dans Face à la crise1/2011.

## Colombie

C'est à Bogota que les centres psychosociaux de 18 Sociétés nationales, du CICR et de la Fédération se sont réunis pendant trois jours en septembre avec pour objectif d'échanger des informations et de renforcer davantage le groupe de référence régional dans la continuité

de l'établissement par la plupart des Sociétés Nationales d'équipes nationales d'intervention en soutien psychosocial pour les urgences.



## Europe

La Croix-Rouge Britannique hébergera le forum annuel du Réseau Européen sur le Soutien Psychosocial en octobre à York. Le titre du forum de cette année : "Résilience en pratique : exploration des liens avec le soutien psychosocial". Les discussions porteront à la fois sur les principes et sur les pratiques de la résilience. Le forum a invité des intervenants extérieurs ainsi que les Sociétés Nationales de Belgique, de Géorgie et de Grande-Bretagne pour évoquer leurs expériences respectives. Des séminaires en parallèle porteront sur le soutien familial, l'accueil des migrants et le soutien psychosocial dans le cadre des réponses aux catastrophes. Le Centre Psychosocial assurera aussi deux présentations.

Le réseau – EPNS – existe depuis plus de 10 ans et les 53 Sociétés Nationales européennes sont invitées à participer.

## Italie

La Croix-Rouge italienne élargit ses activités psychosociales par la création d'un Service Psychosocial pour les bénéficiaires, les bénévoles et le personnel. Le nouveau service, déjà doté d'équipes de soutien psychosocial d'urgence, aidera aussi la Société à répondre aux situations

critiques quotidiennes. Les directives du nouveau Service Psychosocial s'inspirent de la définition du soutien psychosocial en tant qu'approche des victimes d'événements critiques destinée à améliorer la résilience des individus et des communautés, à faciliter le retour à la normale et à prévenir les conséquences pathologiques potentielles des situations traumatiques.

Dans le même temps, le nouveau service veillera à la préservation de la santé et du bien-être des bénévoles et du personnel grâce à une formation et à son soutien.

## Israël et Palestine

Six membres du personnel paramédical et de supervision du Magen David Adom israélien (MDA) ont été invités à la formation International Trauma Life Support (ITLS) assurée par des instructeurs et des docteurs de la Société du Croissant-Rouge Palestinien (PRCS).

Les deux organisations coopèrent effec-



tivement dans les services d'urgences ambulanciers, mais c'était la première fois que des membres du IMDA avaient pour instructeurs des membres du personnel du PRCS.

La formation, qui se déroulait dans le quartier Sheik Jerakh de Jérusalem pendant quatre jours, portait sur le traitement avancé d'un patient traumatisé en pré-hospitalisation.

Déjà expérimentés dans de nombreux domaines du traitement des traumatismes, le personnel paramédical et le



personnel de supervision de l'IMDA ont pu tirer parti de l'approche du traitement des patients pratiquée par le PRCS. Le Dr. Djani, directeur médical de la formation, et son équipe de formateurs en provenance de Jérusalem Est, Ramallah, Naplouse et Kalkilia, ont fait cours sur les différents types de blessures, leurs rapports et les particularités du traitement pré-hospitalier des patients traumatisés. Les deux derniers jours du programme ont été consacrés à des exercices pratiques.

### Japon

Les Centres de soutien psychologique de la Préfecture de Miyagi et Iwate sont toujours opérationnels 4 mois après la catastrophe.

Le 22 juillet, un total de 543 membres actifs du programme PS ont été déployés dans les zones sinistrées d'Iwate, Miyagi et Fukushima.

12 858 personnes ont reçu l'aide des équipes de soutien psychosocial de la Croix-Rouge japonaise.

### Moyen-Orient et Afrique du Nord

Les Sociétés nationales au Moyent-Orient et en Afrique du Nord ont maintenu le soutien psychosocial pendant les troubles qui ont secoué plusieurs pays de la région non seulement pour les victimes et leurs proches mais aussi pour les bénévoles et le personnel et ce dans des conditions souvent périlleuses. Les ambulanciers et les bénévoles font partie du personnel le plus souvent concerné, à la fois en Libye et en Syrie. Le Croissant-Rouge Libyen et le Croissant-Rouge arabe syrien ont tous deux élargi leur soutien psychosocial à travers de nouveaux programmes financés par la Croix-Rouge danoise. Le programme libyen est concentré sur l'aide aux survivants dans les zones où certains des combats les plus durs se sont déroulés tandis que le programme syrien s'adresse d'abord au personnel et aux bénévoles dans les zones de combats.

### Nouvelle-Zélande

La Croix-Rouge néo-zélandaise passe de la distribution immédiate d'aide et de subventions à une planification du rétablissement des victimes à plus long terme pour qu'elles puissent reconstruire leur vie et leurs communautés après les trois séismes de Christchurch, dans la région de Canterbury. Un Groupe de Travail pour le Rétablissement a été formé pour assurer la transition par le développement et la mise en œuvre d'un cadre de rétablissement, lequel doit répondre aux besoins à moyen et court terme des victimes, pour les rendre résilients et renforcer leurs capacités.

À partir des meilleures pratiques et des leçons majeures tirées d'autres catastrophes (inondations du Queensland, séisme et tsunami au Japon), le cadre cherche à rétablir au mieux les habitants de Canterbury et à mieux préparer tous les néo-zélandais aux catastrophes à venir.



L'un des besoins essentiels identifiés à l'intérieur du cadre : le soutien psychosocial. Le respect de l'indépendance, de la dignité et des mécanismes d'accommodation des individus et des communautés est à la base du soutien psychosocial dans son travail de restauration de la cohésion sociale. Afin de renforcer ce travail et de mieux aider les victimes, la Croix-Rouge néo-zélandaise prévoit de former ces bénévoles et son personnel à l'aide d'urgence psychosociale et au soutien par la communication. Les services rendus aux personnes affectées s'en trouveront renforcés.

### Norvège et Islande

C'est dans ces deux pays qu'auront lieu des ateliers de formation à l'utilisation du composant psychosocial de l'Unité de Réponse d'urgence de santé. La Norvège et le Canada organisent ensemble un atelier, l'Islande et la Suède coopèrent sur le second. Le composant psychosocial de l'ERU a d'abord été déployé lors du séisme en Haïti, il a été évalué en temps réel et continue de se développer.

L'atelier accueillera aussi des participants du CICR afin de resserrer les liens entre les délégués d'ERU et les collègues qui travaillent au rétablissement des attaches familiales après les catastrophes.

### Pakistan

C'est au cours d'une réunion de coordination mensuelle pour les agences travaillant dans la province de Sindh après les inondations, que le secrétaire de la province, M. Kanwar Wasem, a souligné l'utilité et la réussite considérables du programme de soutien psychosocial. M. Wasem a encouragé l'intégration du soutien psychosocial dans toutes les réponses aux urgences à venir.

### Russie

Le deux-ponts "Bulgarie" a été pris dans une tempête au Tatarstan le dimanche 10 juillet 2011. Les officiels ont confirmé que 78 personnes au moins avaient été secourues. Les autorités locales annoncent 63 morts mais plus de 60 personnes manquent encore à l'appel. De nombreux survivants ont été profondément choqués et ont besoin d'un soutien psychosocial. Vingt bénévoles vont être formés au soutien psychosocial ; 200 familles au moins en ont besoin.

# Il y avait 2 moutons qui se *lançaient* l'un à *l'autre* des regards hostiles...

**Francis Markus,**  
directeur de la communication  
de l'IFRC pour l'Extrême-Orient

Ils se démènent pendant les exercices d'échauffement, ils guettent ceux de leurs camarades qui ont les mêmes jeux préférés, ils se pelotonnent autour des tables pour dessiner. Pour plus de 20 enseignants et plusieurs bénévoles, c'est le début de deux jours de formation psychosociale assurée par la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge.

Cela a fait trois ans en mai dernier qu'un séisme de magnitude 8 a ravagé la province chinoise du Sichuan et ses environs en causant la mort de plus de 87 000 personnes. Depuis la catastrophe, le temps a passé et on pourrait aller jusqu'à penser que le programme de Soutien psychosocial s'est lentement retiré du devant de la scène.

C'est pourtant loin d'être le cas. À l'heure du thé, l'une des enseignantes, Liu Yi, raconte comment, dans l'école primaire de la région où elle travaille, les méthodes psychosociales auxquelles elle a été formée



Les enfants d'une école primaire de Suining se servent des arts plastiques pour exprimer leur reconnaissance envers leurs parents, leurs enseignants et l'État dans le cadre du processus qui doit leur permettre de surmonter la catastrophe.

lui ont permis d'aider ses élèves à faire face à leurs problèmes. Elle évoque ce que l'un des enfants a récemment dessiné.

"Il y avait deux moutons qui se lançaient l'un à l'autre des regards hostiles et qui gardaient leurs distances."

"Quand nous avons parlé du dessin avec le petit, nous avons compris que les moutons représentaient ses parents et que ceux-ci se disputaient en permanence et avaient divorcé."

## Endettés veut dire séparés

Le bénévole assis à côté d'elle est un étudiant, Qin Sanxia. Il dit avoir voulu participer à cette formation pour aider les enfants des travailleurs migrants laissés à la garde de leurs grands-parents. C'est devenu un problème récurrent des familles obligées de s'endetter pour reconstruire les

maisons après le séisme. Mais c'est un phénomène qui s'étend à toute la Chine.

"Ils ont besoin de plus d'attention du fait de tous les préjugés qu'ils subissent," dit-il.

La formation qu'ils reçoivent devait à l'origine faire partie d'un programme psychosocial lancé après le terrible tremblement de terre du Sichuan de mai 2008.

## Experiences utiles

Trois ans après la catastrophe, les techniques et les pratiques mises en application dans les écoles de la région afin d'aider les nombreux enfants à se remettre de leur traumatisme sont en cours d'intégration dans les programmes de la Société de la Croix-Rouge chinoise, où elles sont souvent appliquées à des problèmes sociaux actuels

"Aujourd'hui nous voyons les outils du kit que nous avons créé après le tremblement de terre servir à tout un ensemble de groupes et de problèmes," déclare le Dr Jeyathesan Kulasingam, délégué de l'IFRC pour la Santé et le Soutien psychosocial au Sichuan.

En plus des enfants de travailleurs migrants, il y a les orphelins du tremblement de terre ainsi que des communautés d'enfants issus d'autres communautés vulnérables et réduites à la misère.

Quant à savoir comment soutenir au mieux le redressement psychologique des populations locales après la catastrophe, quand bien même le paysage est passé du champ de ruines à un ensemble de communautés toutes nouvelles et pimpantes, cela reste sujet à débat.

Même lors de discussions informelles entre travailleurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, certains ont pour point de vue que "les Chinois n'ont pas besoin de programmes de soutien psychosocial, ils sont très forts." D'autres avancent l'argument selon lequel, "nous ne devrions pas chercher à imposer des pratiques occidentales aux Chinois."

## Les gens s'effondrent encore

Pour Kulasingam, ces propos sont démentis par ce qu'il voit sur le terrain. "Il n'est pas rare de voir encore des gens s'effondrer en pleurs. Il ne s'agit pas d'essayer d'imposer quoi que ce soit de l'extérieur aux gens."

Indubitablement, le ton est donné par les médias étatiques et les autorités ; trois ans après la catastrophe, les survivants doivent envisager l'avenir avec optimisme et considérer que la tragédie est derrière eux.

À Beichuan dans le Sichuan, près de l'épicentre où l'on a déploré la mort de plus de 15 000 personnes, le représentant du gouvernement local Mu Guangzhou arbore le plus souvent un sourire tranquille pour parler du choc et des ravages qu'a subis la ville.

Sa femme et plusieurs autres membres de sa famille sont morts ; il vit actuellement dans un logement de fortune en attendant d'emménager dans une nouvelle maison.

La vieille ville de Beichuan, avec ses bâtiments effondrés et ses décombres, a été laissée telle quelle en manière de monument aux morts.

C'est presque un sanctuaire de la douleur.

"Les gens cessent de sourire quand ils se rendent dans la vieille ville. Les gens ne veulent pas retourner là-bas," explique Yang Liming, vice-présidente de la Croix-Rouge pour la ville voisine de Mianyang.

Plusieurs écoles du Sichuan ont commencé à se servir du kit de soutien psychosocial développé par l'IFRC et la Société de la Croix-Rouge chinoise pour résoudre les problèmes émotionnels auxquels sont confrontés de nombreux élèves. Ces documents ont été traduits en chinois.



**Le petit Huo Qingdong est l'un des millions d'enfants chinois confiés à leurs grands-parents par leurs parents partis travailler comme ouvriers dans des provinces éloignées. Sa grand-mère Ran Shuzhen l'élève. Mais ce n'est facile ni pour lui ni pour elle.**

# Être présent

May Myat Swe, Officier reporter,  
Croix-Rouge du Myanmar et  
Lasse Norgaard, Centre PS

**"Maman ! On est arrivés ? Quand on sera arrivés, je pourrai manger une grosse assiette de nouilles.....?" me demandait mon petit garçon et j'ai répondu "Tiens bon, mon fils ! je te promets que ce sera la première chose qu'on fera quand on arrivera à terre."**



Croix-Rouge du Myanmar



Croix-Rouge du Myanmar

San San Lwin garde un souvenir très fort des derniers mots qu'elle a dits à son fils. C'était le 2 mai, une nuit d'orage, il y a plus de trois ans lorsque le cyclone Nargis a dévasté le delta d'Ayeyarwady, au Myanmar. Plus de 130 000 personnes sont mortes ou ont disparu comme le mari et le fils de San San Lwin.

Elle a survécu.

Elle a passé les semaines qui ont suivi à chercher dans bien des villages des nouvelles de sa famille sur tous les panneaux d'information. Un jour, au centre de distribution des biens de première nécessité de la Croix-Rouge du Myanmar à Labutta, la directrice du centre, San San Maw, a remarqué la détresse de San San Lwin et l'a invitée à parler de ce qui lui était arrivé. S'en sont suivies de longues minutes de déchirement pendant lesquelles San San Lwin a raconté sa nuit d'angoisse. La première rencontre a été filmée, tous ceux qui l'ont vue ont été touchés, même sans comprendre ce que disait San San Lwin en pleurs.

## Jouer chanter, rire et parler

La directrice de centre pour la Croix-Rouge ne pouvait pas laisser San San Lwin comme ça. Elle l'a reçue dans le bureau du centre et l'a aidée en lui confiant plusieurs petits travaux pour qu'elle ne pense plus uniquement à chercher et à pleurer. Elle est restée près d'elle et l'a invitée à prendre part au programme de soutien psychosocial global que la Croix-Rouge du Myanmar applique depuis la catastrophe avec l'appui de l'IFRC.

Le programme, destiné à des milliers de bénéficiaires dans des centaines de villages, organisait des événements pour les écoliers et les communautés et permettait aux survivants ayant perdu des membres de leur famille d'en parler à un interlocuteur unique. Le programme était à la charge des bénévoles et du personnel, souvent eux-mêmes affectés par la catastrophe, mais c'est aussi devenu un succès : les gens ont exprimé leur reconnaissance à ceux qui leur ont permis à nouveau de





San San Lwin a perdu son mari et son enfant pendant le cyclone Nargis. Elle s'est battue pour retrouver une vie tournée vers l'avenir et plus seulement vers le passé. Elle est devenue une amie personnelle de la directrice locale de la Croix-Rouge et elles se sont beaucoup parlé.

jouer, chanter, rire et parler. Après quelques mois, des moines, des fonctionnaires locaux et des instituteurs ont demandé à la Croix-Rouge du Myanmar une formation psychosociale pour pouvoir aider les survivants à refermer les profondes blessures mentales causées par le cyclone.

### Quelqu'un avec qui partager

San San Lwin est elle-aussi devenue une bénévole de la Croix-Rouge, elle a peu à peu commencé à se sentir mieux. Elle éclatait encore en sanglots quand elle voyait des enfants de l'âge de son fils en photo ou dans des films, elle en perdait l'appétit et le sommeil plusieurs nuits d'affilée, mais globalement elle parvenait de plus en plus à s'en sortir soi-même.

Un jour, elle a rencontré un pêcheur dont la femme et les enfants avaient disparu dans le cyclone et chacun a bien compris la douleur de l'autre. Ils ont commencé à se voir de plus en plus souvent et se sont finalement installés ensemble. Avec le soutien du programme de subsistance que mène également la Croix-Rouge, le nouveau

couple, doté d'un bateau de pêche, a commencé une nouvelle vie de travail. San San Lwin aide son nouveau mari à pêcher et élève également des cochons dans une petite ferme pour arrondir ses fins de mois.

### Un long chemin à faire

Leur première rencontre remonte à plus de trois ans mais les deux femmes restent proches. San San Maw est toujours à Labutta avec la responsabilité d'aider les milliers de survivants de la ville et de ses environs mais elle a un lien spécial avec sa "quasi-homonyme". San San Lwin exprime souvent toute sa gratitude mais elle n'a pas oublié sa famille ni les horreurs de cette nuit de mai 2008. Pourtant, elle a décidé depuis longtemps d'aller de l'avant.

"J'essaie de ne pas pleurer la mort de mon fils. Ça ne me fait pas de bien d'être triste. Je vois qu'il y a un long chemin à faire mais j'ai toujours des parents, je dois m'en occuper et je dois vivre ma vie", dit-elle.



Francis Markus/IFRC

### Entretien avec le Dr Jeyathesan Kulasingam

**Par : Francis Markus, directeur régional de la communication, Beijing**

Q; Quelle est selon vous la réussite la plus importante du programme de Soutien psychosocial au Sichuan ?

Nous avons pu aider environ 30 000 enfants dans 20 écoles à s'adapter à la situation d'après la catastrophe. Et les enseignants que nous avons formés ont intégré les outils dans le programme courant. De même, les capacités accrues du personnel et des bénévoles de la Croix-Rouge chinoise permettront à la Société nationale d'intégrer des activités de soutien psychosocial à toutes les réponses à venir .

Q: Croyez-vous que la population locale s'est vraiment approprié le programme et que celui-ci se prolongera ?

La seule chose qui puisse empêcher le programme d'avoir un effet à long terme, c'est la dépendance au financement externe à laquelle tendent les branches locales. Mais les enseignants et les bénévoles du programme locaux nous ont souvent fait part de leur intention de continuer même sans financement de la Société de la Croix-Rouge chinoise ; ils vont l'intégrer dans les programmes

scolaires normaux et obtiendront leur financement des autorités ou d'autres donateurs.

Q Les autorités mettent beaucoup l'accent sur le fait que les enfants ont surmonté la catastrophe et sur la gratitude des chinois : dans quel état d'esprit cela met-il les enfants ?

L'objectif global est le même que celui du programme de Soutien psychosocial : permettre aux enfants de s'adapter à un changement de situation. Le programme courant comprend un module d'activités d'appréciation que les enseignants et les élèves accomplissent en se concentrant sur leurs enseignants, leurs parents, leur école et leur pays.

Les enfants doivent être capables d'avancer et de se 'remettre' en s'adaptant à la nouvelle situation. Ce genre de parcours de convalescence leur permettra d'augmenter leur résilience, les jeunes seront plus forts et capables de mieux gérer les difficultés à venir

Q: Pensez-vous que les besoins psychosociaux du personnel et des bénévoles de la Croix-Rouge et les enseignants sont assez pris en compte ?



**Le Dr Jeyathesan Kulasingam et des enfants de Shifang, au Sichuan, en novembre 2008, lors d'une formation psychosociale se déroulant dans des préfabriqués. Aujourd'hui les écoles ont toutes été reconstruites et le kit psychosocial est de plus en plus partie intégrante des programmes.**

Pas encore, le soutien psychosocial et l'état d'esprit qu'il suppose sont encore en gestation en Chine - comme dans beaucoup d'autres pays. Ce qui ralentit un peu l'évolution de la Chine, c'est son discours général et insistant, ne pas perdre la face, "être fort et ne pas sentir la douleur". Il est plus difficile d'avoir une approche holistique, le soutien psychosocial doit fournir un effort face à une politique gouvernementale plus portée sur la psychologie clinique. Le côté positif, c'est que le gouvernement chinois a pour la première fois reconnu la santé mentale comme pouvant être couverte par les assurances à partir de 2011, c'est vraiment un pas en avant. Pour autant le soutien psychosocial a encore besoin d'être encouragé.

**Q:** Vous avez travaillé huit fois dans des situations d'après séisme en Asie - avec des moyens différents - êtes-vous déçu d'entendre les gens continuer à contester l'utilité du soutien psychosocial ?

Oui, mais le problème est que les résultats ne se mesurent pas facilement comme le nombre de tentes. Le soutien psychosocial n'est pas visible comme un immeuble mais il est plus important qu'un immeuble solide. Si un pêcheur perd son bateau et tout ce qu'il possède lors d'une catastrophe, le soutien psychosocial fait partie des

soins dont il a besoin. Il ne suffit pas de lui donner un bateau et de dire, "quand il aura faim il ira pêcher". Il a besoin d'assez de force mentale pour se remettre, pour recommencer à pêcher, pour refaire sa vie et croire en l'avenir.

*Le Dr Jeyathesan Kulasingam est docteur en médecine et malais, il est intervenu au Sichuan après le tremblement de terre en tant que délégué médical et psychosocial afin d'aider la Société de la Croix-Rouge chinoise à mettre en place un programme psychosocial complet pour les survivants. Il a travaillé au Sichuan jusqu'en juin 2011.*

## Le travail continuera après Nargis

Entretien avec le Dr. Hla Pe, Secrétaire honoraire de la Croix-Rouge du Myanmar

**Par : Daw Shwe Cin Myint, Directrice de la communication, Croix-Rouge du Myanmar**

**Q: Comment qualifieriez-vous les effets du programme psychosocial ?**

Je voudrais souligner deux choses : le soutien psychosocial est une activité de réponse très efficace et très impressionnante. À plus long terme, la Croix-Rouge du Myanmar a besoin d'augmenter les capacités des bénévoles, surtout dans les régions où les catastrophes sont fréquentes.

**Q : Comment les communautés réagissent-elles ?**

C'est incroyable ! Les communautés ont bien accueilli le programme psychosocial, elles se sont impliquées et ont participé immédiatement.

**Q : Pouvez-vous nous en dire plus sur le soutien psychosocial en cours dans les zones frappées par le cyclone Nargis ?**

Actuellement, nous aidons les enfants, les jeunes et la population d'âge moyen traumatisés par Nargis. Nous avons aidé les enfants à jouer et à étudier ; nous avons organisé des activités communautaires afin d'occuper les gens et de les faire communiquer comme avant le cyclone. Nous souhaitons élargir le soutien psychosocial de la Croix-Rouge aux anciens mais nous n'y sommes pas encore parvenu et devons résoudre certaines difficultés.

**Q : Les activités psychosociales vont-elles continuer maintenant que l'opération de réponse à la catastrophe ralentit ?**

La Croix-Rouge du Myanmar va prolonger les programmes de soutien psychosocial à travers le pays car nous avons vu qu'ils étaient nécessaires et étaient partie intégrante de l'aide aux survivants des catastrophes.

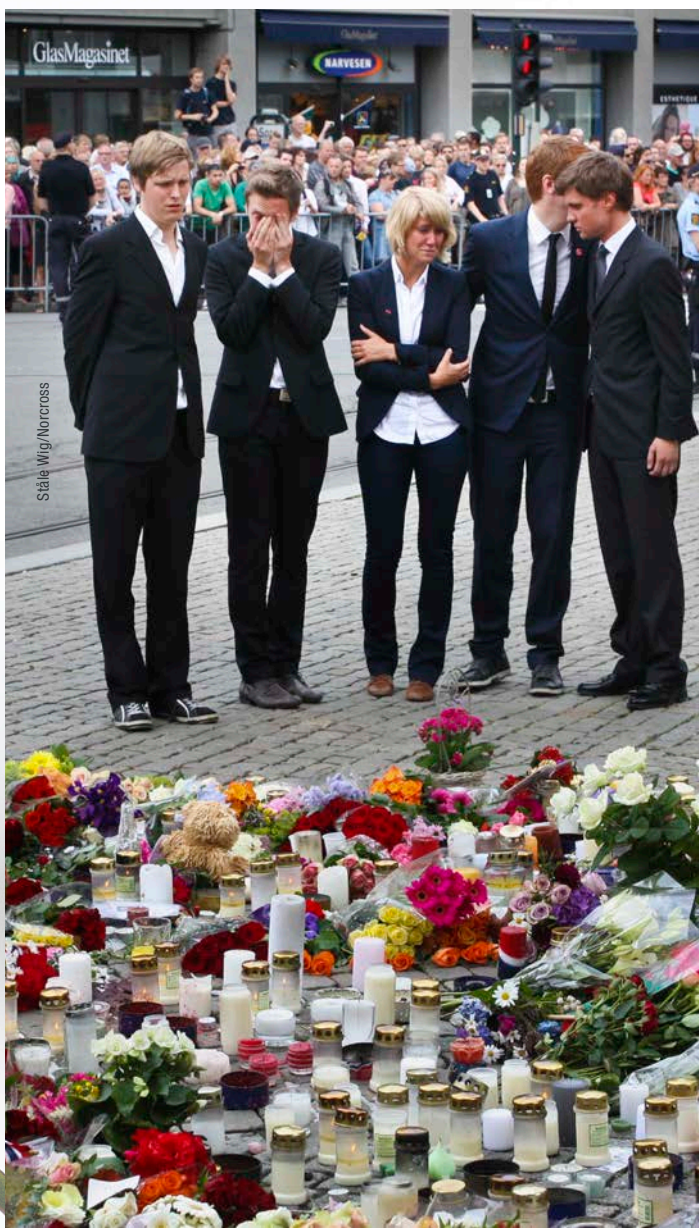






# La Douleur et la dignité

"Si un seul homme peut infliger autant de douleur - imaginez tout l'amour que nous pouvons créer ensemble". L'appel à la sagesse de la jeune norvégienne Helle Gannestad après la double tragédie du 22 juillet en Norvège résumait la réaction imprégnée de dignité d'un pays se rassemblant pour pleurer les morts de l'attaque à la bombe et du massacre de l'île d'Utøya. Les bénévoles de la Croix-Rouge norvégienne sont venus en aide aux rescapés avant de participer à la recherche des corps. 40 bénévoles du soutien psychosocial ont travaillé près de l'île afin d'aider les survivants et les parents des victimes, les antennes de la Croix-Rouge ont été mobilisées à travers tout le pays pour soutenir ceux qui sont revenus et tous ceux que le drame avait touchés. Pour leurs efforts, les bénévoles ont reçu des marques de remerciement de la part de la Princesse héritière et du ministre de la Santé ainsi que d'anonymes : des roses ont été déposées devant le siège de la Croix-Rouge. La rose, auparavant symbole d'un parti politique, est devenue le symbole national de la tristesse, de la solidarité et de la dignité d'un pays.



# Nous continuerons

Les rescapés, les parents et les autres personnes touchées par l'attentat et le massacre en Norvège continuent d'être soutenus. La Croix-Rouge norvégienne a joué un rôle vital dans le travail de secours ; il est temps à présent d'en tirer les leçons et de se concentrer sur les besoins (des besoins qui évoluent) des personnes affectées, bénévoles et personnel de la Croix-Rouge inclus.

**Par Ayo Degett**  
Centre Psychosocial de l'IFRC

Après l'attentat à la bombe dans le centre d'Oslo et le massacre d'Utøya du 22 juillet, le personnel et les bénévoles de la Croix-Rouge norvégienne sont intervenus immédiatement sur les deux sites. Les équipes de recherche et de secours de la Croix-Rouge ont transporté les victimes par bateau de l'île jusqu'au Sundvollen Hotel sur le continent, où des bénévoles ont accueilli et réconforté les survivants et leurs parents. Les jours suivants, des équipes de la Croix-Rouge ont recherché les corps de ceux qui essayaient de fuir le tueur à la nage. L'impact est toujours difficile à mesurer mais, du fait de la priorité donnée par la Croix-Rouge norvégienne au soutien psychosocial, Ms. Merete Mihle est sûre que le personnel et les bénévoles ont joué un rôle important. "La situation était sans

précédent et tout le monde a été profondément choqué et ému, mais nous avons bien vu que le personnel et les bénévoles ont été extrêmement important. Tous n'avaient pas reçu de formation à l'aide d'urgence psychologique auparavant mais, du fait d'avoir travaillé pour la Croix-Rouge, ils possédaient les connaissances et les gestes de base et cela leur a permis de faire un important travail de conseiller non-professionnel", dit-elle avant d'ajouter : "Ces événements nous ont prouvé avec force que la préparation était importante. La formation à l'aide d'urgence psychologique est cruciale : elle permettra non seulement au personnel et aux bénévoles d'apporter un soutien essentiel mais les aidera aussi à gérer leur propres réactions et à repérer ceux d'entre eux qui ont des problèmes".

La Croix-Rouge norvégienne envisage désormais d'intégrer l'aide d'urgence psychologique à la formation obligatoire à l'aide

d'urgence pour l'ensemble du personnel et des bénévoles. L'expérience montre que tout travailleur humanitaire a besoin d'outils de communication avec des personnes affectées par une catastrophe et doit reconnaître que la plupart des réactions spontanées sont saines même si elles peuvent paraître étranges et inhabituelles. Ce sont peut-être des réactions normales à des situations anormales. De plus, le besoin de tenir quelqu'un par la main ou le fait d'écouter les survivants et leurs parents sont, dans certaines situations d'urgence, plus importants que l'aide d'urgence habituelle.

## Des besoins qui changent

Le secours qu'a apporté la Croix-Rouge norvégienne a été salué publiquement à la fois par la famille royale, le ministre de la Santé et par nombre de personnes affectées



# d'apporter notre secours

par les événements. Les secours n'étaient pas confinés dans l'hôtel. De nombreuses maisons de la Croix-Rouge à travers tout le pays ont ouvert leurs portes aux rescapés et à leurs parents à leur retour ainsi qu'à d'autres personnes qui éprouvaient le besoin de se rassembler quelque part pour partager leurs expériences et leurs opinions. Les autorités ont demandé aux bénévoles de la Croix-Rouge d'accompagner les survivants et les personnes en deuil à leur visite sur l'île d'Utøya un mois après le massacre.

Selon Sara Johansson, détentriche d'un master en psychologie des traumatismes et d'un poste au Centre de Référence pour le soutien psychosocial de l'IFRC, l'initiative était bonne :

"Le contact personnel est souvent le maillon faible du soutien et du suivi à long terme. Les gens ont souvent le sentiment que quand il n'y a plus de gros titres – il

n'y a plus de soutien. Répéter votre histoire encore et encore peut aussi être très éprouvant, c'est pourquoi un contact à long terme avec le même bénévole peut être une excellente initiative", dit-elle.

## Une bonne initiative

Sara Johansson était de ceux à qui l'on a demandé d'aider la Croix-Rouge norvégienne à organiser le soutien à long terme. De nombreux survivants sont rentrés dans leurs villes d'origine et il revenait aux branches locales de la Croix-Rouge de continuer le soutien psychosocial en cas de besoin :

"L'une des difficultés consistait à savoir à quel point il fallait être proactif ? Est-ce que vous aidez ou est-ce que vous dérangez ceux que vous contactez s'il ne vous contactent pas ? Comment trouver l'équilibre, combien de temps laisser passer entre deux appels ?" dit-elle. Sara Johansson s'est servi de son expérience du travail humanitaire après l'incendie d'une discothèque dans sa ville natale de Gothenburg et après le tsunami dans l'Océan indien au cours duquel de nombreux suédois sont morts - mais aussi de ses connaissances académiques - et l'a partagée avec des branches locales au cours d'une conférence par téléphone :

"Le dialogue avec les survivants, les familles et les secouristes est important. De quoi ont-ils besoin maintenant ? S'adapter aux changements de leurs besoins est important. Le soutien ne devrait pas imposer aux gens le rôle de "survivant" pour le reste de leur vie. Le sentiment de la normalité et de la cohésion sociale est très important et en même temps souvent en rapport étroit avec la promotion d'un sentiment à la fois de dignité et d'espoir".

## Aider ceux qui aident

Un psychologue norvégien a dit la même chose un peu différemment à une chaîne d'information internationale ; selon lui, l'événement ne disparaîtra jamais de la mémoire des ceux qui y ont assisté, mais avec un bon soutien les réactions psychologiques à l'événement pourront être atténuées progressivement.

La Croix-Rouge norvégienne se concentre sur l'aide aux survivants et à ceux que les événements violents ont marqués mais aussi sur le bien-être de ceux qui les ont aidés. Les 560 secouristes, personnel et bénévoles inclus, subiront un programme de suivi d'un an : les groupes de soutien serviront de plateformes où parler de leurs expériences et de leurs sentiments ; ils y recevront eux-mêmes un soutien psychosocial. La Croix-Rouge norvégienne diffuse aussi ces expériences à l'intention d'autres Sociétés nationales confrontées à des situations similaires.

Kine Ellertsen (à gauche) et Ellen Marie Røed font partie des centaines de bénévoles de la Croix-Rouge de la première heure, des premiers jours, des premières semaines après le massacre des jeunes rassemblés à l'extérieur d'Oslo, la capitale de la Norvège.



Ståle Wigg/Norcross



Olav A. Sævihaugen/Norcross

Par : Maureen Mooney

# Comblar les failles après les séismes

Que faire aujourd'hui – et quelle sera la priorité dans six mois ? Les blessures morales des habitants de Christchurch après les séismes répétés vont du modéré au sévère, mais les autorités et les organisations essaient de les traiter et, grâce à leur travail, d'améliorer leur réponse aux catastrophes à venir.

Entre le 4 septembre 2010 et juin 2011 la ville de Christchurch et la région environnante de Canterbury en Nouvelle-Zélande ont subi trois tremblements de terre importants et de nombreuses répliques. La deuxième grande secousse en février a fait 181 morts et a été suivie de 15 répliques de plus de cinq sur l'échelle de Richter, d'ailleurs les répliques n'ont pas cessé. Cette catastrophe en cours est

la plus meurtrière en second et de loin la catastrophe naturelle la plus coûteuse de l'histoire de la Nouvelle-Zélande.

La Croix-Rouge néo-zélandaise et de nombreuses autres organisations ont accouru sur le site afin d'aider les blessés et les rescapés. Mais, comme c'est souvent le cas, s'occuper des morts, des blessés, et

du chagrin sur une longue période affecte aussi les secouristes. Ils ont donc été soutenus eux-aussi.

À l'Université Massey de Wellington, le Centre de Recherche sur les Catastrophes a mis en place un groupe de conseil psychosocial constitué d'universitaires expérimentés. Ils ont pu réfléchir à une stratégie et indiquer, parmi les résultats auxquels leur recherche avait abouti et que des preuves avaient confirmés, lesquels étaient pertinents et devaient être communiqués aux ministères, aux autorités locales et aux groupes de bénévoles au travail sur le terrain.

L'idée devait être disponible, flexible et devait apporter du contenu confirmé par des preuves à tous ceux qui avaient besoin d'informations. Le groupe de conseil a contribué à la stratégie, à la formation et aux instruments de contrôle.

## Quels coûts ?

Les ministères responsables de la reconstruction et les secouristes locaux ont demandé : Qu'est-ce qui est efficace ? Quelles sont les priorités immédiates - et dans six mois ? Combien coûtent les interventions psychosociales et de santé mentale ou bien combien coûteraient ces activités

sans financement ? Ces questions étaient légitimes et sérieuses car elles avaient des conséquences pour la population affectée et pour le bien-être d'une région tout entière. Aussi, comment avons-nous réagi ? Nous avons travaillé ensemble à systématiser nos connaissances et à étudier une réponse holistique et à des interventions correspondant à ce qu'il y a de plus efficaces. Aujourd'hui, le groupe cherche dans la littérature académique quelque chose de pertinent sur le rétablissement psychosocial, rétablissement qui doit aplanir les difficultés psychologiques des individus, des familles et des communautés - mais aussiconstruire et étayer le bien-être social et psychologique. Nous avons élaboré des documents et du contenu sur les stratégies nationales et locales.

## Les initiatives doivent évoluer

Nous avons pour base la place qu'occupe tout rétablissement psychosocial dans un contexte où beaucoup de ses dimensions sont liées culturellement, psychologiquement, socialement, économiquement, écologiquement et physiquement – le tout au sein de la renaissance de la communauté.





Les processus de rétablissement psychosocial se développant dans le temps, les initiatives psychosociales initiales doivent évoluer avec les besoins et combler toutes les failles dans la structure de réponse. Par exemple les centres de soutien locaux avaient proliféré mais le personnel avait besoin d'une formation supplémentaire afin d'être à la hauteur des nécessités d'un soutien psychosocial multi-dimensionnel à l'intention de familles et d'individus rencontrant des problèmes.

Il est apparu que les secouristes avaient besoin d'un soutien continu et d'un peu de repos : les exigences s'accumulaient, les heures étaient plus longues et des conditions de travail difficiles ; les enfants à risque avaient dû être relogés, il était vital que les organisations puissent les suivre et les soutenir.

Pour faire face, la planification doit s'établir sur le long-terme et comprendre un soutien continu, une répartition du travail adéquate dans toutes les équipes, tous les groupes et le personnel local.

## La majorité fait face

Le personnel commence souvent par être débordé puis manque de financement pour l'effort à long terme exigé par le rétablissement. Le groupe de conseil veille à assurer la reconnaissance de ces besoins à long terme et à leur satisfaction par les organisations ; l'expérience montre effectivement que la majorité d'une population affectée réussit à faire face en étant soutenue et aidée concrètement. De plus le renforcement des ressources d'une communauté par la participation au processus de rétablissement doit être continuellement soutenu, c'est un aspect vital des plans de secours à tous niveaux.

Ce soutien immédiat doit être efficace, organisé et financé. Dès 1986, Raphael a défini le soutien immédiat en ces termes : 'Des soins élémentaires, non-intrusifs, pragmatiques et concentrés sur l'écoute sans forcer la parole ; l'évaluation des besoins et l'assurance que les besoins élémentaires seront satisfaits ; encourager sans forcer la compagnie des proches ; et protéger de tout autre danger possible.

Bien que la majorité d'une population affectée se remette avec le temps, une partie d'entre elle aura besoin d'un suivi spécialisé. L'effort de rétablissement doit aussi en prendre compte.

## Relogement et participation

Le groupe de conseil a souligné et soutenu les cinq éléments efficaces de Hobfoll et al (cf. l'article p. 18). Il est nécessaire non seulement de promouvoir ces éléments, passée la phase de réponse immédiate, mais aussi d'établir un contrôle et une évaluation de ce qui marche. De la même façon, il faut ancrer les activités en cours dans le particulier afin d'améliorer la durabilité de la réponse. La façon de résoudre des problèmes pratiques comme le financement, le logement et la scolarisation après une catastrophe peut avoir un impact réel sur le rétablissement. Certaines banlieues étaient construites sur des marais aujourd'hui liquéfiés, des écoles,

des quartiers, des commerces, doivent être relogés. L'aménagement du sol est une question fondamentale. Un centre a été établi pour replanifier des secteurs de la ville et une véritable tentative de participation communautaire est en cours - actuellement, plusieurs ateliers communautaires ont lieu et le plan de la "nouvelle ville de Christchurch" est ouvert aux suggestions de la population locale.

## Expliquer ne suffit pas

Toute approche holistique du rétablissement requiert le travail commun des organisations directrices à de nombreux niveaux : économie, construction, environnement, éducation, santé et conception des infrastructures. Le rétablissement psychosocial aurait beaucoup à gagner de la prise en compte dans ces domaines des facteurs communautaires et individuels relevant de leurs champs d'intervention.

À Christchurch, les ingénieurs civils ont compris qu'il ne suffisait pas d'expliquer qu'une maison, une rue, une école de quartier présentaient des dangers. Ils doivent aussi écouter et consulter les gens qui vivent dans ces bâtiments et ces lieux avant que le relogement puisse vraiment avancer. C'est ce qui a lieu dans certains endroits de la région. Un conseil novateur à Kaipoi coordonne les ingénieurs, les agences pour l'emploi, les directeurs d'école et le soutien psychosocial lors de réunions de consultation ouvertes à la population locale afin de réaménager leur banlieue.

## Prendre le temps

Nous avons appris que nous avons toujours besoin de prévoir à long terme et non seulement de bien répondre lors de la phase immédiate, nous avons besoin de véritablement mettre en pratique le renforcement des ressources, l'approche coopérative de la participation au rétablissement et nous avons besoin de prévoir un budget pour le rétablissement du bien-être mental de la population avec tout ce que cela implique en plus de la construction d'abris et de biens solides.

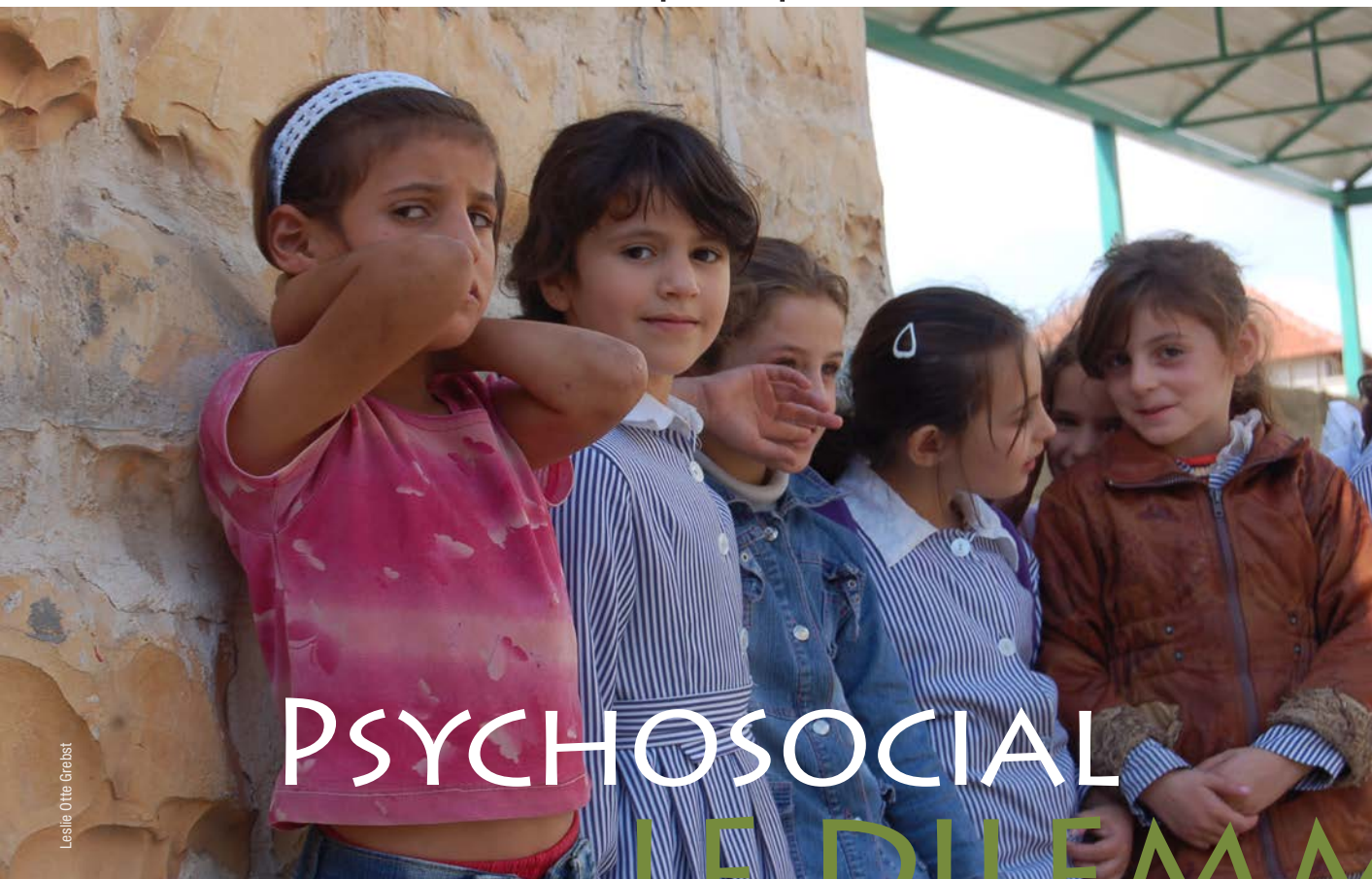
Lors des catastrophes, les besoins sont parfois pléthoriques et les conflits d'intérêts doivent être gérés par un organisme médiateur gouvernemental ou coordinateur pouvant travailler et créer aux côtés de la population.

Le rétablissement de Christchurch et Canterbury est en cours, tout comme le travail de contrôle, d'ajustement, de production de littérature sur le soutien et d'organisation de réunions et de formation. Une partie de ce travail consiste à prendre le temps qu'il faut, chose bien souvent négligée, pour voir ce qui marche, ce qui a marché et ce que nous pourrions améliorer en prévision d'un nouveau temps d'adversité.

*Maureen Mooney est psychologue, elle a travaillé en soutien psychosocial au sein de la Croix-Rouge française et pour l'international pendant 10 ans. Lors d'un congé sabbatique dans sa Nouvelle-Zélande natale, on lui a*

# 18 Rétablissement : faire ou ne pas faire

Sans preuve scientifique du mode de fonctionnement des interventions psychosociales, devrions-nous **ne rien faire** pour être sûrs d'éviter de faire du mal ? Ou devrions-nous **agir** en nous basant sur les besoins et sur nos principes humanitaires ? **C'est :**



Leslie Otte Grebst

## PSYCHOSOCIAL LE DILEMME

Par Ferdinand Garoff

Il n'est pas prouvé que toute intervention psychosociale rapide à l'intention de tous ceux qui ont vécu un événement traumatique puisse atténuer des symptômes de trouble mental. Personne n'a jamais prouvé scientifiquement les effets de ce genre d'intervention après une catastrophe ou un événement violent massif.

Pour autant, faut-il ne rien faire ?

Si nous interprétons strictement le principe de "Ne pas faire de mal" qui est le nôtre,

nous devrions ne pas intervenir sans caution scientifique valide car nous ne sommes pas sûrs que nous ne causons aucun mal. Mais la plupart des experts s'accorde à dire que ne rien faire risque d'engendrer un manque de soutien social, qui pourrait à son tour engendrer des effets psychosociaux négatifs. Aussi l'action est nécessaire malgré le manque de fondements scientifiques de ses effets. Agir s'accorde aussi à l'impératif humanitaire, le droit de recevoir

et de prêter assistance. Dans ce cas, comment faire avec notre ignorance relative de ce qui est efficace et des raisons de son inefficacité tout en sachant qu'agir vaut mieux que ne rien faire ?

La preuve est faite que les gens ont des besoins psychosociaux du fait des catastrophes et des situations dans lesquelles les morts sont nombreux et le mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge compte de plus en plus de partisans d'une



nécessaire satisfaction de ces besoins. Bien que la psychopathologie puisse tendre à s'effacer significativement dans l'ensemble de la population avec le temps, plusieurs groupes restent hautement vulnérables et reçoivent de plein fouet les effets psychosociaux négatifs et leurs conséquences socio-économiques.

Les facteurs qui déterminent si un individu s'en sortira plus ou moins sont très complexes et difficiles à résumer, plus encore à mesurer ou à prédire. Ils sont liés à l'événement en particulier, à la façon dont les individus sont affectés, aux pertes secondaires dues à l'événement, à la réponse sociétale, aux ressources disponibles pour le rétablissement, à l'histoire personnelle, au sens attribué à l'événement, etc. Les individus sont affectés de bien des façons et pour bien des raisons : ils ont donc des besoins différents – une intervention ou un modèle ne conviennent pas à toutes les situations.

## Règle d'or

La recherche avait pour but antérieurement d'établir une "règle d'or" de l'intervention psychosociale universellement applicable et apportant une meilleure santé mentale à tous. Pourtant, les candidats à ce titre ont jusque-là été insuffisants, à la fois quant à leur application universelle et quant au manque de fondement de leurs effets positifs sur la santé mentale.

Les effets sur la santé mentale n'ont pas été améliorés de façon indiscutable et les interventions se sont révélées sensibles à des facteurs liés aux conditions de la catastrophe et des groupes affectés. De plus, certaines interventions requièrent un niveau d'expertise élevé de la part des intervenants, ce qui limite leur faisabilité sur une large base. Il a également été reconnu que des situations et des facteurs socio-démographiques divers et liés, comme le taux d'exposition aux traumatismes ou des expériences traumatisantes antérieures, peuvent influencer la santé mentale de populations et d'individus particuliers.

Cela implique que les besoins psychosociaux puissent varier grandement de même que le type d'intervention adéquate. Ce problème a une solution, l'idée de réponses graduées telles que décrites par la pyramide des interventions présentée dans les directives sur la santé mentale et le soutien psychosocial du Comité permanent inter-agence (CPI, 2007). La pyramide prend en compte les différentes réactions des différents groupes et les différentes réactions des individus dans chaque groupe. Le niveau de base de la pyramide représente les services et la sécurité élémentaires assurés à chaque personne affectée par une crise, tandis que le niveau suivant représente le soutien communautaire et familial. Au niveau au-dessus, le soutien particulier, non-spécialisé pour ceux qui ont été plus sévèrement affectés ; le niveau le plus élevé représente le petit pourcentage de ceux qui ont besoin d'être orientés vers un traitement professionnel et d'être soignés pour troubles psychologiques graves.



Leslie Otte Crebst

## Réduire le stress initial

Pour en revenir à la question et au dilemme, nous pourrions conclure que la recherche d'une intervention universellement applicable s'est révélée futile. Au regard des preuves d'un effet positif sur la santé mentale, c'est peut-être le cas, établir la relation de cause à effet entre un événement et un symptôme de santé mentale particulier, voire établir le lien entre une intervention et un effet positif sur la santé mentale, peut être difficile. Une autre approche consiste à penser les besoins psychosociaux en d'autres termes que la seule santé mentale.

Les experts s'accordent sur l'Aide Psychologique d'urgence (APU) comme "l'intervention aigüe de choix". L'APU est une aide élaborée et ce immédiatement après une catastrophe ou une attaque armée majeure, mais plutôt que d'aborder le problème complexe des effets sur la santé mentale, l'attention se porte sur la réduction du désarroi initial causé par des événements traumatiques et l'entretien du fonctionnement et des mécanismes d'accommodation à court et long terme. L'APU est décrite comme une approche fondée sur des preuves en ce que le développement de nombre de ses composants a été guidé par la recherche ; il y a un consensus entre les experts sur l'efficacité de ces composants auprès des survivants.

## Directives universelles

Néanmoins, l'APU est seulement une intervention aigüe et à mesure que le temps passe après une catastrophe, nous nous trouvons de nouveau face aux contradictions entre l'impératif humanitaire de satisfaire les besoins psychosociaux et le principe de ne pas faire de mal en ne faisant rien par manque de preuve. En 2007



Leslie Ote Grebst

Stevan Hobfoll, Professeur et Secrétaire du Département de Sciences du Comportement de l'Université Médicale de Rush et ses collègues ont conclu qu'il était improbable de trouver subitement la preuve scientifique de l'intervention parfaite pour toutes les situations de catastrophe et de violence de masse, si diverses soient elles et qu'il était improbable que nous voyions la fin de ce problème dans un avenir proche.

Pour pallier ce problème, Hobfoll et ses collègues ont décidé de rassembler un panel mondial d'experts qui généraliserait les preuves trouvées dans les domaines de recherche parents et aboutirait à un consensus sur les principes directeurs des interventions.

### Cinq points à promouvoir

Le groupe a identifié cinq principes d'intervention empiriquement déterminés et fondés sur des preuves qui guideraient et informeraient les efforts d'intervention et de prévention aux stades premiers et de moyen terme (de quelques heures à plusieurs mois) après une catastrophe et des violences massives.

Ce sont :

- un sentiment de sécurité
- le calme
- un sentiment d'efficacité pour soi et pour la

communauté

- une place dans la communauté et
- l'espoir

Ces principes ont l'avantage d'être facilement compréhensibles et peuvent donc servir de principes directeurs pour la planification et la conduite des interventions psychosociales.

L'accent porte plus sur la résilience et le rétablissement et moins sur la pathologie, ce qui encourage l'accroissement des capacités et l'efficacité plutôt que la médicalisation ou l'interventionnisme. Jusqu'à un certain point nous pouvons éviter le piège, potentiellement dangereux, de la non-intervention par peur de causer du mal, en suivant un ensemble de principes fondés sur des preuves – quelque chose qui nous guide dans un champ complexe où celles-ci manquent. S'en tenir à ces principes nous permet aussi de trouver un consensus et d'éviter les débats enflammés autour des interventions ou des modèles particuliers. Le rôle du secouriste psychosocial professionnel peut aussi être clarifié de cette façon..

**Ferdinand Garoff est un psychologue finlandais, il a travaillé comme coordinateur pour le Centre de Référence pour le Soutien Psychosocial de l'IFRC. Actuellement, il rédige sa thèse mais continue de travailler en tant que consultant pour le Centre.**



# Un grand changement pour un petit garçon

Par : Ea Suzanne Akasha,  
Déléguée psychosociale, Pakistan



Ea Suzanne Akasha

Ilyas Khan, le Secrétaire général de la Société du Croissant-Rouge pakistanaïse, PRCS, donne à Huriras Khan un certificat de félicitations pour sa participation. M. Khan est sur le point de tapoter le jeune Huriras sur la tête quand celui-ci fait un signe. Il souhaite s'adresser à l'assemblée composée d'officiels, de chefs de communauté, d'élèves, d'enseignants, de bénévoles et de membres du personnel de l'organisation.

Huriras est petit mais sa voix porte dans toute la salle : "Avant de participer au programme, j'entendais des bruits de mitraillettes dans ma tête. Jour et nuit, le bruit incessant. Aujourd'hui je suis libre de jouer. Avant le programme je ne pouvais pas dire ce que je pensais à mes parents, mes proches ou mes professeurs. Aujourd'hui je suis sûr de moi et je peux parler librement. Grâce au programme." Huriras se tient devant tous les participants de l'atelier Expériences Acquises organisé par la Croix-Rouge danoise. Tous sont profondément touchés par ses mots et le Secrétaire général reste muet une ou deux secondes. Il est stupéfait – moi aussi – qu'un programme de 20 séances en salle de classe puisse avoir un impact si profond sur la vie de ces écoliers, de leurs parents et de leurs enseignants.

Je me trouve dans un hôtel d'Islamabad après avoir participé aux deux jours de l'atelier dédié aux Enfants Affectés par les Conflits Armés (CABAC), dirigé par le Croissant-Rouge pakistanaïse et la Croix-Rouge danoise dans la région de Swat au nord du Pakistan. Swat a subi la loi de la violence extrême pendant plus de deux ans, la société tout entière était sous l'emprise de la peur. Les enfants ont vécu dans ces conditions difficiles et ces combats, l'école était fermée et la majorité des Swatis a dû fuir les enlèvements, le rançonnement et les menaces. Des mois durant, quand les combats étaient les plus intenses, ils ont vécu comme des déplacés.

Cet atelier a pour objectif de rassembler tous les participants afin qu'ils constatent les réussites, les défis et les résultats du programme. L'un des résultats les plus inattendus c'est le très grand nombre d'élèves inscrits actuellement dans les sept écoles du programme. Tout le monde l'a vécu comme l'une des plus grandes épreuves de l'intervention car il y a maintenant plus de 50 élèves par classe et faire cours est devenu difficile. Une autre épreuve – mais aussi une opportunité – s'est présentée quand les anciens des communautés ont demandé à être accueillis à leur tour comme élèves.

## La Force du Soutien

L'hommage rendu aux plus de 1 000 bénévoles qui ont prodigué leurs soins et leur soutien émotionnel par la Croix-Rouge sud-africaine a pris la forme d'un livre et d'un DVD dans lesquels sont présentés certains de ces bénévoles, leurs opinions et le rôle qu'ils ont joué.

Les bénévoles de tout le pays ont soigné plus de 45 000 bénéficiaires frappés par une perte, une maladie, la violence et les catastrophes, naturelles ou causées par l'homme, et ils nous disent ce qui les fait avancer et leur sentiment d'avoir fait la différence. "Vous êtes la vraie incarnation de l'événement et du thème, "La Force du Soutien", par les nombreux sacrifices que vous faites en soignant les autres, dans le véritable esprit d'Humanité. Vous êtes en réalité le visage et le corps du premier Principe fondamental d'Humanité – Ubuntu, Botho – soulager la souffrance humaine sous toutes ses formes", a dit le Vice-Président de la SARCS, l'avocat Mothibedi Panyane pour le lancement du livre et du DVD.



# S'amuser au pays de l'incertitude

Par Petek Akman,  
psychologue, Croissant-Rouge Turc

Je dirige des activités psychosociales dans les camps de réfugiés syriens en Turquie depuis deux mois aujourd'hui et je sens qu'un lien étroit s'est noué entre moi et les habitants du camp. Cette relation bâtie sur la confiance et l'amour vient probablement de leur manière de me percevoir. Dès le tout premier jour ni les enfants ni les adultes ne m'ont vu comme un étranger mais ils m'ont traité comme un des leurs. Ils ont pu plus facilement raconter leur histoire et j'ai pu mieux comprendre ce qu'ils avaient vraiment subi.

Je passe chaque jour avec les réfugiés d'un camp différent. Dès que j'arrive dans un camp, je suis entouré d'enfants. Ils me connaissent tous maintenant et veulent tout le temps jouer et peindre. Les femmes m'invitent dans leurs tentes et m'offrent du café. Ils m'invitent aussi en Syrie et me disent qu'ils m'accueilleront quand tout retournera à la normale chez eux.

Chaque fois que je rencontre mes amis syriens, nous faisons tous les efforts possibles pour dépasser la barrière de la langue. Nous essayons de nous exprimer par le langage corporel, je dis deux mots d'arabe et ils disent quelques mots en turc. Il faut un petit moment surtout pour les enfants avant de se rendre compte que je ne les comprends pas du tout. Mais la motivation de communiquer avec quelqu'un dont ils pensent qu'il se soucie d'eux et peut résoudre leurs problèmes parvient à renverser la barrière du langage. Les femmes trouvent d'autres façons de communiquer en me prenant dans leurs bras ou en me donnant un baiser et je sens qu'aucun mot ne peut mieux exprimer l'amour et la gratitude.

J'imagine que les enfants doivent trouver assez drôle ma façon de parler et d'agir, si différente de celle des adultes qu'ils voient autour d'eux. Mais ils comprennent immédiatement que je suis là



pour m'occuper d'eux et ils font toujours la course pour me serrer ou me tenir la main.

### Un nouvel endroit

Je pense qu'il est plus facile pour les enfants de s'adapter à leur nouvel environnement. Ils jouent avec leurs amis, ils courent partout et font des blagues. Leurs parents se préoccupent de leur avenir tandis qu'eux voient dans ce nouvel endroit un espace à explorer et ils sont heureux de passer tout leur temps dans le terrain de jeu. Je me souviens de l'étonnement d'un garçon nouveau venu au camp devant le terrain de jeu. Il ne le perdait pas des yeux tout en marchant vers la tente. À ce moment-là, il ne pensait probablement pas qu'il avait laissé sa maison pour un endroit plein de tentes et d'étrangers, son seul souci était de trouver l'occasion de jouer.

Les activités psychosociales fonctionnent comme un instrument de normalisation des nouvelles conditions de vie surtout pour les enfants. C'est pourquoi nous organisons de nombreuses activités comme la peinture, les activités manuelles, le théâtre, la lecture et l'écriture qui aident les enfants à exprimer leurs sentiments. Ils dessinent et parlent principalement de leur maison, les enfants les plus âgés surtout expriment leur nostalgie et leur désir de rentrer à la maison, nous faisons des activités psychosociales pour chaque groupe d'âge et pour les personnes ayant des besoins spéciaux non seulement pour les encourager à employer leur temps plus utilement, mais aussi pour leur permettre d'acquérir de nouvelles capacités et d'améliorer leurs connaissances. Les activités de subsistance comme les cours de semaison, les activités manuelles et l'anglais et les rencontres sportives, les ateliers d'écriture et les formations sur l'hygiène et le stress s'adressent aux jeunes et aux adultes. Les formations à la gestion du stress créent une atmosphère apaisante propice à échanger librement les sentiments et les réflexions. Les adultes qui ont besoin d'une aide psychologique sont orientés vers des psychologues et des psychiatres. Par ailleurs, les activités de groupe

permettent de nouer de nouveaux liens au sein des groupes ou de renforcer des relations déjà existantes.

### Un nouveau quotidien

Le premier mois, les habitants du camp essayaient de s'adapter à leurs nouvelles conditions de vie. À mesure qu'ils s'habituèrent davantage à la vie dans les camps, nous les avons encouragés à être plus actifs et à prendre certaines responsabilités dans la gestion du camp et dans les activités psychosociales, la participation communautaire donne aux réfugiés le sentiment de contrôler à nouveau leur vie et leur fait employer leur temps plus utilement. Les camps ont leur propre train-train désormais. Après le petit-déjeuner, quand les femmes font le ménage, les filles s'en vont aux cours de semaison, les enfants se

immédiatement satisfaits et les repas, le lait, la nourriture pour bébé et de nombreux articles comme les kits hygiéniques, les vêtements et les jouets sont dispensés régulièrement. Toutes les installations essentielles (cliniques, jardins d'enfants, écoles, laveries, coiffeurs) sont disponibles ; les tentes psychosociales, les terrains de jeu, de basketball et de football sont là aussi pour rendre la vie des habitants du camp un peu plus confortable.

Mais nous savons que les camps ne pourront jamais remplacer un foyer et les habitants du camp me parlent toujours de la nostalgie qu'ils éprouvent pour leurs maisons. Par exemple, les principaux facteurs de stress cités dans la formation à la gestion du stress sont le climat, et il fait vraiment chaud en cette saison, leur préoccupation quant aux êtres chers qu'ils ont dû laisser en



rendent au théâtre, les garçons jouent au football et les hommes regardent la télévision ou parlent sous un arbre. Après le dîner, les habitants du camp se réunissent pour boire le café ou regarder des films aux cinémas de plein air.

### La nostalgie du foyer

Dans les camps tous les besoins physiques et psychologiques sont presque

Syrie, ce que l'avenir apportera et avant tout la nostalgie du foyer. Les réfugiés essaient de s'habituer à la vie dans les camps mais les sentiments associés au foyer et le désir de retour rendent l'incertitude très difficile à supporter.

# PROCHAIN NUMÉRO : LES BÉNÉVOLES DANS LES URGENCES – PEUVENT-ILS FAIRE FACE ? POUVONS-NOUS FAIRE FACE ?



Eko Sulhadi/Société de la Croix-Rouge indonésienne

## Psychosocial Centre

 International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies

Chercheurs associés

Et avec le soutien de

Hébergé et soutenu par

**Le Centre psychosocial**  
de la Fédération internationale des  
Sociétés de la Croix-Rouge et du  
Croissant-Rouge  
c/o Croix-Rouge danoise  
Blegdamsvej 27  
PO. BOX 2600  
2100 Østerbro  
Copenhagen  
Danemark

Tél: +45 3525 9200  
E-mail: [psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org)



 Norwegian Red Cross

 RödaKorset

 Finnish Red Cross

 Icelandic Red Cross

 croix-rouge française

 Canadian Red Cross

 Japanese  
Red Cross Society

**Danish Red Cross** 