

Face à la

Crise

LETTRE D'INFORMATION 1/2012



Dossier spécial:
les Bénévoles
face à l'urgence

www.ifrc.org
Sauver des vies, changer les mentalités.

Centre Psychosocial



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

14



À travers le monde



Que vaut le soutien par les pairs?



Dossier spécial sur les bénévoles face à l'urgence



La crise syrienne



Des héros philippins



Haïti: une nouvelle approche

Photo de couverture: Philippa Croome/ The Daily Monitor

Cette publication est réalisée par le Centre de Référence pour le Soutien Psychosocial de l'IFRC.

Bureau de rédaction: Nana Wiedemann et Lasse Nørgaard. **Conception et mise en page:** Ayo Degett et Lasse Nørgaard.

Désistement: les opinions exprimées sont du ressort des signataires et ne sont pas nécessairement celles du Centre Psychosocial de la FICR.



Se sentir bien

Dans notre travail, il n'est pas toujours facile de se sentir bien quand on fait du bien. Surtout lorsque l'on a conscience que souvent

nos actions se déroulent sur une toile de fond de pauvreté, de crises, de conflits, de catastrophes naturelles. Mais, comme tout le monde, nous avons besoin d'encouragements et de reconnaissance, même si nous travaillons dans un contexte triste, voire tragique.

Récemment, au cours des deux ateliers sur le soutien psychosocial, pendant l'Assemblée Générale, à Genève, j'ai reçu ce genre d'encouragements. Je me suis sentie bien lorsque les cinq Sociétés nationales de notre panel ont exposé ce qu'elles avaient fait pour prodiguer du soutien social aux survivants de conflits, de massacres, de catastrophes naturelles et de discriminations. Mon sentiment a perduré lorsque le CICR a présenté une nouvelle voie de coopération autour de la formation des délégués et du personnel des RLF.

Je me suis sentie encouragée non seulement par les efforts et le travail des Sociétés nationales, mais aussi par leur honnêteté, les leçons apprises et le vif intérêt qu'ont les personnes pour l'amélioration.

Et je me suis sentie portée lorsque de nombreuses autres Sociétés nationales ont parlé de leurs expériences et qu'en outre, elles ont demandé plus d'aide en matière de stratégies, de matériel éducatif et de trousse à outils. Le message qui m'est apparu, avec transparence, de la part des présidents, secrétaires généraux et autres gestionnaires, est que nous

devons mieux former et mieux préparer notre personnel et nos bénévoles afin qu'ils puissent fournir un soutien encore meilleur à nos bénéficiaires et se soutenir mutuellement.

Il s'agit évidemment là de l'une des tâches du Centre Psychosocial et j'ai la joie de vous annoncer que nous sommes en phase de lancement d'une nouvelle boîte à outils intitulée «Prenons soin de nos bénévoles». Cette boîte à outils est très simple ; elle vous montre comment aider les bénévoles, avant, pendant et après une catastrophe naturelle. Comme nombre de collègues l'ont dit à Genève: «si seulement nous avions été mieux préparés avant que le conflit, la catastrophe ne survienne.»

Les bénévoles et les personnels de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sont exposés à la mort, aux blessures et aux récits tragiques de perte et de maltraitance. De plus, ils travaillent souvent des heures et des heures d'affilée, sans pouvoir partager ou communiquer sur ce qu'ils vivent ou ressentent. Une manière simple de les soutenir consiste à les reconnaître et à les apprécier. Ils en ont besoin, comme nous tous.

Ce numéro vous en apprendra davantage sur cette nouvelle trousse à outils.

Et comme toujours, prenez soin de vous.

Nana Wiedemann

Nana Wiedemann

Vous voulez votre propre exemplaire de Face à la crise? Un nombre limité d'exemplaires est disponible en contactant le Centre Psychosocial à l'adresse: psychosocial.centre@ifrc.org

Retrouvez-nous sur Twitter, YouTube et Facebook !

Rejoignez notre communauté en ligne et restez au courant des dernières informations et des événements les plus récents.



www.facebook.com/psychosocial.centre



[IFRC_PS_Centre](https://twitter.com/IFRC_PS_Centre)



[psychosocialcentre](https://www.youtube.com/psychosocialcentre)

Comment participer?

Vos idées, lettres et articles sont les bienvenus. Envoyez-nous un e-mail à: psychosocial.centre@ifrc.org. Pour en savoir plus sur le Centre Psychosocial et notre travail, veuillez consulter: www.ifrc.org/psychosocial.

wealldit

WeAllEdit.com nous a généreusement accordé la permission d'utiliser son logiciel en ligne pour traduire le magazine en toute fluidité.

Divers éclairages du monde entier sur le soutien psychosocial offert par les Sociétés nationales, selon les appels et les rapports de la FICR pour 2011. De nombreuses autres Sociétés nationales offrent et étendent continuellement leurs activités de soutien psychosocial.

Tchad

Lorsque le Tchad a été victime d'une grave épidémie de choléra, qui a fait 13 000 morts, la Croix-Rouge française et la Croix-Rouge canadienne y ont dépêché des délégués psychosociaux pour fournir soutien d'urgence et psychosocial. Sur place, les délégués psychosociaux ont également formé des bénévoles en premiers secours psychologiques et contribué à évaluer les ressources locales nécessaires à la distribution du matériel informatique.



Chine

Les élèves de dix écoles de la région du Sichuan, touchée par le tremblement de terre de mai 2008, ont participé à des activités psychosociales de renforcement de la résilience, de gestion et d'adaptation au stress. Ce programme, organisé par la Croix-Rouge chinoise, a demandé le recrutement de 50 bénévoles communautaires spécialement formés aux interventions psychosociales. Une nouvelle phase de ce programme vient tout juste de démarrer. Elle s'adresse directement aux personnes âgées et aux minorités ethniques. Les matériels psychosociaux sont en cours de traduction dans les différentes langues de la région.

Comores

Lorsqu'un boutre de passagers a fait naufrage dans les eaux agitées au large de l'île principale, ce sont 130 familles qui ont été touchées. La Société du Croissant-Rouge comorien a immédiatement fourni son assistance psychosociale. Des fonds provenant du DREF (le Fonds d'urgence pour les secours lors de catastrophes de la FICR) ont été alloués au soutien des familles endeuillées. Ces dernières ont reçu des fonds pour les dépenses liées aux funérailles et pour l'aide psychologique. Ce genre de soutien est très précieux en temps de crise dans la mesure où les rites funéraires aident les gens à supporter la perte et qu'ils constituent une étape importante dans le bien-être psychosocial à long terme des survivants.

Danemark

Dorénavant, la Croix-Rouge danoise propose une formation psychosociale systématique à ses bénévoles. Cette formation cible les bénévoles qui travaillent auprès des individus et des familles socialement vulnérables, notamment les mères adolescentes, les réfugiés et les victimes de la violence basée sur le genre.

La formation des bénévoles se concentre d'une part sur la satisfaction des besoins sociaux et d'autre part, sur le développement de capital social des groupes organisés par la Croix-Rouge danoise. Une première formation a accueilli 20 bénévoles, et ces nouveaux formateurs sont désormais capables d'animer eux-mêmes des formations psychosociales dans les branches locales de tout le pays.

La formation se présente en quatre modules : comment répondre au stress et aux crises que les individus et les familles vulnérables traversent, comment fournir les premiers secours psychologiques et proposer une communication de soutien, comment se servir des jeux et des approches psychosociales pour venir en aide aux enfants en souffrance et enfin, comment réaliser un soutien par les pairs envers les bénévoles. Il est probable que ce manuel fasse l'objet d'une traduction en anglais.



Haïti

Après le tremblement de terre si destructeur de 2010, la Croix-Rouge haïtienne a mis en place la notion de «santé et soins communautaires» dans son approche intégrée de quartier et dans son développement communautaire de la résilience, aussi bien pour les situations urgentes que non urgentes. Entre juillet et septembre de l'année dernière, 315 membres de la Croix-Rouge haïtienne ont été formés en activités psychosociales et la Croix-Rouge haïtienne est désormais capable de déployer 19 équipes de soutien psychosocial en cas d'urgence. La formation a très vite servi.

En effet, lors de la tempête tropicale Emily et de l'ouragan Irene, les équipes de soutien psychosocial ont été activement mises à contribution pendant les interventions d'urgence.



Honduras

Lorsque les flammes ont ravagé le pénitencier de Granja en février, 366 détenus ont trouvé la mort et des centaines d'autres ont été blessés. En l'espace de quelques heures, la brigade de soutien psychosocial de la Société nationale est venue en aide aux membres des familles des détenus décédés. La brigade apportait également son soutien aux bénévoles travaillant sur place, auprès des survivants. La Croix-Rouge hondurienne, conjointement au département de psychologie de l'Université nationale autonome du Honduras, a installé une cellule de crise, près de la morgue, dans la ville de Tegucigalpa, afin de proposer des premiers secours psychosociaux aux personnes touchées.



Hong Kong

Lorsque le feu a dévasté un marché touristique populaire de Hong Kong, la majorité des victimes était à déplorer parmi les travailleurs vivant à proximité et qui se sont retrouvés piégés dans leurs petites habitations d'un ou deux mètres carrés. En collaboration avec le ministère du Bien-être social, la Croix-Rouge de Hong Kong (CRHK) a immédiatement mobilisé une équipe de soutien psychosocial, dirigée par des psychologues cliniciens afin d'apporter un soutien psychologique sur le terrain aux survivants touchés.

La CRHK a établi ses premiers services de soutien psychosocial en 2004, en collaboration avec les autorités aéroportuaires de Hong Kong. Depuis 2006, la CRHK offre des premiers secours psychologiques immédiats aux personnes touchées par des catastrophes aériennes, des incidents graves et des catastrophes naturelles.



Croix-Rouge de Hong Kong

Pakistan

Une petite fille de six ans attend son tour au salon de beauté du Croissant-Rouge. Tanzila, de la Société du Croissant-Rouge pakistanais, vient de pratiquer une séance de lavage de mains avec un groupe d'enfants. Sous un simple toit de paille, elle s'assoit sur un vieux charpai et coupe les ongles des enfants. Les enfants adorent qu'on s'occupe d'eux et qu'on fasse attention à eux, comme le fait l'équipe psychosociale.

«Les soins psychosociaux sont aussi essentiels pour les êtres humains que manger et avoir un toit,» explique-t-elle.

«Nous nous amusons et, en même temps, les enfants apprennent de précieuses leçons d'hygiène. La beauté de ce programme ne réside pas dans le salon, mais dans l'approche intégrée. Le soutien psychosocial va de pair avec la santé, les moyens de subsistance, un toit, l'accès à l'eau et des infrastructures d'assainissement.»



Ea Suzanne Akasha/Croix-Rouge danoise

L'équipe santé du Croissant-Rouge rencontre aussi des hommes et des femmes de la communauté pour parler des risques sanitaires. Les femmes évoquent des problèmes de santé maternelle et infantile, les hommes, quant à eux, réfléchissent à comment mieux se préparer pour l'été qui approche et pendant lequel on enregistre certains jours des températures supérieures à 50 degrés Celsius. La chaleur apporte des pluies qui déclenchent l'augmentation des diarrhées, du paludisme et d'autres maladies liées à l'eau. En fin de rencontre, tous conviennent d'un plan visant à réduire ces risques sanitaires.

La Société du Croissant-Rouge pakistanaise, avec l'appui des Croix-Rouge danoise et allemande, met en œuvre un programme intégré qui vient en aide à la reconstruction à 63 000 personnes vivant dans 100 villages après la destruction totale de la zone par des inondations saisonnières en 2010. Cette zone est l'une des plus pauvres du Pakistan.

République de Corée

Certaines ne pouvaient pas se permettre de partir, d'autres ne pouvaient se résoudre à quitter leur travail ou à laisser leurs enfants derrière eux. Les Japonaises des régions les plus durement touchées par le grand tsunami, après le tremblement de terre de mars, et qui vivent maintenant avec leurs époux coréens, ont eu beaucoup de soucis et de difficultés après cette triple catastrophe.

Pour faire face à cette situation, la Croix-Rouge de la République de Corée s'est mobilisée pour que 41 femmes et 31 enfants puissent rendre visite à leurs familles au Japon. Cette visite est l'une des nombreuses nouvelles activités psychosociales développées par la Société nationale après sa participation à une formation organisée par le Centre Psychosocial du Sri Lanka, en 2010. La Société nationale a également traduit une partie de la trousse de formation et d'autres documents du Centre PS en coréen.

Royaume-Uni

Quarante membres de l'équipe de soutien psychosocial de la Croix-Rouge britannique ont participé à un week-end de formation intensive. L'initiative, dirigée conjointement avec le ministère des Affaires étrangères et du Commonwealth du R.-U., dépêche des délégués à l'étranger afin d'aider des ressortissants britanniques touchés par des catastrophes naturelles ou des situations d'urgence. Lors de cette formation, les membres de l'équipe ont pu rafraîchir leurs compétences en fournissant un soutien pratique et affectif, ainsi qu'en prodiguant des conseils et des orientations suite au traumatisme ou au deuil.

Vietnam

Le personnel de la Croix-Rouge et des bénévoles provenant de 16 provinces sujettes aux catastrophes ont été formés en activités de soutien psychosocial, dans une initiative visant à répandre les interventions psychosociales au Vietnam. Lorsque plus de 10 000 familles ont été frappées par de violentes inondations fin 2010, le personnel et les bénévoles récemment formés ont visité des foyers et distribué de petites sommes d'argent liquide aux familles les plus touchées, celles qui avaient perdu des membres de leur famille. Cette initiative psychosociale s'est adressée à 144 familles. Le personnel et les bénévoles ont fourni une rétroaction très positive de la formation reçue. Un ensemble de supports de formation PS a été développé par la Croix-Rouge afin de satisfaire aux besoins de ce programme spécifique. La Croix-Rouge prévoit de standardiser ces supports et de renforcer encore davantage les capacités en soutien psychosocial.

«*Mettez tout d'abord
votre masque à
oxygène...*»



Une nouvelle trousse à outils aidera les Sociétés nationales à préparer les bénévoles et le personnel au soutien psychosocial pour les situations d'urgence et tout autre type de situation.

Par Lasse Norgaard, conseiller en communication, Centre Psychosocial.

Revenons quelques mois en arrière, en 2011 : fusillade massive en Norvège, tremblements de terre en Nouvelle-Zélande, troubles civils au Moyen-Orient – et au Japon, un tremblement de terre gigantesque, suivi d'un tsunami et d'une menace nucléaire.

Pour toutes ces catastrophes majeures et ces événements dramatiques, il a été demandé aux personnels et aux bénévoles de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge d'apporter du soutien psychosocial aux survivants et à leurs proches.

Certaines Sociétés nationales y étaient bien préparées, d'autres ont réalisé qu'elles ne l'étaient pas. Et toutes ont fait de ces événements matière à réflexion sur les moyens d'améliorer leur préparation et leur réaction.

Tous les jours, dans le monde entier, les Sociétés nationales apportent un soutien psychosocial. Non seulement suite aux catastrophes naturelles, aux conflits armés et aux fusillades massives, mais également dans des programmes sociaux qui s'adressent aux habitants des bidonvilles, aux victimes de violence ou d'accidents, aux personnes âgées, aux citoyens isolés, à ceux qui sont stigmatisés



Ciwan/ Croix-Rouge indonésienne

du fait d'une maladie ou de préjugés, ou encore aux demandeurs d'asile.

Ce travail prend beaucoup d'énergie au personnel et aux bénévoles. Outre le fait d'être exposés à la mort, au chagrin, au traumatisme et à la peur, ils travaillent pendant de longues heures, dans des cadres d'urgence difficiles, en mettant de côté leurs propres besoins. Ils peuvent finir par se sentir peu en adéquation avec l'aide qu'ils doivent fournir aux personnes, dans la tragédie à laquelle ils sont confrontés. De plus, en tant que membres des communautés touchées, les bénévoles travaillent souvent près de chez eux, et vivent parfois les mêmes pertes et les mêmes peines que les personnes auxquelles ils s'adressent. Être formé aux premiers secours essentiels ou faire partie d'une équipe d'intervention d'urgence en cas de catastrophe naturelle ne suffit pas à préparer les bénévoles à ces expériences émotionnellement intenses.

Bien qu'il soit difficile de les préparer à toute sorte d'évènements et d'inclure absolument tous les bénévoles, il est toutefois possible d'être préparé à soutenir leur bien-être, tout comme il est également possible d'être préparé à faire face à de nombreux autres aspects que peuvent revêtir les catastrophes naturelles. Un rapport de 2009, auquel 19 Sociétés nationales ont participé, a montré que la préparation pour le soutien psychosocial des bénévoles a souvent été développée APRÈS une grande catastrophe et que la plupart auraient souhaité que des plans aient été mis en place à cet effet AVANT. En d'autres termes, et c'est un message que l'on entend à chaque fois que l'on prend l'avion, «Placez votre masque à oxygène sur votre visage. Une fois votre masque ajusté, il vous est possible d'aider d'autres personnes.»

La bonne nouvelle !

Lors de l'Assemblée Générale, à Genève, en novembre dernier, de nombreux présidents et secrétaires généraux ont exprimé le même souhait : il faut nous améliorer dans l'aide que nous prodiguons à nos personnels et à nos bénévoles en matière de soutien psychosocial si nous voulons qu'ils puissent bien travailler et aider nos bénéficiaires. Et c'est exactement ce qu'une nouvelle trousse à outils tout juste publiée par le Centre Psychosocial de la FICR se propose de faire : aider les Sociétés nationales dans ce domaine. «Prenons soin de nos bénévoles» conseille sur ce qu'il est possible de faire avant, pendant et après une catastrophe. Les bénévoles qui ont fait l'expérience des catastrophes naturelles racontent eux aussi leurs histoires dans cette trousse à outils. Et voici la bonne nouvelle : grâce à cette nouvelle trousse, à la contribution de l'équipe sanitaire internationale et du Centre Psychosocial, et aux délégués à la santé du monde entier, les Sociétés nationales vont pouvoir élaborer leurs propres directives, en fonction de leur contexte spécifique. Ce n'est pas sorcier et c'est abordable. Cette trousse à outils est conçue pour faciliter la planification de stratégies qui soient gérables par votre Société nationale, pour vous fournir une orientation claire sur les rôles et les devoirs des bénévoles, et pour utiliser au mieux les capacités et les ressources locales.

Les bénévoles traités différemment

La nouvelle trousse à outils vient compléter le manuel général «Les Bénévoles dans l'Urgence» qui sera publié par le Secrétariat de la FICR fin 2012. Ces deux publications témoignent du fait que les bénévoles n'ont

Le fait d'être exposé à la mort et à la destruction n'est pas sans conséquence sur les bénévoles. Ici, les bénévoles de la Croix-Rouge indonésienne appellent leurs proches pour les rassurer sur leur état, après le tsunami de l'île de Mentawai. Sur la photo ci-dessous, un bénévole de la Croix-Rouge haïtienne prend un moment de repos.

pas toujours le soutien ni l'appréciation qu'ils méritent. Parfois, les bénévoles et les personnels sont traités différemment.

«J'ai vu des endroits où le personnel dispose de badges d'identification, de gilets estampillés, de cartes d'assurance, d'informations régulières en matière de sécurité et d'instructions claires sur ce qu'il faut faire tandis que les bénévoles, eux, n'ont rien de tout ça,» raconte Zara Sejberg, une déléguée experte en soutien psychosocial qui a travaillé dans plusieurs pays et opérations.

«Parfois, les bénévoles sont même exclus des formations pertinentes parce que le personnel craint qu'ils ne deviennent trop compétents et entrent en compétition avec eux, pour leur emploi.»

Elle salue l'attention grandissante qui est donnée aux bénévoles et espère que cela conduira à des mesures car l'on a tendance à «faire de grands discours le 8 mai et à oublier de reconnaître et d'apprécier nos bénévoles le reste de l'année».

Elle indique : «En effet, la plupart des Sociétés nationales disposent d'un département de la Jeunesse et du Bénévolat, il faudrait donc qu'elles développent des politiques de gestion claires du bénévolat. Les bénévoles





ont besoin du soutien de la direction pour s'assurer que ces politiques sont bien mises en œuvre sur le terrain. Une idée simple consiste à préparer un petit kit d'information. Bon nombre de bénévoles s'engagent pendant les catastrophes sans connaître la teneur du programme d'intervention d'urgence. Il faut fournir une introduction de base au Mouvement, aux différentes activités de la Société nationale concernée et ce à quoi il faut s'attendre lorsqu'on travaille sur une catastrophe naturelle. Les bénévoles ont besoin d'avoir des notions claires sur ce que sont leurs droits et leurs devoirs, même dans les circonstances les plus chaotiques. Il est possible de préparer la plupart de ces supports d'information avant toute catastrophe et de les distribuer lorsque quelque chose se passe.»

Regardez-les dans les yeux

Connaître son rôle et savoir comment la Société nationale vous soutient sont des facteurs très importants pour les bénévoles. En effet, mis à part le stress qui découle du fait de composer avec la mort et la destruction, nombreux sont les bénévoles qui développent du stress induit par des facteurs dits "organisationnels", le fait par exemple de ne pas savoir ce qu'on attend d'eux, de travailler trop dur sans pause, et sans appréciation ni reconnaissance.

«Un moyen simple de "voir" et de reconnaître quelqu'un, pour un chef d'équipe,

un gestionnaire de programme ou un délégué, est de lui serrer la main, le matin, en le regardant dans les yeux,» dit Ea Suzanne Akasha, une autre déléguée experte et actuellement chef d'équipe d'un programme psychosocial au Pakistan.

«Ça nous donne une indication sur le moral des bénévoles ou du personnel. Cela nous conforte aussi dans l'idée qu'ils comptent pour nous, et ils n'hésiteront pas à faire un effort supplémentaire pour nous. À Dadu, j'arrivais tôt chaque matin pour saluer chacun par son nom et par une poignée de main. Je les envoie sur le terrain, faire quelque chose de très difficile, moi, je suis occupée au bureau, toute la journée, c'est pour ça qu'il faut qu'ils sachent que je suis avec eux, par la pensée.»

Donner une chance aux bénévoles

Pendant les tout premiers jours d'une intervention, il est parfois difficile de réaliser tous nos projets et nos bonnes intentions. Chacun est occupé à sauver des vies, et même les gestionnaires n'ont pas toujours l'énergie ou la présence nécessaire pour bien s'occuper du personnel ou des bénévoles. Mais dans ce cas, il est encore plus important d'être préparé. Dans le chaos des premiers jours, il est toujours possible de s'entraider.

«Se réunir pour faire rapidement le point chaque ma-tin et à la fin d'une journée de travail épuisante est incroyablement utile. Cela permet aux bénévoles de soulever des problèmes ou de communiquer sur leurs difficultés ou leurs réussites quotidiennes. Grâce à cela, ils réalisent qu'ils font partie d'une équipe, surtout s'ils ont l'occasion de rencontrer des membres du personnel ou d'autres bénévoles qui travaillent sur d'autres tâches, par exemple la logistique et la santé. Et ces bénévoles ont peut-être vécu des expériences dramatiques pendant la journée et faire ce point peut leur faire du bien,» explique Zara Sejberg.

Agir sur les résultats

Dans le monde du soutien psychosocial, on parle beaucoup de «réactions normales à des situations anormales». Ce concept est important pour le personnel et le bénévolat, et plus nous en saurons sur ce sujet, plus il nous sera facile de reconnaître et de gérer nos propres réactions et celles de nos collègues. Nous saurons mieux voir quand de l'aide est nécessaire ou lorsqu'il convient d'adresser un collègue du personnel ou un bénévole vers une aide

plus spécialisée.

L'établissement d'un mécanisme de référence fera partie de l'ensemble du mécanisme de soutien psychosocial au sein d'une Société nationale. Dans cette nouvelle trousse à outils, certaines Sociétés nationales expliquent comment elles ont procédé. La Croix-Rouge belge, par exemple, a un groupe de spécialistes du soutien psychosocial et la Croix-Rouge colombienne a constitué un centre de liaison pour le soutien du personnel et du bénévolat dans chaque branche.

La Croix-Rouge du Myanmar a également pris de grandes mesures pour améliorer le bien-être de ses bénévoles. Une enquête réalisée quelques mois après le cyclone Nargis, il y a quatre ans, a montré que de nombreux bénévoles (plus d'un sur dix) avaient eu des problèmes, allant d'un sentiment de manque d'appréciation à l'épuisement total. La Croix-Rouge du Myanmar a pris ces résultats très au sérieux et a immédiatement commencé à offrir du soutien psychosocial aux bénévoles et à organiser des cérémonies d'appréciation.

Petites mesures, gros impact

Après une catastrophe naturelle, le suivi est essentiel - non seulement pour les leçons apprises mais également pour une vérification de l'état général des bénévoles. «Un suivi post-intervention d'urgence donne aux bénévoles l'opportunité de partager leurs idées et leurs impressions, et de cheminer dans leur vécu. Quant à nous, cela nous donne une chance d'apprendre à partir de leurs expériences. Bien que les situations d'urgence imposent leurs limites, et que les traditions et les moyens d'expression diffèrent d'un pays à l'autre, il est important que nous trouvions des moyens simples de reconnaître et d'apprécier nos bénévoles,» affirme Zara Sejberg.

La nouvelle trousse à outils contient des idées pour un soutien basique et plus sophistiqué à l'attention des bénévoles, avant, pendant et après les catastrophes. Mais, au risque de nous répéter : «Souvenons-nous que même les petites mesures peuvent avoir un gros impact !»

La nouvelle trousse à outils est disponible en anglais et elle peut se commander à l'adresse :psychosocial.centre@ifrc.org. Dans les mois qui viennent, elles sera également disponible en français, espagnol, arabe et russe. Les Sociétés nationales qui souhaitent la traduire dans d'autres langues ont tout loisir de le faire.



Jérôme Grimaud/ FICR

L'Altruisme dans la tragédie

Trois témoignages éloquentes et sincères de bénévoles œuvrant suite au passage du typhon Washi aux Philippines.

Texte et photos de Michael Bilgera, rédacteur bénévole pour la Croix-Rouge philippine.

Le typhon Washi, qui s'est abattu sur le nord du Mindanao aux Philippines en décembre dernier, a ravagé la vie de milliers d'êtres humains. Bien que le personnel et les bénévoles de la Croix-Rouge aient eux aussi été pris dans la tourmente, ils ont relevé le défi et se sont portés au secours des personnes touchées. Dans cet article, je rends compte des actes de courage de certaines personnes qui ont été déployées à Iligan et à Cagayan De Oro. Ces bénévoles ont accompli les tâches qu'il y avait à accomplir et, au milieu de la désolation et malgré le traumatisme, ils nous ont ramené d'étonnants récits de bénévolat.

Voici le premier, celui de Michael Belaro. Il a été dépêché à Iligan du 19 décembre 2011 au 8 janvier 2012 en tant que travailleur social de la Croix-Rouge philippine. Belaro se souvient qu'à l'arrivée, d'emblée, il a été saisi par l'ampleur de la dévastation causée par le typhon. Ce qui l'a le plus frappé, c'est la vue des fosses communes et la puissante odeur des corps en décomposition. «J'avais la chair de poule parce que c'était la première fois que j'étais témoin d'une telle atmosphère de mort et de souffrance,» raconte Belaro. Belaro et son équipe ont dispensé un programme de soutien psychosocial (PSP) et de verbalisation du stress aux victimes traumatisées. Ils se sont également consacrés au rétablissement des liens familiaux (RLF) auprès des victimes ayant signalé la disparition de membres de leur famille.

Espérer en un avenir meilleur

Belaro explique comment il a été profondément bouleversé par un enfant en particulier, rencontré lors de la séance de verbalisation du stress. Samuel, 12 ans, était l'unique survivant d'une famille de six personnes. Samuel a raconté comment son père, au plus fort de l'inondation, a réussi à les hisser, lui, ses frères et sœurs, et leur mère, sur un tronc d'arbre, pour les sauver de la noyade. Samuel a fini par s'évanouir et lorsqu'il a repris connaissance, il a retrouvé le corps sans vie de sa mère. Ses quatre frères et sœurs, son père, tous avaient disparu. Malgré cette perte, Samuel restait



Michael Belaro, travailleur social auprès de la Croix-Rouge philippine, apporte un soutien psychosocial à Samuel, 12 ans, seul survivant de sa famille.

optimiste quant à son avenir. Il voulait terminer ses études pour réaliser les rêves que ses parents avaient pour lui.

Comme un cauchemar

L'un des défis auxquels Belaro et son équipe ont été confrontés était de mobiliser les bénévoles les moins touchés de la communauté. Malgré tout, ils ont animé une formation sur le programme de soutien psychosocial avec six bénévoles, qui ont plus tard raconté que la verbalisation du stress leur avait été extrêmement bénéfique.

Belaro a admis avoir eu lui-même des difficultés à dormir à cause de ce qu'il avait entendu ou vu, et qu'il a décrit comme un cauchemar. Malgré



Ludothérapie pour les enfants touchés par le typhon

tout, il est soulagé qu'ils aient pu, tant bien que mal, ramener un peu d'espoir dans les cœurs en détresse. «Je me sens réalisé quand quelqu'un en grande souffrance s'ouvre à moi et me raconte son histoire, confie Belaro, en ajoutant: «Parler est le commencement de l'acceptation susceptible de soulager la douleur, l'amertume et le chagrin.»

Lorsqu'on lui demande s'il retournerait à Iligan City, Belaro hoche la tête avec insistance et dit «Oui, bien sûr. Il y a tellement à faire. Nous ne faisons que commencer.»

Belaro admet avec fierté qu'il est heureux de son travail à la Croix-Rouge.

«Notre travail n'est pas facile, mais quand on sait qu'on a aidé une personne qui en avait besoin, ça n'a pas de prix». Il sourit, en se remémorant ses expériences.

Solidaires

Al Alcuadrillero, un autre travailleur social envoyé dans la ville de Cagayan De Oro du 19 décembre 2011 au 8 janvier 2012 m'a raconté ce qu'il y a vu.

Tout comme Belaro, Alcuadrillero a été bouleversé par les terribles et inimaginables récits des

survivants. Mais ce qui l'a le plus frappé, c'est la résilience de la communauté à s'unir face à la souffrance. Ils se sont raconté leurs histoires et ils ont partagé tous les biens qui leur restaient. «Ils ont survécu et c'est ce qui compte pour eux, maintenant» dit Alcuadrillero.

Il était préoccupé par le fait que 90 % des bénévoles locaux avaient été directement touchés par le typhon. Certains étaient prompts à s'effondrer, à cause des terrifiantes expériences qu'ils avaient vécues. L'équipe avait procédé à la verbalisation du stress, en réunissant les bénévoles afin qu'ils puisent dans leurs forces respectives.

«C'était motivant de les voir se remettre sur pied, à faire ce qu'ils aiment le plus :servir les autres et apporter l'espoir réparateur des rêves brisés,» se souvient Alcuadrillero. D'ailleurs, l'esprit du service bénévole se manifeste puissamment en période de crise, quels que soient les risques.

Le pouvoir de l'humanité

Christopher Del Valegos, chef des services sociaux locaux, a failli perdre femme et enfants lorsque ceux-ci se sont retrouvés prisonniers du

second étage de leur maison, tandis qu'il essayait de sauver ses voisins.

Par chance, ils ont réussi à tenir jusqu'à ce que les eaux se retirent. Christopher était l'homme le plus heureux au monde quand il a vu sa famille vivante, fier qu'il était des nombreuses vies qu'il avait sauvées.

Une histoire à raconter

Je suis bénévole de la Croix-Rouge depuis à peine un mois et c'est comme si je l'avais connue toute ma vie.

Les histoires que j'ai entendues de ces trois bénévoles m'ont fait chaud au cœur, elles sont également source d'inspiration.

Dans chacune d'elles, je vois le visage d'Henri Dunant, souriant fièrement. Il ne sera pas mort en vain. Ses idéaux humanitaires vivent dans «le cœur de tous les bénévoles qui conservent le pouvoir de l'humanité palpitant dans leur esprit et dans leur cœur».

J'espère qu'un jour, moi aussi, j'aurai une histoire à raconter, quelque chose à dire sur ce que j'ai fait pour aider l'humanité.

Tous les jours, des bénévoles, partout dans le monde, aident des bénéficiaires touchés par des catastrophes naturelles, les maladies. Ils sont souvent choqués par ce qu'ils voient, et chacun y réagit et s'y adapte différemment. Voici des exemples, de quatre pays différents. En trouvant beaucoup d'autres dans notre nouvelle boîte à outils pour le bénévolat, "Caring", publiée par le Centre Psychosocial.



J'apprends d'eux et ils me font rire

Buyisiwe Flora Ndlovu

Animatrice bénévole de la Croix-Rouge sud-africaine travaillant auprès d'enfants et d'adolescents touchés par le VIH et le sida.

C'est un travail très stressant, mais la Croix-Rouge nous offre des formations et des opportunités de réunions et de soutien mutuel. Pour moi, rencontrer mes clients me soulage, notamment les enfants, parce que j'apprends beaucoup d'eux et ils me font rire.

Il arrive parfois que je rencontre des gens très malades, alors là, bien sûr, je ne suis pas bien. Ce que je fais, dans ces cas-là, quand je rentre chez moi, c'est chanter avec mes enfants, et prier pour eux, et après ça, je me sens mieux.

J'ai formé un groupe Enfants orphelins et vulnérables d'environ 10 enfants orphelins et de 15 autres qui sont séropositifs. Je les mets tous ensemble, comme ça, ils ne se sentent pas séparés par ce qu'ils ont vécu. Le but, c'est de s'assurer qu'ils vont à l'école et qu'ils font quelque chose de leur vie, peu importe par quoi ils ont pu passer.

Avant de rejoindre la Croix-Rouge, j'avais un autre travail que j'aimais bien. Mais j'ai décidé de me porter bénévole pour la Croix-Rouge, bien qu'il y ait d'autres ONG. Je voulais la Croix-Rouge parce que j'aime aider les gens malades. Moi aussi, j'ai été malade. J'ai appris beaucoup de choses que j'utilise maintenant avec ma famille et mes amis.

Je me suis effondré, j'ai eu une crise de panique...

Paul Davenport

Bénévole après les tremblements de terre de Christchurch, Nouvelle-Zélande

La première fois, à la maison, Paul avait senti que quelque chose ne tournait pas rond, quelques jours seulement après la catastrophe. La deuxième fois, ça l'a pris par surprise. «Nous étions tous épuisés,» se souvient-il. «Tu essaies de rentrer chez toi et tu sens constamment des répliques, ce n'est pas normal. On m'a chargé d'un site et j'y suis arrivé. J'étais prêt à y aller. J'avais mes affaires et j'allais me changer dans le van et puis, j'ai oublié mes bottes. Mes bottes de sécurité... C'était juste un petit truc. Et ça m'a complètement bouleversé, je me suis effondré, j'ai eu une crise de panique. J'en ai référé à la base et je leur ai dit : «Je n'y arrive pas. Il faut que je parte.» J'ai pu parvenir jusqu'à la base de la Croix-Rouge et j'ai parlé à Kristen Proud [une travailleuse humanitaire australienne, dépêchée à Christchurch pour aider les bénévoles et le personnel]. Ça a vraiment été utile. C'était chouette de savoir qu'il y avait quelqu'un pour vous aider, en cas de besoin».

Paul et des membres de l'équipe d'intervention d'urgence de la Croix-Rouge de la région de Canterbury ont tissé des liens très étroits et ils se préparent à retourner en formation, prêts pour la prochaine fois où l'on aura besoin d'eux. L'hiver arrive, et avec lui, le risque d'inondations. «Les gens sont tout simplement contents de voir quelqu'un,» réfléchit Paul. «La Croix-Rouge a fait des choses absolument fantastiques.»

Histoires tirées de "The Power of Caring" de la Croix-Rouge sud-africaine, Mahieash Johnney, directeur de la communication pour la FICR au Sri Lanka, Ea Suzanne Akasha, déléguée psychosociale au Pakistan et Justine Turner, directrice de la communication, CR Nouvelle-Zélande.



par les conflits, les
endent ou font, et
nts. Vous pourrez
ng for volunteers",



J'étais perdue, je ne savais plus quoi faire.

Ruwani Wathsala

Bénévole psychosociale pour la Société de la Croix-Rouge du Sri Lanka

Pour moi, c'était un cauchemar. De l'eau partout. Tout ce que j'entendais, c'était «Cours! Cours! Cours!» On a perdu tout ce que nous avions construit et gagné. Ma sœur aînée et ses deux enfants ont pu échapper à cette inondation éclair. Mais je me rappelle encore quand mon mari m'a demandé de nous enfuir.

Nous avons trouvé refuge dans un campement provisoire installé par la Croix-Rouge. Je cherchais mon mari. Après ça, il n'est jamais revenu. Deux jours plus tard, j'ai retrouvé son corps. J'en avais marre de tout. De cette vie. J'avais tout perdu. J'étais perdue, je ne savais plus quoi faire. Je ne mangeais même plus.

Mais tout a changé, ma façon de penser, de ressentir les choses, après qu'on m'ait présenté le programme psychosocial. C'est une autre personne avec qui je suis devenue amie qui m'a faite entrer dans ce programme. J'ai réalisé que je n'étais pas la seule femme dans cette situation. Ce programme m'a donné plus de force pour affronter la vie. Après plusieurs mois, j'ai voulu rendre à la Croix-Rouge ce qu'elle m'avait donné, de n'importe quelle manière. Voilà pourquoi aujourd'hui, je suis bénévole pour ce programme.



J'ai appris beaucoup de choses que j'utilise maintenant avec ma famille et mes amis.

Yazir Qazi

Bénévole pour le programme psychosocial du Croissant-Rouge pakistanais

J'ai rejoint le Croissant-Rouge parce que j'étais tellement triste de ce qu'endurait mon pays à cause des inondations. Il fallait que je fasse quelque chose. Je ne savais absolument pas ce qu'était le soutien psychosocial et je pensais que j'allais distribuer des colis alimentaires.

Dès le deuxième jour, j'ai accompagné une déléguée psychosociale dans des villages dévastés. Je l'ai vue prodiguer du soutien psychologique à une femme qui avait perdu son fils aîné dans un accident de voiture, il y avait quelques années de ça, et qui maintenant, avait pratiquement tout perdu à cause des inondations. Alors, j'ai réalisé que la nourriture, ce n'est pas tout, et que le soutien psychosocial est un besoin essentiel chez tous les êtres humains.

J'ai appris beaucoup de choses que j'utilise maintenant avec ma famille et mes amis. Il y a beaucoup de problèmes dans notre société et le soutien psychosocial aide, dans tous les secteurs. Et moi, en tant que bénévole, ça régénère mon âme, et ça me soulage de raconter mes propres histoires.



Marcher et parler avec Précaution

Par Barbara Juen, professeur en psychologie, Université d'Innsbruck

Le soutien des pairs est une bonne chose, mais certains de ses éléments sont actuellement remis en question. C'est la verbalisation psychologique, pouvant être vécue comme une expérience trop conflictuelle, qui est en jeu. Les constatations actuelles mettent en exergue les aspects positifs des réactions au stress.





Le soutien par les pairs est un mécanisme de soutien avec lequel beaucoup d'organisations humanitaires sont familiarisées. Des programmes qui emploient conjointement des pairs formés à cet effet et des professionnels de la santé mentale sont en place depuis quelques années déjà, et contribuent à soutenir à la fois les bénévoles et les personnels. Ces programmes sont généralement fondés sur une approche permettant de s'adresser aux personnes après des événements graves. Toutefois, on constate désormais une prise de conscience grandissante au sujet du bien-être mental général du personnel des organisations humanitaires et des prestataires de services sociaux et sanitaires. La promotion de la santé mentale et la prévention de l'épuisement total, en raison du taux croissant de catastrophes naturelles et de la pression accrue sur les organisations à cause de la crise financière, sont particulièrement problématiques quand il s'agit de développer des formes plus adéquates de soutien par les pairs. Confrontées à ces défis, les organisations doivent répondre à un certain nombre de questions :

- Les recommandations du débat sur la verbalisation doivent être prises en compte.
- Des mécanismes de soutien spécifiques doivent être développés pour le secteur des soins de santé à long terme.
- Il conviendra de concevoir des mécanismes de soutien axés non seulement sur les événements graves, mais aussi sur la prévention de l'épuisement total et le développement de la résilience, dans une approche plus holistique.

Le débat et les recommandations sur la verbalisation

Les programmes de soutien par les pairs sont en général évalués de manière positive, et sont très appréciés. La satisfaction subjective de ceux qui ont recours à la verbalisation suite à des événements graves est très élevée. La verbalisation a néanmoins été largement critiquée. La British Psychological Society, par exemple, constate que les modèles actuels sont inutiles dans la prévention du syndrome de stress post-traumatique et d'autres troubles liés aux traumatismes. Des études systématiques de l'efficacité de la verbalisation, telles que les directives NICE (2005) et la revue Cochrane (2007), concluent qu'une seule séance individuelle de verbalisation ne prévient pas le développement du SSPT et d'autres troubles liés aux traumatismes et qu'elle ne doit pas être une méthode formelle généralisée.

Il est possible que la verbalisation psychologique soit trop conflictuelle pour certaines personnes qui se situent en phase très aiguë, et qu'elle puisse se traduire par un risque de «stagnation», voire un accroissement des symptômes liés au stress. Ceci est particulièrement vrai pendant la phase de verbalisation lors de laquelle on pose aux participants des questions sur leur «pire» moment et sur leurs émotions par rapport à l'évènement grave. Ici, il est capital de faire tout particulièrement attention à la quantité de détails obtenue des individus et permettant d'éclaircir leur situation.

Certains éléments laissent penser que la verbalisation est susceptible d'exacerber le développement de symptômes et de mener à un besoin d'aide psychologique professionnelle. On suggère, par exemple, que parler de réactions et d'adaptation peut être contre-productif, ralentissant la récupération naturelle. Il convient donc de se concentrer sur ce qui nous maintient en bonne santé et sur les aspects sains des réactions au stress déjà ressentis plutôt que sur l'anticipation des symptômes à venir.

- Les recommandations sont les suivantes (Rose et al., 2007) :
- la verbalisation «classique» est trop conflictuelle et peut conduire à une surcharge émotionnelle, surtout chez les personnes à risque.
- La verbalisation, sous sa forme classique, est susceptible d'exacerber le développement de symptômes et de mener à un besoin d'aide psychologique professionnelle.
- Il convient d'avoir des interventions moins conflictuelles, plus axées sur la résilience et la stabilisation, ainsi que sur la possibilité d'un développement post-traumatique positif.
- L'évènement critique doit être envisagé comme une chance d'améliorer l'efficacité personnelle et collective.
- L'axe doit davantage porter sur la résilience et sur ce qui aide à les gens à rester en bonne santé, en dépit de leurs expériences négatives.
- Les personnes qui ont recours à la verbalisation doivent connaître les recommandations actuelles en la matière et être capable d'identifier les personnes à risque afin de les adresser à des spécialistes pour une aide plus approfondie, le cas échéant.

Les rapporteurs concluent que les interventions individuelles et collectives doivent être moins conflictuelles, davantage axées sur la stabilisation et l'esprit d'équipe et promouvoir la résilience. Hobfoll et ses collègues (Hobfoll et al, 2007) ont identifié les cinq éléments de soutien psychosocial suivants comme étant les plus utiles : sécurité, connectivité, efficacité personnelle et collective, sérénité et espérance. Traduire ces éléments en pratique sera un défi qu'il appartient aux praticiens psychosociaux de relever.

Plus d'accent sur les facteurs de stress quotidiens et à long terme

Outre la bonne pratique en matière de recrutement et de formation, le soutien par les pairs est un élément clé dans la création d'un environnement sûr pour les animateurs et pour les bénéficiaires. Des crises aiguës peuvent survenir dans les soins à long terme, au fur et à mesure que les relations entre animateurs et bénéficiaires se développent. D'où la nécessité, pour les animateurs qui se trouvent dans ce type de contexte, de développer aussi des stratégies d'adaptation spécifiques. Comme il a été vu plus haut, l'accent sur le soutien par les pairs a été principalement mis sur des interventions suivant des événements graves, plutôt que sur ce qui a trait aux difficultés quotidiennes ou aux facteurs de stress à long terme. Le soutien psychosocial est néanmoins crucial lorsque les animateurs abordent les facteurs de stress aigus ou à long terme. Si l'on regarde de plus près les besoins en soutien des organisations dans le domaine social et dans celui des soins de santé, on constate que le soutien par les pairs est au cœur de toutes les activités qui aident les gens en situation de vulnérabilité. Ceci est tout particulièrement important dans des domaines où des événements et des crises graves sont imminents, tels que les soins palliatifs, les soins à domicile, etc. Toutefois, les aidants bénéficient rarement d'un mécanisme de soutien par les pairs dans les



David Wethey/ Croix-Rouge néo-zélandaise



Sur la photo de gauche, Kristen Proud de la Croix-Rouge australienne offre un soutien très apprécié aux bénévoles de la Croix-Rouge néo-zélandaise actifs après les tremblements de terre de Christchurch. La photo ci-dessus a été prise dans une école de terrain au Népal.

domaines où l'on propose du soutien à long terme. Les organisations sont actuellement de plus en plus nombreuses à reconnaître le besoin de développement d'un tel mécanisme.

Besoin de nouvelles formes de soutien

De nouvelles formes de soutien sont nécessaires à une gamme d'interventions relatives aux événements graves, à la prévention de l'épuisement total et aux difficultés quotidiennes, aussi bien dans les contextes d'urgence que dans le domaine des soins à long terme. Kallus et Jimenez (2006) décrivent l'épuisement total comme un état d'extrême fatigue émotionnelle provenant du déséquilibre entre stress et récupération. Ce déséquilibre est influencé par la personnalité de l'individu, son milieu de travail, ses expériences et ses ressources. Afin de promouvoir un bon état de santé mental sur le lieu de travail, il faut donc tenir compte d'un certain nombre d'aspects : la promotion de la bonne santé mentale des individus, le milieu de travail et l'organisation du travail, le développement personnel et organisationnel, l'ambiance de travail, le style de direction et la culture organisationnelle.

Les mécanismes de soutien doivent comprendre des formations à l'attention des chefs d'équipe et des autres gestionnaires sur les thèmes de l'amélioration du bien-être dans les milieux de travail et de la prévention de l'épuisement total. Nous avons la ferme conviction que ce type de formation des chefs d'équipe et du personnel est absolument crucial pour les prestataires de service et les organisations humanitaires.

Parler des erreurs

La «sécurité psychologique» est un nouveau concept très pertinent. La sécurité psychologique est une forme de direction qui offre une ambiance dans laquelle les membres d'une équipe sont invités à poser des questions ou à parler de leurs erreurs ou de leurs «faiblesses» (par exemple, leurs sentiments d'insécurité, leurs peurs, etc.) sans en être pénalisés. Pour que cela fonctionne, il est important d'accroître les avantages que les animateurs ont à poser des questions, parler de leurs erreurs, etc.

Dans notre contexte de travail, la volonté qu'ont les gens de parler de leurs réactions émotionnelles doit être vraiment considérée comme positive et constructive. Les conclusions des recherches menées indiquent, dans leur grande majorité, que la sécurité psychologique permet d'habiliter les organisations et les équipes à développer leur capacité à apprendre de leurs erreurs, et d'aider les individus et les groupes à se développer de manière positive (Edmondson, 2002). Toutefois, la formation des chefs d'équipe d'organisations humanitaires et des prestataires de services

sociaux et de santé fait encore défaut : des formations sur l'établissement de la sécurité psychologique dans les équipes et les groupes de travail sont nécessaires pour créer un environnement favorable à des mécanismes de soutien fluides et au développement de la résilience pour les aidants.

Analyser les facteurs de stress

Il est également vital d'établir la sécurité psychologique pour les activités de développement de la résilience. La résilience est l'aptitude d'un individu ou d'un groupe/d'une communauté à rebondir vers la normalité suite à des événements graves. Selon Paton (2001), elle témoigne de l'aptitude qu'ont les communautés à recourir à leurs ressources et à leurs compétences internes personnelles et sociales pour gérer de manière positive les problèmes et les changements qui accompagnent l'adversité. Il est possible d'utiliser ces deux éléments - ressources et mécanismes et compétences - sur un fond de sécurité psychologique, où les anciens facteurs de stress peuvent être analysés et où l'on peut découvrir de nouvelles façons de résoudre les problèmes liés à notre travail et d'améliorer la résilience de nos organisations.

Plus d'accent sur la résilience

Pour conclure, le soutien par les pairs pourrait, semble-t-il, être amélioré en mettant l'accent sur le développement de la résilience, par le biais d'interventions fondées sur les cinq éléments suggérés par Hobfoll et al (2007) : sécurité, connectivité, efficacité personnelle et collective, sérénité et espérance. Plus généralement, le soutien par les pairs devrait être utilisé en relation avec l'adaptation aux facteurs de stress à long terme et non pas être circonscrit au soutien offert après des événements graves. Enfin, les organisations et les gestionnaires doivent être formés à l'établissement d'un environnement psychologiquement sûr, incluant le développement de la résilience aux niveaux de l'individu, de l'équipe et de l'organisation.

Les références complètes sont disponibles auprès du Centre PS à la page : www.ifrc.org/psychosocial.

Barbara Juen est directrice du soutien psychosocial de la Croix-Rouge autrichienne.



«C'est pour ça que je fume de l'herbe et que je me drogue»

par Simona Ranalli, déléguée de la FICR pour la prévention de la violence en Amérique centrale

«Ça, c'est mon histoire :faut qu'elle sorte / Ne dis pas un mot ; t'as qu'à m'écouter / Tout petit j'étais déjà rejeté. / C'est pour ça que je fume de l'herbe et que je me drogue / Mon père a maltraité ma mère pendant des années et elle, elle fait que me taper et me réprimander.»

Voici les mots de César Palma, un jeune homme de Colonia San Francisco, l'un des bénéficiaires du Proyecto Ampliando Oportunidades (PAO), un projet qui offre du soutien et des opportunités de travail à des jeunes de certaines zones de Tegucigalpa. César rappe sur son désir de faire tourner la roue de sa vie et sur ce que le PAO et la Croix-Rouge hondurienne ont fait pour qu'il change et atteigne certains de ses buts.

«Parfois, j'veux qu'on m'enlace, qu'on m'dise 'Je t'aime' / Dans cette agonie glaciale, j'me sens mourir parce que mon père est un alcolo et qu'il me dit 'J't'aime pas' / Maintenant, il est malade et j'm'en fous s'il crève, mon pote...»

Les mots de César saisissent ce que les rapports officiels peinent à décrire, pourquoi il est si facile de choisir le chemin de la violence. Le PAO ne juge pas les jeunes, il les écoute, sans reproche. Le PAO leur donne des opportunités éducatives et professionnelles, s'assure que les jeunes gens et leur famille reçoivent du soutien psychologique, et crée des espaces d'échanges solidaires et de cohésion communautaire. Par l'entremise du PAO, la Croix-Rouge hondurienne a changé la vie de nombreux jeunes. À force d'efforts et de persévérance, les jeunes, rejetés depuis leur enfance, réalisent leurs rêves. Les gens disent d'eux qu'ils sont des gangsters, qu'ils ne comptent pour personne, mais pour la Croix-Rouge, ces garçons et ces filles ont beaucoup de valeur. Nous

ne prêtons pas attention à leur apparence - nous ne voyons que leur fort potentiel. Mais ça, ce n'est que le début. Il faut du temps, bien sûr, mais nous persistons à nous engager auprès de ces jeunes, à les éloigner du précipice.

«J'ai besoin d'aide, j'peux pas m'en sortir tout seul / Je suis un garçon solitaire qui se noie si on l'aide pas / Aujourd'hui, je veux t'entendre, mon pote /Je t'ai déjà dit ce que je ressentais ; maintenant, c'est à mon tour de t'écouter.»

César et son frère sont tous deux devenus bénévoles de la Croix-Rouge hondurienne. Le PAO a désormais plus de soixante-dix bénévoles issus de communautés marginalisées et qui sont les bénéficiaires du projet. La prévention de la violence prend du temps parce qu'elle est basée sur une relation de confiance, qui permet aux gens de s'ouvrir et d'être prêts au changement. C'est la raison pour laquelle la Croix-Rouge hondurienne, soutenue par un partenariat intégré avec la Croix-Rouge italienne, la Croix-Rouge suisse et le CICR, a une vision à long terme de l'intervention communautaire.

«Garçons et filles n'ont plus la même manière de vivre. Maintenant nous marchons dans le monde, en souriant et en disant aux autres jeunes, 'Choisis la bonne voie'. / Chez nous, la vie renaît et chaque jour nous travaillons à aider les autres pour une vie meilleure, à leur montrer comment on peut changer un monde si dur, / et comment les rues et la drogue, ça n'apporte pas un bel avenir. / L'idée était toujours là mais il lui fallait des gens qui voulaient agir, prêts à tout donner. / Et c'est comme ça que tout a commencé, avec la Croix-Rouge.»



Le Croissant-Rouge arabe syrien travaille d'arrache-pied au secours des personnes touchées par la crise actuelle. Le travail est dur et épuisant pour les bénévoles et le personnel qui reçoivent désormais du soutien psychosocial de la part d'un psychologue spécialisé.

Par Karin Eriksen, coordinatrice nationale pour la Croix-Rouge danoise en Syrie

Les bénévoles, en uniforme du Croissant-Rouge, se réunissent, discutent calmement, prennent leur petit-déjeuner ou font une partie de ping-pong. Des tentes toutes proches sont alignées près d'une rangée d'ambulances. Un t-shirt ou deux et des uniformes sèchent sur un portant. La radio VHF grésille en fond sonore, diffusant des messages indistincts en provenance d'autres branches syriennes locales du Croissant-Rouge. Les informaticiens préparent une carte de la région de Damas qui indique l'emplacement des mosquées, des cliniques et des hôpitaux, et aussi les points chauds où les gens manifesteront probablement aujourd'hui.

Vendredi matin, salle des opérations de la branche du Croissant-Rouge arabe syrien de Damas, à Zahira. Chacun se prépare au déploiement qui aura lieu pendant les manifestations d'aujourd'hui. Le vendredi, jadis jour de repos pour les nombreux bénévoles du pays, est devenu le jour le plus chargé de la semaine. Depuis avril de l'année dernière, les bénévoles sont de réserve, 24 h/24, sept jours sur sept, prêts à intervenir, en cas de besoin. Et du besoin, il y en a. Les premiers secours et les évacuations médicales ne sont plus hebdomadaires mais quotidiens.

Aider, des deux côtés

Cette photo, prise à Damas, n'a rien d'exceptionnel. Rendez-vous dans les branches du Croissant-Rouge à Homs, dans la campagne de Damas, à Deraa ou dans de nombreuses autres branches du pays, et vous y verrez la même chose.

Quelques bénévoles vérifient l'équipement des ambulances. Ils ont l'air plutôt fatigué. Ces dernières semaines, ils ont apporté du secours humanitaire à Homs, Zabadani, Bloudan et Madamiya. Ce genre d'interventions n'est pas facile. Il exige de la patience, de la diplomatie et de longues heures de travail. Être bénévole, c'est

épuisant, mais rien n'est plus gratifiant que d'obtenir l'accès qui vous permettra de distribuer des colis alimentaires, des couvertures et d'autres produits de première nécessité aux très nombreuses familles touchées par les troubles qui secouent la Syrie actuellement.

Depuis leur déclenchement, en mars 2011, la Croix-Rouge danoise apporte son soutien aux 14 branches locales du Croissant-Rouge arabe syrien par le biais de formations en premiers secours. Elle contribue également à pourvoir aux besoins des personnes nécessiteuses, que ce soit un manifestant ou un soldat blessé, ou l'une des nombreuses familles qui ont dû abandonner leur maison. Ces familles ont besoin de matelas et de couvertures pour tenir les enfants au chaud, mais aussi de colis alimentaires et d'articles d'hygiène pour tenir, pendant quelques semaines, jusqu'à ce qu'elles décident qu'elles peuvent rentrer chez elles sans risquer leur vie.

Pas toujours facile

«Mais ce n'est pas toujours facile,» admet Khaled, qui dirige les opérations d'urgence du CRAS et qui s'est beaucoup impliqué dans la distribution de secours à Homs, Zabadani et Deraa.

«On a parfois du mal à rejoindre une famille qui a besoin de notre soutien. Souvent, nous avons accès à une zone et puis soudain, de nouveaux combats font rage ou d'autres raisons complexes nous empêchent d'avoir accès à une partie de cette zone.»

Ces difficultés ont conduit le CRAS et le CICR à appeler à un arrêt quotidien des combats par toutes les parties, de façon à avoir un meilleur accès pour fournir l'aide humanitaire aux populations civiles des régions touchées.

«C'est en fonction du flux des combats que nous devons adapter notre réponse humanitaire, pour localiser les gens qui ont fui et pour les aider le plus rapidement



et le plus efficacement possible,» explique Béatrice Mégevand-Roggo, chef des opérations CICR pour le Moyen-Orient.

Depuis la fin mars, l'accès s'est fait plus facile, ce qui permet au CRAS et au CICR de prodiguer de l'aide aux régions d'Idlib, de Homs, de Hama, de Deraa et d'Alep. Comme l'explique Béatrice,

«Il faut que les gens sachent qu'ils vont recevoir l'aide dont ils ont besoin et que les victimes seront prises en charge, quel que soit l'endroit où les combats se situent... Une pause quotidienne des combats, pendant deux heures minimum, c'est essentiel pour fournir de l'aide humanitaire.»

Parler, le vendredi

En voici un, encore un, comme de nombreux autres vendredis, avant celui-ci, composé à la fois de victoires et d'obstacles. Encore un jour de soins et d'évacuations médicales organisées. Et le jour tire à sa fin, ce qui fait que les bénévoles rangent et nettoient, avant d'aller rencontrer Lyas, un consultant qui organise le soutien psychosocial pour les équipes de premiers secours.

La «session collective de désamorçage psychologique», comme elle s'intitule, est une technique par laquelle un psychologue aide les bénévoles à parler de leurs expériences de la semaine, de leurs difficultés et de leurs réalisations.



Croissant-Rouge syrien

Le jour le plus chargé de la semaine...

Cette session aide les bénévoles à s'adapter aux événements dramatiques et à gérer positivement le stress qu'ils ressentent.

Ces sessions s'axent aussi sur le renforcement de l'esprit d'équipe, crucial lorsque l'on travaille dans des conditions stressantes. Les sessions collectives de désamorçage psychologique permettent aux bénévoles de continuer à prodiguer des services essentiels, semaine après semaine. Certains vendredis, les sessions sont faciles, d'autres fois, elles sont très éprouvantes. La plupart des bénévoles sont engagés dans cette opération depuis mars de l'année dernière, or, leur travail et leurs expériences sont exténuants, aussi bien pour le corps que pour l'esprit.

Lyas offre le même soutien aux équipes de Homs, de Deraa, de la campagne de Damas et des autres branches du pays. Ces sessions font également partie du soutien psychosocial offert aux personnels et aux

bénévoles de l'ensemble des cinq centres de conseil psychologique, lesquels sont soutenus par la Croix-Rouge danoise depuis 2008. Ces centres dispensent du soutien psychosocial aux réfugiés irakiens et aux Syriens en situation de vulnérabilité à Deir ez-Zor, Kameshli, Alep et dans la ville de Damas et sa zone rurale. Ils travaillent avec les adultes, les adolescents et les enfants, par le biais de groupes de soutien psychosocial. Ils abordent les expériences stressantes, animent des activités créatives et destinées à développer les capacités, et adressent les personnes vulnérables qui en ont besoin à un service d'aide individuelle. Les centres de conseil psychologique se consacrent aussi à sensibiliser les communautés au déchiffrement des réactions psychologiques des enfants face à des situations de stress. Par ailleurs, ils donnent des cours de santé communautaire et de premiers secours lors desquels les familles qui le veulent peuvent

apprendre à stocker aliments et eau en toute sécurité en cas de coupures d'électricité et à soigner les blessures domestiques.

Les Syriens et les Irakiens, ensemble

Depuis que le début de la crise, les centres constatent une forte augmentation de la fréquentation syrienne, qui constitue désormais cinquante pour cent des visites. Bon nombre des Syriens qui viennent sont à la recherche de soutien pour pouvoir supporter la perte d'un être cher, ou pour gérer le stress, ou simplement pour trouver un endroit où venir, où parler avec d'autres personnes qui partagent les mêmes sentiments.

Forts de leurs quatre ans d'expérience en matière d'activités communautaires, les centres ont adapté ces activités à la situation actuelle et sont capables d'aborder les besoins exacerbés qu'ils reconnaissent chez leurs visiteurs. L'impact général de la situation, chez les Syriens comme chez les Irakiens, est très préoccupant. On constate une nette détérioration du bien-être psychosocial, accompagnée d'un nombre sans cesse croissant de personnes présentant des signes de dépression et d'anxiété et qui sont confrontées à une détresse considérable.

Prêts à continuer

«Le Croissant-Rouge arabe syrien se consacre à prodiguer de l'aide essentielle aux populations touchées par les troubles actuels de façon neutre et impartiale,» dit le Dr Abdul Rahman Al-Attar, président du Croissant-Rouge arabe syrien.

«Le soutien des donateurs internationaux nous permet de le faire. Nous sommes reconnaissants de cette coopération.»

Et le soutien continue. Dans la banlieue de Harasta, quatre bénévoles soulèvent une personne pour la placer sur une civière et courent jusqu'au point d'évacuation. Il ne s'agit pas d'une évacuation médicale réelle. Ces quatre bénévoles font partie d'une équipe de 27 nouvelles recrues en formation de premiers secours, la première étape avant de pouvoir être dépêchés sur le terrain. Pendant la pause-café, les bénévoles discutent et blaguent, mais ils sont aussi bien conscients des difficultés et des défis qui les attendent.

Texte et photos de Jérôme Grimaud, délégué psychosocial en Haïti

Des prêtres vaudou ont été vilipendés et assassinés ; des organisations internationales ont été considérées avec suspicion ; des patients ont été méprisés et stigmatisés. L'approche médicale traditionnelle face à la première épidémie de choléra en Haïti depuis des décennies s'est révélée insuffisante au moment de comprendre les croyances et les perceptions. Les équipes psychosociales de la Croix-Rouge haïtienne, elles, l'ont compris, et cela a fait la différence.

D'autres croyances

Dans le mouvement Croix-Rouge, les épidémies sont principalement abordées d'un point de vue de santé communautaire et dans une perspective de soins médicaux d'urgence. Cela se traduit par des campagnes d'hygiène prophylactiques alliées à du soutien apporté aux établissements et aux services sanitaires locaux. Pour Haïti, nous avons aussi procédé ainsi, après que l'épidémie de choléra se soit déclarée, à la mi-octobre 2011.

Dans ce contexte, on peut se demander s'il y a de la place pour une réponse de soutien psychosocial. Après tout, on met l'accent sur le sauvetage des vies et sur la prévention d'autres épidémies. Le fait que le





choléra soit hautement contagieux et qu'il faille mettre les patients en quarantaine ne facilite pas l'idée qu'on puisse s'engager dans du soutien psychosocial aux bénévoles, du moins pas pendant les premières phases de l'épidémie.

Toutefois, l'approche à plusieurs niveaux adoptée par l'équipe psychosociale de la Croix-Rouge haïtienne pour aborder l'épidémie illustre le fait qu'une réponse psychosociale est possible, et même précieuse. La première contribution de l'équipe a été d'ébaucher un document analytique contextuel sur les croyances et les perceptions liées à l'épidémie du point de vue de la communauté haïtienne.

L'île n'avait en effet pas vu de choléra depuis 60 ou 100 ans, qui a donc été perçu comme une maladie nouvelle. Une grande partie de la population était convaincue que l'origine de la maladie n'était pas locale puisque Haïti avait été épargnée par le choléra pendant si longtemps, et ce, en dépit de décennies de pauvreté. En conséquence, la plupart des Haïtiens ont suspecté que la maladie avait été délibérément introduite pour des raisons politiques ou économiques par des agences étrangères ou des autorités nationales, ou qu'elle était liée à des facteurs religieux, comme des pratiques vaudou ou un châtement divin. Une peur intense s'est abattue sur la communauté, d'une part à cause de ces croyances et d'autre part, à cause de la rapidité avec laquelle la maladie pouvait tuer, en moins de six heures, dans les pires des cas.

Violence et méfiance

Ces croyances et ces peurs ont constitué un obstacle à la campagne prophylactique massive prévue pour aborder uniquement la maladie du point de vue sanitaire et de l'hygiène, négligeant les perceptions ancrées dans la population. Ces croyances puissamment enracinées ont conduit à la violence, parfois contre les ONG et les autorités nationales, parfois contre la communauté vaudou, rendue responsable de la maladie dans certaines parties du pays.

Par son travail dans et avec la communauté et grâce aux groupes de soutien, l'équipe psychosociale a été capable de comprendre et d'aborder certaines de ces perceptions. Son rapport a été publié et largement utilisé par les organisations internationales présentes à Haïti. Il a contribué à ce que les

campagnes de prévention soient repensées, en les ramenant à la réalité et aux croyances de la population et en prenant en compte les variantes de perceptions d'une région à l'autre.

Comprendre et respecter les croyances

Toujours en se basant sur cette analyse, l'équipe psychosociale a développé un ensemble spécifique d'interventions, avec 102 bénévoles psychosociaux spécialement formés pour aborder les croyances et les perceptions prédominantes. Cette intervention était non conflictuelle et basée sur le respect des croyances et des perceptions locales. En effet, il est parfois inutile de s'opposer à des croyances et à des perceptions dites «irrationnelles», en essayant de convaincre les gens qu'ils ont tort. Les croyances fortement ressenties, basées sur la pratique culturelle, les expériences passées ou la peur, ne sont pas facilement remplacées par des «arguments rationnels». Écarter d'emblée les «vérités subjectives», les croyances et les perceptions au motif qu'elles sont basées sur des «rumeurs», sur de l'ignorance», ou un «manque d'éducation» peut en réalité conduire à plus de méfiance encore et de résistance, parfois même à des réactions fortes et violentes.

La Croix-Rouge haïtienne a contribué à la mise en place de groupes de prévention dans les zones touchées. Les discussions menées avec les groupes étaient basées sur un processus d'animation de groupe semi-structuré et non critique. Ces discussions recevaient avec intérêt les croyances et les perceptions personnelles des membres de la communauté, et écoutaient et respectaient les gens, en toute honnêteté. Les animateurs étaient avenants mais gardaient une position neutre. Ceci a permis à la confiance et à l'assurance de s'installer entre les participants et, de manière significative entre les participants et les animateurs qui étaient associés aux «organisations humanitaires» et par conséquent, dans certains cas, également perçus avec une certaine suspicion.

Plus ouverts à d'autres idées

Au cours des réunions, les participants étaient invités à partager leurs opinions sur le choléra (d'où il vient, comment il se

transmet, comment on peut le prévenir, la façon dont on le guérit, leurs idées sur les cérémonies et les rituels funéraires et comment les survivants du choléra sont parfois stigmatisés). Tout ceci a désamorcé le stress et la tension au sein du groupe et les participants ont pu sentir que leurs opinions étaient reconnues et appréciées.

Ceci a aussi créé un processus d'apprentissage différent. D'ailleurs, lorsque les participants avaient véritablement été écoutés, ils étaient plus ouverts à écouter les idées des autres. C'était d'autant plus vrai lorsque les différentes perspectives et opinions émanaient d'autres participants, plutôt que de l'animatrice.

Au cours de la dernière phase de la discussion de groupe, une fois la confiance installée, un nouvel animateur était invité à présenter des messages de prévention standard du ministère de la Santé, non de manière didactique, mais en faisant la relation avec et en s'appuyant sur ce qui avait été débattu antérieurement.

Des tentes brûlées

Le deuxième niveau des interventions de l'équipe psychosociale était axé sur le soutien à l'établissement de centres de traitement anticholérique (CTAC). L'intervention était significative dans le sens où les CTAC avaient été établis avec succès et que les communautés les avaient acceptés. Une peur extrême dans la population avait fait naître le sentiment que les CTAC étaient en réalité source de danger, plutôt que de protection et de traitement, et qu'ils devaient par conséquent être tenus éloignés des communautés.

Dans les premières semaines de l'épidémie, des gens ont brûlé des tentes et des équipes chargées de mettre en place des centres de traitement anticholérique ont été repoussées et

«Dans les premières semaines de l'épidémie, des gens ont brûlé des tentes et des équipes chargées de mettre en place des centres de traitement anticholérique ont été repoussées et expulsées.»



expulsées. Suite à cela, les équipes psychosociales ont été spécifiquement désignées et formées pour travailler avec les communautés. Elles y sont parvenues par de l'animation collective auprès de plusieurs groupes de population, ainsi que par le biais de négociations engagées avec les chefs communautaires religieux et les responsables de jeunes. L'importante tâche de la facilitation des relations entre les CTAC et la population locale a été confiée à l'équipe psychosociale du fait de l'approche générale dont les bénévoles avaient fait preuve.

Cette confiance s'est établie sur l'empathie et le respect envers les expériences, les croyances et les valeurs des personnes, et grâce aux techniques de facilitation et de communication utilisées dans le soutien psychosocial. Ces techniques, telles l'écoute active et l'animation participative, ont contribué à ce que la confiance et la compréhension s'installent et à mieux comprendre les conflits d'opinions ou d'intérêts. Bien que très long, le processus s'est révélé fructueux, notamment au Carrefour, l'un des grands quartiers de la capitale, Port-au-Prince, où la tension était extrême.

Des prêtres assassinés

Les équipes psychosociales se sont également impliquées dans la médiation des conflits. L'une des conséquences de la croyance répandue selon laquelle la communauté vaudou pouvait avoir été responsable de la propagation de

l'épidémie avec de la «poudre de choléra» a été l'assassinat de 45 Ougans (prêtres vaudou) dans le département de la Grande-Anse, dans le sud-ouest de Haïti. Suite à cet événement, deux des membres permanents de l'équipe psychosociale ont été dépêchés par la Croix-Rouge haïtienne pour organiser des sessions officielles de médiation entre les chefs religieux influents de la région, notamment un prêtre catholique, un pasteur protestant et un prêtre vaudou.

La première raison logique de cette intervention était que la Croix-Rouge, neutre et impartiale, était perçue comme une tierce partie légitime. La seconde était que les techniques et les approches utilisées par les équipes de soutien psychosocial étaient en réalité semblables aux techniques utilisées dans la médiation officielle.

Une chose surprenante s'est produite lors de cette rencontre : les participants doyens ont signalé que c'était la première fois qu'ils avaient officiellement rencontré les chefs de l'«autre communauté», c'est-à-dire les croyants et les représentants vaudou. Le processus de médiation a eu pour résultat final que les re-présentants des différents groupes religieux se sont engagés à véhiculer un message invitant à des relations calmes et pacifiques au sein de leurs propres groupes de croyants.

Préparer le retour

Le quatrième niveau d'intervention s'est directement déroulé sous les tentes des CTAC, par du soutien apporté aux patients. La peur qui régnait autour de l'épidémie de choléra a engendré la stigmatisation des patients et des anciens patients ; dans de nombreux cas, ceci se traduisait par un abandon ou un isolement total. Le fait d'être stigmatisés a imposé un



fardeau psychosocial supplémentaire sur les patients, qui luttait déjà contre le choléra et, dans de nombreux cas, disposaient d'un accès limité au traitement et aux établissements médicaux. Les autres membres de leur famille et leurs proches refusaient parfois de leur rendre visite au centre de traitement, de peur d'être contaminés.

Les bénévoles de la Croix-Rouge ont également prodigué les premiers secours psychologiques (PSP) et organisé des activités de jeu pour les enfants en phase de convalescence, lorsque l'espace le permettait. Ils ont eu recours à certaines des activités organisées et aux expériences acquises lors de leur travail après le

tremblement de terre de janvier 2010. Avant que les patients ne sortent, les bénévoles psychosociaux et les agents promoteurs d'hygiène ont organisé de courtes réunions avec eux et leurs parents ou leurs aidants pour préparer leur retour à la maison et pour encourager les membres de la famille à leur offrir leur soutien physique et affectif.

Une tente pour faire son deuil
 En s'appuyant sur des initiatives développées tout de suite après le tremblement de terre, l'équipe psychosociale de la Croix-Rouge haïtienne a également dressé une «tente du deuil» dans l'un des cinq CTAC. La procédure normale, en cas de décès provoqué par

le choléra, consiste à désinfecter le corps et à le placer dans une housse mortuaire qui est ensuite transportée vers une fosse commune.

Une procédure similaire était suivie, bien qu'à une échelle massive, après le tremblement de terre de janvier 2010, mais elle ne laissait pas de place aux familles pour qu'elles puissent dire adieu à leurs êtres chers.

Et pour beaucoup de gens, cela compliquait la procédure de deuil. C'est pourquoi une tente du deuil a été installée pendant l'épidémie de choléra, conjointement à un système par lequel les familles pouvaient contacter le soutien religieux approprié. Par ce biais, on espérait que les familles engageraient un processus de deuil d'une manière positive. Cela signifie beaucoup dans un pays où le respect des morts, notamment de l'esprit des morts, est d'une importance religieuse et sociale capitale.

Alors que le choléra, à l'instar des autres épidémies, est principalement abordé au travers d'un traitement médical et de mesures de prévention sanitaires, l'expérience de la Croix-Rouge semble illustrer le fait que les interventions psychosociales peuvent aussi jouer un rôle important dans la réaction à opposer à une épidémie. Ce qui semble avoir été si intéressant ici, c'est l'analyse culturelle et sociale et l'utilisation de techniques établissant la confiance et le respect au sein des communautés touchées.

L'écoute non critique, l'animation collective et les premiers secours psychologiques se sont révélés des outils fondamentaux pour diminuer la tension et aborder les peurs. Et dans certains cas, cela a contribué à empêcher la violence.

L'implication directe des bénévoles dans les CTAC a aussi contribué à diminuer l'isolement et la stigmatisation des patients atteints du choléra. L'approche à plusieurs niveaux a réellement renforcé la confiance que les communautés ont placée dans les interventions médicales de la Croix-Rouge, et de manière concomitante, dans les messages prophylactiques généraux et les pratiques sûres.

Jérôme Grimaud est délégué de soutien psychosocial et médiateur des litiges pour le Mouvement. Il est délégué en Haïti depuis janvier 2010.

PROCHAIN NUMÉRO : LES ENFANTS PEUVENT S'ADAPTER DES HISTOIRES D'ENFANTS QUI SE SONT ADAPTÉS AUX CONFLITS, AUX MALADIES ET AUX CATASTROPHES NATURELLES - ET CE QUE VOUS POUVEZ FAIRE POUR CEUX QUI N'Y PARVIENNENT PAS...



Rob Few/ FICR

Psychosocial Centre

 International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

Centre Psychosocial de la Fédération
internationale des Sociétés de la Croix-
Rouge et du Croissant-Rouge
a/s Croix-Rouge danoise
Blegdamsvej 27
PO. BOX 2600
2100 Østerbro
Copenhagen
Danemark

Tél. : +45 3525 9200
E-mail : psychosocial.centre@ifrc.org
Internet : <http://www.ifrc.org/psychosocial>

**Chercheurs
associés**



**Et avec le
soutien de**



**Hébergé et
soutenu par**

