

# Face à la crise

Centre de Référence de la Fédération pour le soutien psychologique

## Capacités de résistance

Par Christine Tokar, ancienne déléguée chargée de l'action sociale pour la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

Par « résilience », on entend généralement l'aptitude d'un individu « rebondir » après une épreuve. S'agissant des enfants en Sierra Leone, ces épreuves, issues de la guerre, sont multiples et, dans bien des cas, traumatisantes. Néanmoins, il est possible de rebondir, de se remettre et parfois même de parvenir à une complète guérison. C'est précisément cela que la Croix-Rouge de Sierra Leone a voulu faire en lançant, il y a trois ans, un programme intitulé Child Advocacy and Rehabilitation (CAR) et destiné à aider les enfants victimes des horreurs de la guerre. Jusqu'à présent, ce projet a donné des résultats très encourageants, mais son succès à long terme dépendra non seulement des enfants, de leurs familles et de leurs communautés, mais aussi de nombreux autres acteurs, notamment des gouvernements, des entreprises, des consommateurs et des organisations humanitaires.

Avant la guerre, l'existence des enfants était déjà semée d'embûches dans ce pays où l'espérance de vie ne dépasse pas 38 ans pour les hommes et 42 ans pour les femmes, et où les taux de mortalité infantile et maternelle sont les plus élevés du monde. Une fois franchi l'obstacle de la naissance, une autre difficulté se présente immédiatement: comment payer les services d'un médecin, d'une clinique ou d'un guérisseur traditionnel pour assurer à la mère et au nouveau-né les soins nécessaires? En Sierra Leone, la plupart des familles se consacrent à des activités – agriculture, pêche, commerce – dont le profit se limite à la stricte subsistance. La pauvreté, la médiocrité des voies de communication et l'obligation de payer systématiquement les actes médicaux et les médicaments rendent les rudimentaires services de santé existants prohibitifs pour la majorité des habitants. Qui plus est, la mauvaise qualité de l'eau et des conditions d'hygiène déplorables contribuent à la propagation de maladies telles que la diarrhée, le paludisme et la fièvre typhoïde, souvent fatales pour les enfants.

Dans de nombreuses communautés rurales, lesquelles rassemblent près des trois quarts de la population nationale, le taux d'analphabétisme oscille entre 70 et 90 pour cent. Les frais de scolarité ont été supprimés dans le primaire, mais l'instruction

No. 4/ Novembre 2003

## Sommaire

**Capacités de résistance**

**Travailler avec des communautés touchées par des conflits ethnopolitiques**

**Réunion du comité directeur à Paris, septembre 2003**

**«Je suis très bon pour prendre soin des autres et les écouter, mais beaucoup moins pour me faire aider.»**

**Publié bimensuel par:**

la Croix-Rouge danoise et la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

**Rédactrices :**

Janet Rodenburg et Ewa Maryl

**Note concernant la responsabilité de l'éditeur :**

Les opinions exprimées ici sont celles des auteurs des articles et pas nécessairement celles de la Croix-Rouge danoise et de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

**Courrier électronique :**

[psp-referancecentre@redcross.dk](mailto:psp-referancecentre@redcross.dk)

**Internet :**

[www.redcross.dk/psp-referancecentre](http://www.redcross.dk/psp-referancecentre)

ISSN: 1603-3043



Un centre CAR marqué du logo de la Croix-Rouge de Sierra Leone. Photo: Yoshi Shimizu, Fédération internationale.



Fédération internationale des Sociétés  
de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

Danish Red Cross 

entraîne néanmoins de nombreuses autres dépenses, qu'il s'agisse de fournir le banc sur lequel l'élève prendra place ou d'acheter son uniforme. Dans ces conditions, les familles ne peuvent envoyer qu'un ou deux de leurs enfants à l'école – et le choix se porte le plus souvent sur les garçons. Quant à l'avenir des filles et, dans bien des cas, de leur propre famille, il repose principalement sur leur "valeur" maritale, autrement dit, sur leur bonne santé, leur aptitude à la reproduction, leur talent pour les tâches ménagères et leur endurance au travail. L'étude des manuels, dans une telle perspective, est considérée comme tout à fait secondaire.

En Sierra Leone, nul n'a été épargné par les horreurs de la guerre et certainement pas les enfants. Une multitude de filles comme de garçons ont été recrutés de force pour combattre, piller, espionner et détruire aveuglément tout ce qui se trouvait sur le passage. Certains ont été utilisés comme esclaves, y compris sexuels, d'autres ont été blessés, mutilés ou tués dans les affrontements ou dans le cadre des exactions barbares commises aux dépens des populations civiles.

La cessation des hostilités n'a pas mis fin aux problèmes des enfants. Beaucoup, rentrés chez eux après s'être échappés ou avoir été officiellement démobilisés, ont été plutôt mal accueillis par leur communauté en raison de leur participation, volontaire ou non, au conflit. Parmi les jeunes comme parmi les adultes, les relations étaient minées par la rancune, par la méfiance, par la peur de représailles ou autres violences, et les familles redoutaient que le retour de leurs enfants ne soit très mal perçu par leur entourage. Souvent, les filles ramenaient au foyer la flétrissure d'un bébé né d'une union illégitime, un euphémisme utilisé pour désigner ce qui était souvent un viol pur et simple.

Les terribles expériences vécues par tous ces jeunes, s'ajoutant à la douleur de la séparation et au déplacement forcé de leur famille et de leur communauté, ont marqué d'une empreinte durable leur vision de la vie, des adultes, de l'avenir – et d'eux-mêmes. En 2000, la Croix-Rouge de Sierra Leone et la Fédération internationale ont mené une enquête en vue de déterminer, en consultation avec la communauté, lesquels de ces jeunes devraient bénéficier d'une assistance particulière. Toutes les personnes interrogées ont répondu que la quasi-totalité d'entre eux souffraient de profonds traumatismes, ce dont témoignaient un taux élevé de toxicomanie, des comportements hostiles, imprévisibles et asociaux, ainsi qu'une tendance à s'isoler et à se replier sur soi. Certains jeunes se sentaient perdus parce que leurs soutiens potentiels (parents et autres membres de la famille) étaient

morts, disparus ou partis. Dans ces conditions, leurs chances de reprendre ou d'entamer des études étaient sérieusement compromises, voire nulles. En réalité, ils étaient totalement accaparés par les nécessités de la simple survie.

Le programme CAR a été élaboré sur la base des résultats de l'enquête communautaire de la Fédération et de la Croix-Rouge de Sierra Leone et d'une étude réalisée en collaboration avec d'autres organisations non gouvernementales engagées dans des programmes de protection et de réinsertion des enfants. Il a été décidé de viser en priorité les enfants et adolescents de 10 à 18 ans non scolarisés et qui avaient été victimes ou témoins d'événements particulièrement violents pendant le conflit. Chaque phase touche 150 participants, mais la demande excède sensiblement les capacités du programme. Le premier centre a été ouvert à Waterloo, à 25 kilomètres de Freetown, dans la Zone occidentale. Par la suite, le programme a été implanté dans trois localités du Nord – Port Loko, Kambia et Kabala.

Lecture, écriture et calcul, santé et hygiène, éducation sexuelle, instruction religieuse, théâtre, danse et chant constituent l'ossature du programme d'enseignement. Les participants sont également initiés à divers métiers et activités susceptibles de leur procurer des revenus ou de contribuer au relèvement de leur communauté: confection, maçonnerie, teinture, fabrication de savon, boulangerie, charpente et fabrication de meubles en rotin.



Dans le cadre du programme CAR, les jeunes filles peuvent s'initier à la technique de teinture par nouage des tissus. Photo: Yoshi Shimuzu, Fédération internationale.

Le soutien psychosocial est assuré au niveau individuel et dans le cadre de réunions de groupes, sur une base hebdomadaire pour les jeunes et mensuelle pour leurs familles. Une place importante est accordée aux réunions et discussions avec les anciens et autres leaders communautaires, ainsi qu'entre parents et enfants. L'accent y est mis sur des thèmes tels que le pardon, la réconciliation, la

prévention du VIH/sida et des autres maladies sexuellement transmissibles. Les participants au programme viennent au centre chaque jour, du lundi au vendredi, pendant une période de dix mois (six mois pour les 10-13 ans) ; ils font ensuite l'objet d'un suivi durant six mois. Les animateurs maintiennent des contacts réguliers avec les familles, qu'ils encouragent à scolariser leurs enfants.



Un employé du programme CAR s'entretient en tête à tête avec un enfant. Les visages des enfants ont été tramés afin de protéger leur identité.

Photo: Yoshi Shimuzu, Fédération internationale.

Le programme CAR a sensiblement renforcé l'aptitude des participants à « rebondir », grâce à des approches pratiques et psychosociales qui valorisent leurs aptitudes à dépasser les expériences vécues durant la guerre et l'ingéniosité qu'ils déploient pour ce faire. L'attitude chaleureuse, la compréhension et l'écoute manifestées par le personnel encouragent les enfants à partager leurs expériences, que ce soit en tête à tête ou dans le cadre des réunions de groupes. Au sein de la famille et de la communauté, préoccupées surtout de la survie du groupe, les enfants ne sont généralement guère écoutés. Dans les centres, ils trouvent des interlocuteurs attentifs doublés de médiateurs communautaires qui défendent leurs intérêts et qui s'efforcent de régler leurs problèmes quotidiens. Les visites domiciliaires sont bénéfiques pour tous les membres de la famille. Elles permettent aux parents d'évoquer leurs propres soucis et difficultés, mais aussi d'apprendre à communiquer différemment avec leurs enfants et de mieux comprendre leur expérience.

Les activités de loisir offrent aux enfants l'occasion d'acquérir de nouvelles connaissances et de démontrer, à eux-mêmes et aux autres, leurs aptitudes d'une manière inédite pour eux. Les examens et les manifestations sportives revêtent une grande importance pour l'ensemble de la communauté. Ils permettent aux enfants comme à leurs familles et aux autres membres de la collectivité de prendre la

mesure des changements positifs qui se sont opérés et de les célébrer. Sport, théâtre et autres loisirs sont pour beaucoup une première: jamais auparavant ils n'avaient eu l'occasion de se consacrer à de telles activités. La camaraderie, les encouragements des spectateurs et les récompenses décernées aux participants sont autant de signes de reconnaissance précieux pour ces jeunes qui n'ont souvent connu que l'impitoyable cruauté de la guerre. De même, le certificat décerné à l'issue des examens représente pour eux un témoignage unique de leur propre mérite.

Les familles et les chefs communautaires sont encouragés à visiter les centres et à assister à toutes les manifestations publiques du programme, où leur présence constitue un témoignage d'intérêt pour ces jeunes gens et d'indulgence vis-à-vis de leur passé. Ils s'avouent souvent étonnés de l'ampleur des changements opérés par le programme, dont l'impact excède dans bien des cas les attentes tant des participants que de leur entourage. Lors des cérémonies de remise des certificats, les parents préparent eux-mêmes nourriture et boissons pour célébrer la réussite de leurs enfants.

Cela étant, l'évolution des enfants, des familles et des communautés dépend aussi de l'engagement de nombreux autres acteurs tant nationaux qu'internationaux. Les efforts consentis durant la phase de « convalescence » et de réinsertion doivent être soutenus et cohérents. En Sierra Leone, les mineurs représentent plus de la moitié de la population, mais des dizaines de milliers d'entre eux sont coupés de toute possibilité d'éducation scolaire, professionnelle ou communautaire. Cette situation compromet non seulement les chances d'intégration des intéressés, mais aussi le développement économique futur du pays.

Des progrès ont été enregistrés dans la réglementation de la commercialisation des ressources minérales, notamment des diamants. Néanmoins, il reste encore beaucoup à faire pour garantir que ces richesses profitent vraiment à l'ensemble de la population. Les jeunes sont nombreux à être employés dans l'extraction minière, mais cette activité n'est guère propice à leur développement à court et à long terme. Les problèmes d'insécurité demeurent également très préoccupants. Récemment, on a appris lors de réunions sur la protection des enfants que des groupes armés de pays voisins recrutaient en Sierra Leone d'anciens jeunes combattants. Le manque de possibilités d'éducation et d'emploi représente un sérieux risque de marginalisation des jeunes et les rend plus vulnérables à ce genre d'offres.

Le programme CAR est riche d'enseignements non seulement pour la Croix-Rouge de Sierra Leone, mais pour l'ensemble du Mouvement. Les stratégies mises en œuvre se sont révélées très efficaces dans le cadre des phases initiales. Toutefois, pour aller plus loin dans l'application des résolutions relatives aux enfants touchés par les conflits armés qui avaient été adoptées en 1995 dans le cadre de la Conférence internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, des efforts soutenus devront être déployés en matière de sensibilisation, de coordination et de coopération aux niveaux national et international. Des programmes comme le CAR engagent les jeunes touchés par la guerre, leurs familles, leurs communautés et la Croix-Rouge elle-même dans un processus de longue haleine qui doit être accompagné de changements à différents niveaux. Pour permettre aux enfants de surmonter les horreurs de la guerre et de se réinsérer dans la société, il est crucial de promouvoir des améliorations dans les domaines,

notamment, des structures économiques et des échanges commerciaux, du droit international humanitaire et de la Convention sur les droits de l'enfant.

*Christine Tokar a récemment achevé une mission de trois ans en Sierra Leone. Elle a aidé la Croix-Rouge de Sierra Leone à élaborer le programme CAR ainsi qu'un projet de promotion de la paix (Community Animation and Peace Support – CAPS) et un programme d'aide aux amputés de guerre (Job Aid for War Amputees – JAWA). Auparavant, Christine Tokar avait assuré pendant huit ans la coordination des opérations internationales de la Croix-Rouge canadienne. Si vous souhaitez obtenir de plus amples informations sur le programme CAR, nous vous invitons à prendre contact avec la Croix-Rouge de Sierra Leone (courriel: slrcs@sierratel.sl; tél.: 00 232 22 222384).■*

## Travailler avec des communautés touchées par des conflits ethnopolitiques

Par Gordon Dodge, Lakes Area Human Service, États-Unis

### Compte rendu de la conférence de travail conduite par les psychologues pour la responsabilité sociale, qui s'est tenue à Philadelphie, du 18 au 21 septembre 2003.

Cette conférence, également connue sous le nom de Clara II, en hommage à Clara Rabinowitz, militante pour les droits sociaux et spécialiste de la santé mentale du début de XX<sup>e</sup> siècle, a elle aussi été organisée par l'organisation des psychologues pour la responsabilité sociale (« Psychologists for Social Responsibility organization »). Elle devait donner suite à la conférence de l'an dernier sur la reconstruction personnelle et communautaire et la capacité de rebondir et de réagir en période de conflit ethnopolitique (« Personal and Community Reconstruction, Resilience, and Empowerment in Times of Ethnopolitical Conflict »). La manifestation de 2002, qui avait réuni des professionnels de tous horizons travaillant dans l'assistance psychosociale à l'échelle internationale, avait permis de procéder à des échanges de vues constructifs et de se mettre d'accord sur un certain nombre de principes. Cependant, la première réunion n'a pas atteint l'objectif qui était de fournir des lignes directrices pratiques pour les interventions. Aussi la conférence de cette année s'est-elle donnée pour but d'identifier d'un commun accord les meilleures pratiques et de convenir de la manière de les appliquer dans des contextes particuliers – politiques, culturels, locaux – ou vis-à-vis de différents partenaires tels que donateurs ou ONG.

Seules les personnes invitées ont pu participer à la conférence Clara II, et le nombre de participants était limité, à dessein, à environ 25 personnes afin de permettre la constitution de petits groupes travaillant activement sur des questions précises. La représentation n'en était pas moins variée sur les plans géographique (même si l'on aurait souhaité plus de participants des pays du Sud) et professionnel : étaient présentes des personnes bénéficiant d'une solide expérience pratique et venant de différents horizons professionnels, ainsi qu'un nombre accru de personnes issues des rangs des donateurs ou des administrations. Les discussions ont porté tout d'abord sur les actions qui pourraient être menées durant les premières phases de l'intervention d'urgence, et notamment lors de l'évaluation des besoins, puis pendant les dernières phases des interventions psychosociales (réadaptation et rétablissement des victimes).

Rwanda 1999.  
Photo: Fédération internationale



Les participants, d'abord répartis en trois petits groupes, se sont fondés sur les crises du Kosovo et du Rwanda pour identifier respectivement les points d'accord et de désaccord dans les méthodes d'approche adoptées. Ils ont ensuite échangé leurs vues et sont parvenus à des conclusions. Les groupes pouvaient s'informer directement auprès de personnes ayant eu des expériences particulières lors des conflits au Kosovo et au Rwanda, mais qui ne pouvaient pas en retour « leur donner les réponses » ; en effet, le but était d'encourager les groupes à développer des approches personnelles et créatives.

Mon propos n'est pas de détailler ici les aspects de l'intervention psychosociale ayant ou non fait l'objet de consensus. Les résultats de la conférence seront en effet disponibles dans quelques mois. En attendant, il se peut qu'un résumé de ces travaux soit publié dans un prochain numéro de *Face à la crise*. Les résultats positifs

de la conférence ont été au nombre de trois : 1) les participants sont repartis avec plus de compétences et une meilleure compréhension de la question ; 2) la structure particulière de la conférence pourra être adoptée pour d'autres rencontres ayant des objectifs similaires et 3) la publication finale des travaux et des lignes directrices sera certainement d'un grand apport pour la qualité et l'efficacité des actions internationales menées dans le domaine psychosocial. En ce qui concerne le Centre de référence pour le soutien psychologique, aussi bien Janet Rodenburg, la responsable, que moi-même avons pu enrichir nos connaissances en participant à la conférence. Ces connaissances nous aideront à élaborer nos propres lignes directrices et à mieux expliquer le travail et l'utilité de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Nous avons en outre pu relever les coordonnées de différents spécialistes compétents et identifier du matériel d'information. ■

## Réunion du comité directeur à Paris, septembre 2003

Par Maureen Mooney-Lassalle, Croix-Rouge française

### Réunion du comité directeur à Paris, septembre 2003

Le Réseau européen de soutien psychologique (RESP) existe depuis plusieurs années déjà. Il a pour but de faciliter les contacts ainsi que l'échange d'informations, d'idées et de documents entre les Sociétés nationales européennes dans le domaine du soutien psychologique.

La réunion annuelle du comité directeur du RESP s'est tenue à Paris, le 5 septembre 2003. Ce comité se compose de représentants des Sociétés nationales de la Croix-Rouge belge (communauté francophone), française, hongroise, néerlandaise et suisse. La Croix-Rouge française se charge du secrétariat. La responsable du Centre de référence de la Fédération internationale pour le soutien psychologique et un représentant du Bureau Croix-Rouge/UE assistaient également à la réunion.

On y a rappelé les raisons de promouvoir le RESP, qui vise l'échange d'informations entre les différentes Sociétés nationales afin de faire connaître les diverses initiatives en matière de soutien psychologique, de favoriser les relations entre les SN et les activités au sein d'une région géographique qui a tant d'expériences intéressantes à partager.

Différents thèmes ont été abordés :

Activités récentes du secrétariat

- Comment le RESP et le Centre de référence pour le soutien psychologique pourraient-ils mieux coopérer ?
- Comment le soutien psychologique pourrait-il être intégré dans les activités des Sociétés Croix Rou-

ge/Croissant-Rouge ?

- Comment partager l'information au sein du réseau (meilleures pratiques, modules de formation, activités, personnes à contacter, etc.) ?
- Documents concernant les politiques récentes relatives au soutien psychologique
- Possibilités de financer le réseau
- Quelles perspectives pour le réseau ?

### Activités récentes

Parmi les activités récemment menées par le secrétariat du RESP, il faut relever la diffusion de deux documents. Le premier, un **inventaire des activités de soutien psychologique menées en Europe par les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge**, offre une vue d'ensemble de ce qui a cours dans les Sociétés nationales européennes. Il couvre 18 Sociétés et donne une idée très claire de ce que représentent le soutien psychologique lors de catastrophes ainsi que la formation des volontaires. Le nom de la personne à contacter dans chaque pays figure également dans le document. Cet inventaire est maintenant disponible par le biais d'un lien indiqué sur le site Internet du RESP : <http://www.redcross-eu.net/sw480.asp> ou <http://www.redcross-eu.net/sw481.asp>. Il sera bientôt disponible sur le site Internet de la Fédération internationale : <http://www.ifrc.org/meetings/regional/europe/berlin02/enps.asp>.

Le second document, qui a été partagé entre les 13 Sociétés nationales participantes, indique des **numéros d'urgence et autres coordonnées pour les premiers secours et le soutien psychologique**. Les pays concernés sont : l'Andorre, l'Autriche, la Belgique, le

Danemark, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Islande, les Pays-Bas, le Royaume-Uni et la Suède. Ces contacts peuvent servir à améliorer la cohésion au sein des Sociétés nationales européennes et sont essentiels en cas d'accidents survenant de part et d'autre d'une frontière, là où la coordination entre les différentes Sociétés nationales est le plus nécessaire.



En Allemagne, plusieurs villes ont été partiellement inondées, août 2002.

Photo : Croix-Rouge allemande;

### **Coopération entre le RESP et le Centre de référence pour le soutien psychologique**

Le Centre de référence pour le soutien psychologique souhaite développer une structure durable en vue de collecter des documents et de diffuser les pratiques les plus exemplaires en matière de soutien psychologique.

Afin de sensibiliser les différentes Sociétés nationales, il s'emploie à travailler par le biais de personnes de référence et de délégations régionales. Sur le Vieux Continent, il collabore principalement avec des pays d'Europe centrale et orientale, dont beaucoup ont demandé à recevoir une formation (complémentaire) dans le domaine du soutien psychologique.

Le RESP a noté que de nombreuses Sociétés nationales européennes avaient déjà créé une structure pour assurer des services de soutien psychologique. Ces SN comptent donc moins sur le Centre de référence pour le soutien psychologique pour développer des activités dans ce domaine. Cependant, le RESP gagnerait à établir une coopération continue avec le Centre de référence, fondée notamment sur l'échange d'informations.

### **Documents concernant les politiques récentes relatives au soutien psychologique et à l'intégration du soutien psychologique dans les activités Croix-Rouge/Croissant-Rouge**

En mai 2003, le Conseil de direction de la Fédération internationale a adopté une politique relative au soutien psychologique. Le comité directeur du RESP s'est réjoui d'une telle initiative. Certains de ses membres ont estimé que le rôle de la Fédération internationale était davantage de coordonner la mise en place d'une straté-

gie de soutien psychologique, comprenant activités et formation, plutôt que de définir une approche standard, dans un domaine où la prise en compte des différences culturelles est importante.

Comme l'indique l'adoption d'une telle politique, l'intégration d'activités de soutien psychologique dans tous les secteurs d'activité de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge est maintenant nécessaire et permettra de renforcer le travail actuellement mené. Le RESP se donne aujourd'hui pour objectif d'encourager et d'élaborer des stratégies visant cette intégration. Car l'intégration du soutien psychologique dans les programmes à court et à long terme de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, qu'ils concernent la préparation aux catastrophes ou les questions psychosociales, contribuera à développer une approche globale de l'assistance.

### **Quelles perspectives pour le RESP ?**

Naturellement, les discussions ont aussi porté sur le fait que le RESP ne bénéficie pas, pour le moment, de financements officiels. Malgré cette réelle difficulté, on a estimé que le RESP devait continuer de promouvoir les contacts et l'échange d'informations, et encourager la réflexion sur le soutien psychologique. La possibilité d'organiser, dans un avenir proche, un atelier européen sur le soutien psychologique a été discutée et fera l'objet d'une réflexion nourrie par le travail en réseau.

### **Conclusion**

Le RESP ne peut fonctionner efficacement sans une cohésion entre toutes les Sociétés nationales implantées dans la région Europe et un engagement actif de leur part. Cette collaboration peut réellement promouvoir des initiatives dans un domaine fondamental des activités Croix-Rouge/Croissant-Rouge. Le secrétariat et le comité directeur du RESP invitent donc toutes les Sociétés nationales d'Europe à contribuer à ces initiatives et à leur faire part de toute suggestion.

Personne à contacter : Maureen Mooney-Lassalle, secrétariat par intérim pour le RESP. Tél. : + 33 (0) 1 44 43 13 34 ou [m.mooney@croix-rouge.net](mailto:m.mooney@croix-rouge.net). ■



République tchèque août 2002. Des maisons en pisé se sont effondrées dans de nombreux villages de cette région du Nord de la Bohême. Photo : Andrew MacColl/Fédération internationale

# « Je suis très bon pour prendre soin des autres et les écouter, mais beaucoup moins pour me faire aider. »

Par Nana Wiedemann, membre du Registre d'experts, Centre de référence de la Fédération internationale pour le soutien psychologique

## Gestion du stress sur le terrain

« D'un seul coup, je me suis rendu compte que j'avais besoin d'un verre de whisky si je voulais arriver à m'endormir. »

« Une nuit, je suis allé me promener dans les rues d'une ville des Balkans. J'ai été choqué. Les gens marchaient, marchaient sans but apparent, juste pour rester en vie et se réchauffer. Ils avaient les yeux vides. Des morts vivants. Je n'avais jamais vu ça de ma vie. Je ne l'oublierai jamais. »

« J'étais dans un bus, j'essayais de sortir de la ville. Tout le monde se précipitait pour monter dans le bus, des personnes âgées, blessées ou mourantes. Il fallait partir ; beaucoup de gens sont morts durant le voyage. C'était terrible. »

« Suite à des problèmes informatiques, un très gros lot de colis de vivres a subitement disparu de l'écran d'ordinateur. Pendant un mois, impossible de retrouver la trace de ces colis, dont nous avons terriblement besoin. J'ai essayé d'en parler avec mon chef, mais il avait lui aussi beaucoup de problèmes à régler. Il n'a pu me donner aucun conseil ni me soutenir moralement. J'ai passé des nuits entières à essayer de comprendre ce qui avait pu arriver. Impossible de me détendre. À mesure que le temps passait, j'étais de plus en plus frustré. Mais j'étais incapable d'évacuer cette frustration, en allant marcher par exemple – la zone était trop dangereuse. Je me sentais totalement impuissant. »

Ces citations proviennent d'un atelier destiné aux membres des unités d'intervention d'urgence (ERU) spécialisées dans la logistique, qui a été organisé par la Croix-Rouge danoise en septembre 2003.

Une ERU est une équipe de volontaires spécialisés ayant reçu une formation – en logistique dans le cas présent – et qui est dotée d'équipements standard prêts à l'emploi. Lorsqu'une catastrophe a lieu, les ERU doivent être prêtes à se déployer dans les 48 heures et être opérationnelles sur le terrain dans la semaine. Ces équipes interviennent rapidement et remettent généralement les activités qu'ils ont entreprises à la Société nationale hôte ou à une autre autorité locale après une période de six à huit semaines. Il va sans dire que ces conditions de travail exercent une pression énorme sur les membres des ERU. C'est pourquoi la Croix-Rouge danoise a décidé de mettre l'accent sur la gestion du stress dans ses derniers cours de formation destinés aux ERU. Elle a

donc demandé au Centre de référence de la Fédération internationale pour le soutien psychologique de lui apporter son soutien dans ce domaine.

La brochure de la Fédération internationale, *Gérer son stress sur le terrain*, a servi de base à la préparation de l'atelier. Ce document, relativement facile à comprendre, est présenté en anglais sur le site Internet de la Fédération (<http://www.ifrc.org/publicat/catalog/autogen/4773.asp>) ou sur le site Internet du Centre de référence de la Fédération internationale pour le soutien psychologique (<http://www.redcross.dk/psp-referencecentre> sous Documents).



La plupart des 18 participants avaient déjà une expérience du terrain et avaient travaillé dans des conditions de stress.

L'atelier s'est déroulé le soir ; les participants terminaient leur journée de travail et ils étaient tous fatigués. Pour retenir leur attention, on a donc décidé de faire une présentation qui ne soit pas trop théorique.

Tout au début de l'atelier, la question suivante a été posée : Sur une échelle allant de zéro à dix, comment évaluez-vous le stress que vous ressentez en ce moment ? Observez vos sensations physiques, vos pensées, vos sentiments, etc. Imaginez maintenant que quelqu'un vous appelle pour vous demander de partir en mission dans les 48 heures. Que ressentiriez-vous ? Une fois que les participants m'ont eu fait part de leurs observations, je leur ai parlé de mon expérience personnelle, lorsqu'on m'a demandé une fois de partir sur le champ pour une mission très difficile. Je leur ai donné cet exemple pour leur montrer qu'il était possible de communiquer des réactions et des sentiments négatifs.

Puis nous avons discuté de la question : Pourquoi la gestion du stress est-elle importante ?

Le stress cumulatif, c'est-à-dire le stress qui résulte de l'accumulation de facteurs de stress liés ou non au travail, est une chose à laquelle nous pouvons tous être soumis. Cela peut se transformer en surmenage. Même si vous n'avez jamais souffert de surmenage, il est im-

portant d'en connaître les symptômes et de savoir comment aider les membres des équipes, s'il le faut. Parfois, même ceux qui ont bien géré la situation en d'autres occasions peuvent être enclins à des troubles de stress. Nous avons ensuite abordé les sujets suivants : Qu'entend-on par stress, stress cumulatif, réactions de stress ? Que peut-on faire pour soi-même et pour les autres ? Qu'est-ce que le débriefing psychologique et pourquoi est-ce important ?

Deux participants, un homme et une femme qui avaient souffert de tensions particulièrement fortes sur le terrain, avaient été choisis pour parler des missions les plus difficiles auxquelles ils avaient pris part. Je les ai ensuite interrogés brièvement, en gardant à l'esprit les facteurs de risque et les symptômes de stress. Cette activité a très bien marché. Les autres participants ont posé beaucoup de questions et ont contribué à la discussion en racontant leurs expériences les plus stressantes.

L'unité d'intervention d'urgence en action.  
Photo : Fédération internationale



Que peut-on réellement attendre d'un atelier de deux heures trente ? L'objectif principal était de sensibiliser

les participants pour qu'ils soient mieux préparés à :

- identifier les symptômes/signes de stress cumulatif et de surmenage;
- s'aider eux-mêmes si possible;
- aider leurs collègues lorsqu'ils repèrent chez eux des symptômes/signes de stress cumulatif et de surmenage;
- demander un soutien s'ils se sentent dépassés; se souvenir de procéder à un débriefing psychologique de retour de mission.

Seul l'avenir nous dira si cet objectif d'ensemble a été atteint. Cependant, j'ai remarqué que les interventions personnelles étaient un apport certain et devraient constituer un moyen privilégié de sensibilisation. En outre, la participation du responsable du Département de la gestion des catastrophes de la Croix-Rouge danoise a été des plus utiles. Il a en effet souligné l'importance de ce problème et a largement contribué à l'atelier en nous faisant part de ses propres expériences. Cela a permis de « casser la glace ».

Même si nous avons essayé de limiter la partie théorique, on peut supposer que l'atelier aurait été encore plus bénéfique avec moins de théorie et plus de témoignages personnels ! ■

En Macédoine, durant la crise de 1999, 12 agents médicaux d'une ERU ont formé une équipe avec 31 agents sanitaires de la Société nationale du pays hôte, du Croissant-Rouge palestinien et des Sociétés de la Croix-Rouge américaine et néo-zélandaise pour aider les réfugiés.  
Photo : Fédération internationale



## Manifestations à venir:

- II<sup>e</sup> Conférence régionale sur le soutien psychologique pour la région des Caraïbes et de l'Amérique du Nord, La Havane, Cuba, du 25 au 28 novembre 2003. Pour tout complément d'information, s'adresser à la Croix-Rouge cubaine : [crsn@infomed.sld.cu](mailto:crsn@infomed.sld.cu)
- Conséquences 6<sup>e</sup> Conférence internationale sur la prise en charge communautaire et à domicile des personnes vivant avec le virus du sida, 8-11 décembre 2003, Dakar, Sénégal. Pour plus de renseignements : <http://www.dakarvih2003.sn> ou envoyer un courrier électronique à : [cipeccvihdak@sentoo.sn](mailto:cipeccvihdak@sentoo.sn)

- 3<sup>e</sup> réunion du réseau de la région MENA sur le soutien psychologique, 14-16 décembre 2003, Téhéran, Iran
- Formation de formateurs, 30 novembre – 5 décembre 2003, Centre de rencontres de la Société de la Croix-Rouge du Japon, au bord du lac Kawaguchi, Japon

**Pour s'abonner ou obtenir de plus amples informations, écrire à :**  
**[psp-referencecentre@redcross.dk](mailto:psp-referencecentre@redcross.dk)**



Fédération internationale des Sociétés  
de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

Danish Red Cross 