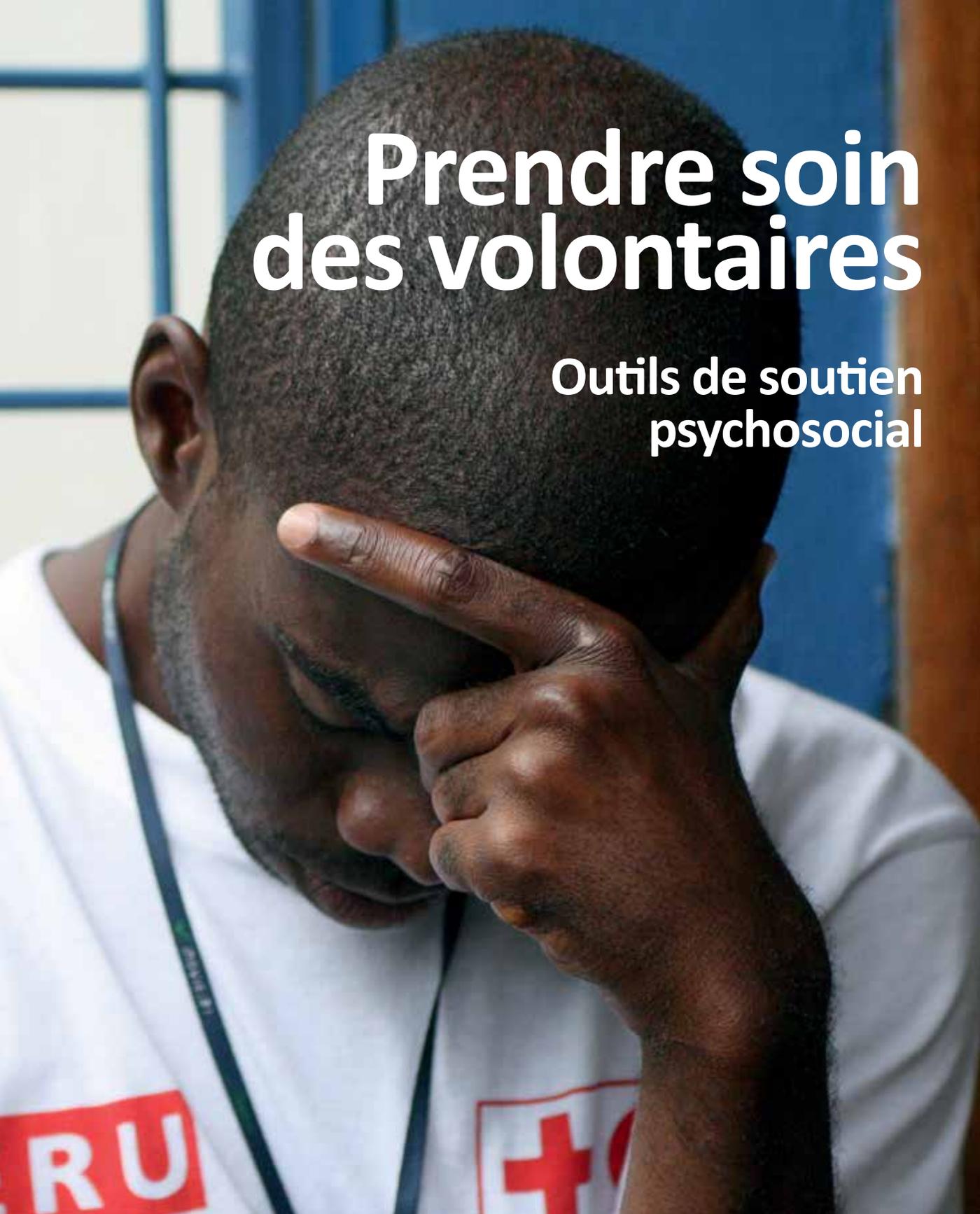


# Prendre soin des volontaires

Outils de soutien  
psychosocial



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

Centre psychosocial



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

Centre de Référence FICR pour  
le soutien psychosocial  
c/o La Croix Rouge Danoise  
Blejdamvej, 27  
2100 Copenhague  
Danemark  
Téléphone : + 45 35 25 92 00  
psychosocial.centre@ifrc.org  
Web : [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial)



Première page : Desulme Laforet, volontaire psychosocial de la Croix-Rouge d'Haïti, tué par des gangsters en octobre 2011. Cet outil lui est dédié, à lui et à tous les autres volontaires qui ont le coeur et l'esprit humanitaire.

Photo : Jérôme Grimaud/FICR

Conception et production : KLS Grafisk Hus A/S  
ISBN : 978-87-92490-10-0

Éditeur en chef : Nana Wiedemann  
Auteur : Leslie Snider  
Directeur : Lasse Norgaard  
Relecture et révision : Wendy Ager  
Évaluation par les pairs : Bonnie So, de la Croix-Rouge de Hong Kong, et Christina Ramussen, de la Croix-Rouge danoise.

Nous remercions tous les volontaires de la société nationale et le personnel et les délégués de la FICR qui ont contribué aux commentaires, aux citations et aux photos. Le rapport de 2009 sur le soutien psychosocial auprès de 19 sociétés nationales mentionnées dans cet outil a été compilé par Asta Ytre et est disponible en ligne.

Nous remercions pour leur soutien financier :  
La Croix-Rouge norvégienne et la Croix-Rouge finlandaise  
Norwegian Red  Norwegian Red Cross  Finnish Red Cross

Le Centre de soutien psychosocial est accueilli par la  
Croix-Rouge danoise  Danish Red Cross 

Nous serions heureux de recevoir vos commentaires, vos retours et vos questions à l'adresse : [psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org)  
Veuillez consulter la liste complète des documents disponibles auprès du Centre de soutien psychosocial sur [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial)

# Prendre soin des volontaires

## Outils de soutien psychosocial



Mongolie. Photo : Rob Few/ICR-Freelance



Kenya. Photo : FICR



Tunisie. Photo : Croissant-Rouge tunisien



Afghanistan. Photo : Ali Hakim/FICR



Norvège. Photo : Ståle Wig

# « Occupez-vous d'abord de vous-même... »

**2011.** Un massacre en Norvège, des tremblements de terre en Nouvelle-Zélande, des troubles civils au Moyen-Orient et une grande panique au Japon avec un gigantesque tremblement de terre, un tsunami et une catastrophe nucléaire : des catastrophes et des événements dramatiques, où le personnel et les volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ont été appelés pour fournir un soutien psychosocial aux survivants et à leur famille. Certaines sociétés nationales étaient bien préparées, d'autres ont compris qu'elles ne l'étaient pas. Ce type de situations permet à chaque société de voir de quelle façon elle pourrait être mieux préparée.

Partout dans le monde, le personnel et les volontaires fournissent jour après jour un important soutien psychosocial, non seulement en réponse aux catastrophes, aux conflits armés et aux massacres, mais aussi dans le cadre de programmes sociaux pour les habitants des bas-quartiers, les victimes de la violence ou d'accidents, les personnes âgées et isolées, les personnes stigmatisées du fait de leur maladie et des préjugés et les réfugiés et les demandeurs d'asile.

## Un message clair

Durant l'atelier de soutien psychosocial de l'Assemblée générale de la Fédération Internationale de la Croix-Rouge (la "Fédération") à Genève en novembre 2011, un certain nombre de sociétés nationales ont débattu à propos de leurs expériences et de leur travail. Et leur message était clair : nous devons améliorer la formation et la préparation de notre personnel et de nos volontaires pour l'important travail d'aide aux bénéficiaires, mais aussi pour nous aider nous-mêmes et les uns les autres.

Le rôle des volontaires dans les cas d'urgence est de plus en plus complexe. Dans un environnement d'urgence, le personnel et les volontaires sont exposés à des traumatismes, à la perte et à la dévastation, aux blessures et même à la mort. Ils peuvent aussi bien reconforter les survivants dans les premières phases de choc et de douleur qu'apporter compréhension et perspective humaine à des actions inhumaines.

## Les premiers secours sont insuffisants

Les volontaires peuvent travailler de longues heures dans des environnements d'urgence difficiles, en mettant souvent de côté leurs propres besoins. Au bout du compte, ils se sentent souvent incapables d'aider les bénéficiaires face à la tragédie. De plus, les volontaires travaillent souvent près de chez eux et peuvent connaître les mêmes pertes et douleurs dans leur famille et leur communauté que les bénéficiaires à qui ils offrent leur soutien. La formation élémentaire aux premiers secours ou l'appartenance à une équipe d'intervention ne suffit pas à préparer les volontaires à ces expériences émotionnelles.

Bien entendu, il est difficile de préparer chaque volontaire à tous les types d'événements. Mais il est possible d'être préparé, à la fois pour le soutien moral du personnel et des volontaires et pour tous les autres aspects de la réponse aux catastrophes. Un rapport de 2009 auprès de 19 sociétés nationales a montré que la préparation d'un soutien psychosocial aux volontaires a souvent été développée APRÈS une grande catastrophe, alors que la plupart aurait préféré que des plans d'action soient mis en place AVANT. En d'autres termes, et nous le répétons chaque jour, « occupez-vous d'abord de vous, avant d'aider les autres. »



« C'est seulement quand vous vous retrouvez au milieu d'une catastrophe que vous comprenez pleinement le besoin d'un soutien psychosocial, à la fois pour les personnes touchées et pour celles qui les aident. »

Frehiwot Worku, Secrétaire générale de la Croix Rouge éthiopienne, qui, lorsqu'elle était responsable d'équipe d'une compagnie d'aviation éthiopienne, a connu l'expérience traumatisante d'aider les familles de victimes d'un crash aérien



Photo : Lasse Norgaard

## De petites mesures pour un grand impact

C'est tout le rôle de cet outil. Alors que les autres documents disponibles au Centre de Référence du soutien psychosocial de la Fédération (le Centre de Référence) traitent principalement de l'aide aux bénéficiaires, cet outil est spécialement conçu pour vous aider à soutenir les volontaires - avant, pendant et après une crise.

Bien qu'il soit centré sur les volontaires, la présent document fournira également des outils utiles pour le personnel. Que votre société soit grande ou petite, que vous soyez souvent engagés dans des situations d'urgence ou que vous travailliez principalement dans le cadre de programmes sociaux, vous pouvez adapter ces informations à vos propres besoins.

Cet outil complète le manuel principal « Volontaires en situation d'urgence », qui sera publié par la FICR fin 2012. Il vous aidera à faire en sorte que vos directives de soutien psychosocial :

- soient applicables à votre société nationale
- soient adaptés aux responsabilités et aux risques auxquels font face vos volontaires, et
- exploitent au mieux les capacités et les ressources de la société.

« Volontaires, restez sains et saufs », une brochure offrant des informations concises sur les volontaires publiée début 2012 par le Secrétariat de la Fédération, est également disponible dans les sociétés nationales.

Rappelez-vous que même les petites mesures peuvent avoir un grand impact ! Nous espérons que cet outil vous sera utile pour développer des stratégies de soutien psychosocial efficaces et préserver le bien-être et l'engagement de vos volontaires dans l'importante tâche qu'ils réalisent.

*Matthias Schmale*

Sous-secrétaire général de la Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

*Stefan Seebacher*

Directeur Santé de la Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

# Sommaire

## 1. Résilience, risque et responsabilité . . . . . 9

- 1.1. Comprendre la résilience . . . . . 10
- 1.2. Les menaces au bien-être des volontaires . . . . . 11
- 1.3. Être responsable du bien-être des volontaires . . . . . 14



## 2. Faire passer le message . . . . . 21

- 2.1. Comprendre le soutien psychosocial . . . . . 22
- 2.2. « Joindre le geste à la parole » : développer des stratégies de soutien . . . . . 24
- 2.3. Informer les volontaires . . . . . 29



## 3. Cycle d'intervention et soutien psychosocial aux volontaires : avant, pendant et après . . . . . 31

- 3.1. Stratégies du soutien dans chaque phase . . . . . 32
- 3.2. Correspondance entre ressources et besoins . . . . . 32
- 3.3. Stratégies élémentaires et complémentaires . . . . . 33
- 3.4. Le soutien des pairs . . . . . 45



## 4. Premiers soins psychologiques (PSP) pour les volontaires . . . . . 49

- 4.1. Que sont les PSP ? . . . . . 50
- 4.2. Communication de soutien et aide pratique . . . . . 52
- 4.3. Comportement éthique . . . . . 54
- 4.4. Quand et comment orienter un volontaire . . . . . 55



## 5. Suivi et évaluation du soutien des volontaires . . . . . 59

- 5.1. Mise en place du système . . . . . 60
- 5.2. Développer les indicateurs . . . . . 66
- 5.3. Quand effectuer le suivi . . . . . 68
- 5.4. Évaluation et apprentissage . . . . . 71





Les outils suivants sont indiqués par le symbole

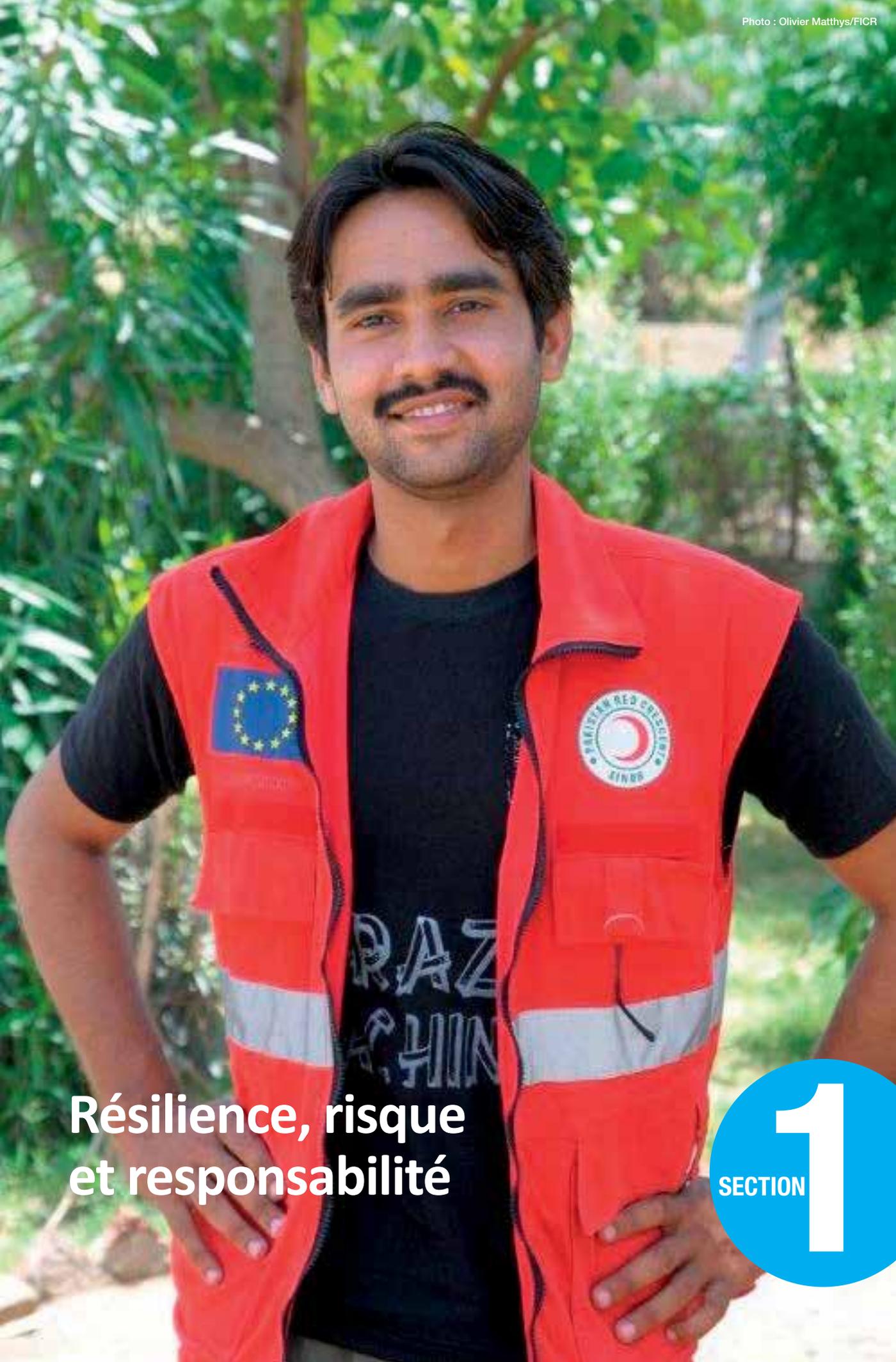


Ils sont également disponibles en ligne sur [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial) et peuvent être imprimés pour leur distribution.

1. PROMOUVOIR LA RÉSILIENCE . . . . .	10
2. LES PREMIERS SIGNES DE SATURATION . . . . .	14
3. LA RÉSILIENCE DES RESPONSABLES ET DES VOLONTAIRES . . . . .	19
4. MESSAGES AUX VOLONTAIRES . . . . .	28
5. ACTIVITÉ DE SOUTIEN AVANT, PENDANT ET APRÈS UNE SITUATION D'URGENCE . . . . .	34
6. FICHE DE TRAVAIL A : RECRUTEMENT ET SÉLECTION . . . . .	35
7. FICHE DE TRAVAIL B : ORIENTATION . . . . .	36
8. FICHE DE TRAVAIL C : SÉANCE D'INFORMATION ET FORMATION . . . . .	36
9. FICHE DE TRAVAIL D : PLAN D'URGENCE . . . . .	37
10. QUELQUES QUESTIONS SIMPLES SUR L'ÉTAT ÉMOTIONNEL D'UNE PERSONNE . . . . .	37
11. QUELQUES RAPPELS SUR LES SOINS PERSONNELS DU VOLONTAIRE . . . . .	40
12. FICHE DE TRAVAIL E : RÉUNIONS D'ÉQUIPE . . . . .	41
13. FICHE DE TRAVAIL F : SUIVRE LE STRESS INDIVIDUEL ET DE L'ÉQUIPE . . . . .	41
14. FICHE DE TRAVAIL G : SUPERVISION ET FORMATION COMPLÉMENTAIRE . . . . .	42
15. FICHE DE TRAVAIL H : SOUTIEN MUTUEL ET ORIENTATION . . . . .	42
16. FICHE DE TRAVAIL I : RÉFLEXION INDIVIDUELLE ET D'ÉQUIPE . . . . .	44
17. FICHE DE TRAVAIL J : RECONNAISSANCE DU TRAVAIL DES VOLONTAIRES . . . . .	44
18. FICHE DE TRAVAIL K : SOUTIEN DES PAIRS ET ORIENTATION APRÈS UNE SITUATION DE CRISE . . . . .	46
19. STRATÉGIES POUR LA FORMALISATION DU SOUTIEN DES PAIRS . . . . .	47
20. QUELQUES CONSEILS POUR LES PAIRS-AIDANTS . . . . .	48
21. PSP : GUIDE ÉTAPE PAR ÉTAPE . . . . .	51
22. QUATRE ÉLÉMENTS CLÉS DES PSP . . . . .	52
23. COMMUNICATION DE SOUTIEN : CE QU'IL FAUT FAIRE ET CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE . . . . .	58
24. STRATÉGIES POUR COLLECTER DES INFORMATIONS SUR LE S&E . . . . .	61
25. QUESTIONS DE MISE EN PLACE DU S&E . . . . .	62
26. ÉCHANTILLONS DE L'ENQUÊTE SUR LE SOUTIEN PSYCHOSOCIAL APPORTÉ AUX VOLONTAIRES . . . . .	64
27. DÉVELOPPEMENT DES INDICATEURS . . . . .	66
28. QUELQUES CONSEILS DE CONTRÔLE LORS DES SITUATIONS D'URGENCE DE GRANDE AMPLEUR OU COMPLEXES . . . . .	69
29. QUELQUES CONSEILS DE CONTRÔLE LORS DES SITUATIONS D'URGENCE DE FAIBLE AMPLEUR	70







# Résilience, risque et responsabilité

# 1

SECTION

« Je ne sais pas quels mots utiliser pour décrire au mieux la situation de ces personnes. Quels que soient les mots prononcés pour parler des symptômes des catastrophes naturelles précédentes, ces descriptions semblent totalement insuffisantes pour décrire cette situation... J'ai fait de mon mieux, c'est tout ce que je peux dire. Je suis restée aux côtés des familles, j'ai ressenti de l'affection pour eux et j'ai pleuré. Selon notre manuel psychosocial, le donneur de soins a le droit de pleurer, mais il ne peut pas éclater en sanglots ».

Akemi Litta, infirmière psychosociale de la Croix-Rouge japonaise, après la triple catastrophe de mars 2011



Dans ce chapitre, nous allons étudier quelques concepts essentiels en relation avec le bien-être psychologique des volontaires qui travaillent dans des situations d'urgence :

1. **Résilience : aptitude d'une personne à gérer une situation difficile**
2. **Risque : risques encourus lors du travail des volontaires**
3. **Responsabilité : responsabilité, à différents niveaux, à l'égard du bien-être des volontaires.**

## 1.1 Comprendre la résilience

*La résilience est l'aptitude d'une personne à gérer les difficultés et à retrouver et garder un nouvel équilibre lorsque l'ancien est mis à mal ou détruit. Il s'agit en fait de l'aptitude à "absorber les chocs et à rebondir ».*

La manière dont chacun répond au stress (s'il développe des problèmes psychologiques ou s'il montre une attitude de résilience) est influencée par différents facteurs, dont la nature et la sévérité de la crise, la personnalité et l'histoire personnelle, et les systèmes de soutien disponibles. Les volontaires qui sont directement touchés par la crise dans laquelle ils interviennent peuvent être plus sujets face au stress, mais ils peuvent bénéficier (tout comme leurs collègues) d'une formation et d'un soutien des collègues et de l'organisation.

Les facteurs sociaux, psychologiques et biologiques qui favorisent la résilience sont appelés les facteurs de protection. Ils réduisent le risque de graves conséquences psychologiques dans une situation difficile ou de souffrance. Le fait d'appartenir à une famille aimante ou une



### PROMOUVOIR LA RÉSILIENCE

Les sociétés nationales peuvent créer des conditions favorisant la résilience chez les volontaires individuels et les équipes. Voici quelques mesures utiles :

- Encourager des conditions de travail raisonnables grâce à des politiques et des stratégies.
- Recevoir des directives et un soutien accessible de la part des responsables et des collègues.
- Créer un climat où les personnes peuvent parler ouvertement et partager leurs problèmes, en respectant le principe de confidentialité.
- Organiser des réunions régulières avec l'ensemble du personnel et/ou des volontaires pour promouvoir un sentiment d'appartenance à une équipe.
- Créer une culture du rassemblement après un événement difficile, par exemple un système de soutien des pairs.
- Montrer de la reconnaissance envers le travail des volontaires.

communauté, le maintien des traditions et des cultures, le fait d'avoir de fortes convictions religieuses ou philosophiques ou une idéologie politique sont tous des exemples de facteurs de protection. Les volontaires qui travaillent dans des situations d'urgence ont d'autres facteurs de protection, par exemple la motivation à aider les autres, un bon système de soutien social, la capacité de se déconnecter du travail et de se reposer, et l'aptitude à soutenir et à être soutenu par des membres de l'équipe.

Par exemple, après l'explosion de la bombe et la fusillade en Norvège en juillet 2011, la Croix-Rouge a encouragé les volontaires à parler ouvertement de leurs réactions et a organisé des séances d'information régulières. Un programme spécial a été mis en place pour former et assister le personnel et les volontaires des sections locales dans leur soutien aux jeunes touchés et à leur famille à leur retour chez eux après la tragédie.

Le fait de fournir des informations claires et un accès facile au soutien existant est également essentiel. Le fait de savoir qu'un soutien est disponible en cas de besoin représente un filet de sécurité pour les volontaires et les équipes d'intervention, qui gèrent des tâches difficiles pour aider les autres en situation de crise.

## 1.2 Les menaces au bien-être du volontaire

En choisissant d'offrir leur aide dans des situations difficiles, les volontaires peuvent être exposés à la destruction, à la mort, à la perte et à la souffrance des survivants, voire à une insécurité dans l'environnement de crise. De plus, on attend de ces traditionnels héros qu'il soient dévoués, infatigables et qu'ils agissent comme des superhéros même face à une tragédie éprouvante. La situation peut requérir bien plus qu'ils ne peuvent et en fin de compte ils ont souvent la sensation de ne pas en avoir fait assez.

« Une manière toute simple de « voir » et de faire attention à quelqu'un consiste à ce que chaque jour, le chef d'équipe, le responsable du programme ou le délégué accueille tout le monde en serrant la main et en regardant l'autre dans les yeux. Cela nous permet de savoir si les volontaires et le personnel vont bien. De cette façon, ils savent que nous nous occupons d'eux et ils nous suivront aussi loin que possible. À Dadu, je venais plus tôt le matin pour accueillir tout le monde en leur serrant la main. Je les envoie vers des tâches difficiles pendant que je reste au bureau toute la journée, ils doivent donc savoir que je suis avec eux mentalement. »

Ea Suzanna Akasha, chef d'équipe des volontaires PS SWAT, au Pakistan





Cependant, ce n'est pas le fait d'être exposé à des situations traumatisantes ou extrêmes qui est la principale source de stress des volontaires. Les personnes qui aident les autres trouvent souvent une signification à leur travail et sont malgré tout capables de gérer les situations auxquelles elles sont exposées. Mais, les volontaires (et le personnel) souffrent très souvent d'une sorte de stress dû aux conditions de travail et aux problèmes d'organisation. Intéressons-nous de plus près aux principales menaces au bien-être psychologique des volontaires :

- Exposition à des événements et des histoires traumatisants
- Des attentes non réalistes
- Des aspirations héroïques
- Les conditions de travail
- Les problèmes d'organisation

### **Exposition à des histoires et événements traumatisants**

Être exposé à certains faits terribles, tels que des scènes de destruction, ou des enfants blessés ou morts, est particulièrement difficile pour les intervenants. Les volontaires peuvent se sentir coupables face à la mort de quelqu'un dont ils ont pris soin, et doivent gérer leur propre crainte de la mort et de la souffrance quand ils aident les autres. Certains volontaires peuvent travailler tout près d'une situation de crise, sur la « ligne de front », pour aider des personnes récemment ou gravement touchées.

Être témoin d'événements traumatisants, ou entendre les histoires de traumatisme et de perte des survivants, peut-être très angoissant pour le volontaire. De plus, sachant que les volontaires

viennent souvent de communautés touchées, la crise peut avoir un impact direct sur eux et sur leur famille. Ils peuvent avoir perdu proches ou leur maison. Les volontaires ont parfois les mêmes besoins de soutien que les bénéficiaires qu'ils sont en train d'aider.

### **Des attentes non réalistes**

Les volontaires sont souvent très mal préparés face à leur réaction émotionnelle à l'impact de leurs expériences. Dans leur compassion envers les personnes qui souffrent, les volontaires nient leurs propres besoins et se mettent à travailler sans limites. Leur situation et leurs problèmes personnels sont laissés de côté. Par exemple, ils pensent parfois qu'ils ne devraient pas rentrer chez eux pour se reposer alors que d'autres personnes ont perdu leur maison ou avoir le plaisir de voir leur famille alors que des survivants ont perdu des êtres chers. Bien sûr, ces attentes ne sont pas réalistes et engendrent facilement des niveaux de stress très élevés. Les besoins et les réactions des volontaires doivent être abordés avant de démarrer l'intervention.

### **Des aspirations héroïques**

De plus, certains volontaires sont motivés par l'idée qu'ils peuvent « sauver le monde ». Lorsqu'ils ne peuvent pas répondre à tous les besoins des bénéficiaires en situation de crise, ils se sentent inutiles. Certains bénéficiaires peuvent également avoir des attentes irréalistes. Parfois, les volontaires sont mal préparés pour faire face à la frustration et à la colère des bénéficiaires qui pensent qu'on ne répond pas à leurs besoins.

### **Les conditions de travail**

Les conditions de travail difficiles dues à la na-

« Il était six heures et demie ou sept heures du soir quand nous avons commencé à examiner les infrastructures et à demander si quelqu'un avait besoin d'aide. Tout était très tranquille et étrange, il faisait nuit noire. C'était comme dans un film. Ça ne ressemblait vraiment pas à notre vie. Quand nous avons dû repartir le lendemain, nous avons pu voir la gravité de la situation. »

Paul Davenport, volontaire à Christchurch, Nouvelle-Zélande après le tremblement de terre de février 2011



ture de l'urgence peuvent provoquer un stress chronique chez les volontaires. Ils doivent effectuer des tâches physiquement difficiles, épuisantes et parfois dangereuses, ou bien sont supposés (ou supposent eux-mêmes) être capables de travailler de longues heures dans des situations difficiles. Les volontaires peuvent parfois travailler dans une crise prolongée et se détacher de plus en plus de leur famille et de leur vie personnelle. S'ils agissent lors d'une crise massive (tel qu'une importante catastrophe naturelle) ou s'ils affrontent des dilemmes moraux et éthiques, leur stress augmente. Ils peuvent se sentir incapables de gérer leur tâche, ou dépassés par les besoins des personnes qu'ils essaient d'aider.

### **Problèmes d'organisation**

Les problèmes d'organisation ont une très grande influence sur le stress et le bien-être des volontaires et du personnel. Le stress peut être dû aux types de problèmes suivants :

- Description du travail peu claire ou inexistante ou rôle peu clair au sein de l'équipe
- Manque d'information sur la crise, mauvaise préparation et information concernant la tâche
- Manque de limites entre travail et repos
- Supervision irrégulière ou inadéquate
- Atmosphère de travail où le bien-être des volontaires n'est pas valorisé et où leurs efforts ne sont pas reconnus et salués.

*Lorsque le stress dû aux conditions de travail et à l'organisation n'est pas abordé, le bien-être du volontaire et la qualité de son travail peuvent s'en ressentir.*

### **L'épuisement**

Le stress professionnel chronique des volontaires dû à tous ces facteurs favorise le risque d'épuisement. L'épuisement professionnel est un état émotionnel dû à un stress de longue durée qui se caractérise par une fatigue émotionnelle chronique, moins d'énergie, un en-



« Au début, j'éprouvais de la compassion pour les enfants traumatisés. Avec le temps, je me suis senti dépassé : j'étais épuisé et je pleurais chaque fois que j'y pensais. Cet épuisement a affecté mes études et mes relations amicales. Mes collègues m'ont conseillé de me diriger vers un soutien psychologique qui m'a aidé à comprendre la situation dans laquelle je me trouvais, et à la gérer afin qu'elle n'influe pas sur ma vie. »

Ahmad, 24 ans, volontaire du Croissant-Rouge arabe syrien

thousiasme insuffisant et peu de motivation dans le travail, moins d'efficacité, un sens réduit de l'accomplissement personnel, une sensation de pessimisme et de cynisme.

Une enquête sur le bien-être des volontaires qui ont prêté leur aide après le cyclone Nargis à Myanmar en 2008 a été menée avec l'Université de Yangon. Elle a montré que presque un volontaire sur dix se sentait extrêmement déprimé ou épuisé. L'une des raisons était le manque de reconnaissance. La Croix-Rouge de Myanmar a pris d'importantes mesures et a commencé à organiser cérémonies en l'honneur des volontaires ainsi qu'à encourager ses centres et sections à prendre en compte le bien-être des volontaires et d'offrir un soutien à ceux qui en ont besoin. Parmi les initiatives figurait une exposition internationale de photos mettant en valeur le travail et les histoires de 25 volontaires.

L'épuisement se produit lorsque les facteurs de stress ont pris le dessus et que la fatigue est telle que la personne est incapable de prendre de la distance. Elle oublie ses propres besoins de repos

et de loisirs et finalement se retrouve dans une situation où elle n'a plus d'énergie et ne peut plus rien apporter aux autres. Souvent la personne concernée est la dernière à voir ce qui se passe. Il est donc important que toute l'équipe comprenne les causes du stress et de l'épuisement et soit capable d'en reconnaître les premiers signes.

### 1.3 Être responsable du bien-être des volontaires

Les volontaires travaillent dans le cadre des sociétés nationales. Ce cadre de travail peut offrir un soutien et une protection aux volontaires dans la mesure où chacun au sein du système comprend les risques du travail et soutient activement la résilience et le bien-être. Ainsi, le bien-être des volontaires est de la responsabilité de chacun : direction, personnel et volontaire lui-même. Néanmoins, chaque groupe a différentes responsabilités et nous aborderons ce sujet plus loin.

L'un des moyens d'améliorer la résilience des volontaires et des équipes d'intervention est de s'assurer que tout le monde comprend ce qui



2

## LES SIGNES D'ALERTE DE L'ÉPUISEMENT

Soyez attentifs aux signes précurseurs de l'épuisement des volontaires :

- Symptômes physiques, comme les maux de tête ou l'insomnie
- Changements de comportement, comme la prise de risque ou une consommation excessive d'alcool
- Problèmes relationnels, comme les accès de colère ou l'éloignement des collègues
- Baisse d'efficacité et des problèmes de concentration
- Développement d'une attitude négative envers le travail ou l'organisation ou envers les bénéficiaires
- Détresse émotionnelle, comme une tristesse permanente.



l'attend dans les situations d'urgence et comment cela peut affecter son bien-être psychologique. Si par exemple un responsable ne comprend pas l'importance du soutien du personnel et des volontaires dans les risques du travail, il ne créera peut-être pas un environnement de travail adéquat pour l'équipe. Le système de soutien se brise alors et affecte l'équipe entière. Pour éviter l'épuisement, toutes les personnes engagées dans le travail doivent connaître et respecter leurs limites pratiques et personnelles et traiter les autres avec respect. Tout le monde joue un rôle dans la santé et le bon fonctionnement de l'équipe.

*Les sociétés nationales ont l'obligation de soutenir le bien-être de leurs volontaires avant, pen-*

*dant et après les interventions d'urgence.*

Des mesures doivent être prises sur ces points essentiels pour réduire les risques de problèmes liés au stress. S'ils sont correctement formés et soutenus par la société nationale, les volontaires sont alors plus aptes à :

- Gérer leur stress
- Travailler avec efficacité au sein de l'équipe
- Demander de l'aide quand ils en ont besoin
- Garder le moral malgré les exigences du travail

**AVANT** l'intervention d'urgence, la première opération consiste en une bonne et solide information sur le travail à faire, le stress et la manière de gérer les réactions émotionnelles face aux situations difficiles. Ces informations préparent les volontaires à détecter leurs propres réactions et offrent des possibilités de soins personnels et d'entraide.

**PENDANT** l'intervention d'urgence, il est important de se rappeler que les besoins des volontaires et du personnel sont souvent similaires aux besoins des personnes qui reçoivent l'aide. Ils bénéficient également d'un soutien qui réduit la possibilité de développer des problèmes liés au stress. Un environnement de soutien est l'un des nombreux facteurs cruciaux afin de minimiser le stress.

**APRÈS** l'intervention, les volontaires doivent savoir que leur travail est reconnu et recevoir des signes de valorisation de leur travail. Une discussion avec un superviseur ou avec des collègues peut aider les volontaires à comprendre et à gérer leurs expériences.

De plus, les volontaires et le personnel peuvent avoir besoin d'un certain temps pour assumer ce qu'ils ont vu et entendu et ce qu'ils ont été capables ou non de faire pour les autres.

Un suivi des volontaires peut s'avérer utile pour évaluer leurs besoins de soutien.

« Sur le terrain, il y a parfois des désaccords avec les agents psychosociaux sur ce qu'il faut faire, souvent à cause de la grande tension dans le travail. Nous avons discuté de ce que nous avons fait pour résoudre les problèmes, nous avons partagé nos sentiments et parlé ouvertement. Cela a fonctionné. »

Numala Sati, volontaire de la Croix-Rouge indonésienne qui a offert son aide après les inondations et l'éruption du mont Merapi fin 2010



Photo : Croix-Rouge indonésienne



« C'est toujours très fatigant, ce travail, parce que vous êtes sans cesse confronté à la misère des personnes. »

Rosalind Miriam de la Croix-Rouge australienne, qui a travaillé à Brisbane après les inondations de 2011



Après le conflit armé en 2011, le Croissant-Rouge libyen s'est souvenu des expériences de certains volontaires là-bas. La société nationale a compris qu'elle n'était pas assez bien préparée pour gérer les réactions des jeunes volontaires envoyés dans les zones de conflit en tant qu'ambulancier ou secouriste. Les leçons tirées ont permis de fonder un nouveau programme psychosocial en Libye, soutenu par un certain nombre de partenaires tels que la Croix-Rouge danoise et italienne et le Croissant-Rouge palestinien.

Lors de crises prolongées ou d'événements massifs, la situation personnelle des volontaires représente une difficulté permanente. Parfois, les volontaires et le personnel peuvent montrer des signes de réaction au stress ou d'autres souffrances psychiques. Chaque programme devrait avoir un système d'orientation des individus ayant besoin d'un soutien professionnel.

Toutes ces mesures aident au bien-être et à la récupération des volontaires mais aussi à maintenir la motivation des volontaires et leur engagement.



Photo : Olivier Matthys/FICR

« Quand je me suis porté volontaire dans le programme PS, j'étais encore étudiant en médecine. À la fin de mes études, j'ai travaillé comme médecin dans une petite équipe médicale dans les villages dévastés du Pakistan après les grandes inondations de 2010. Ce que j'ai surtout appris, c'est l'art de l'écoute. Maintenant je sais combien il est important d'écouter et de respecter les autres. Si nous respectons les autres, ils nous respectent aussi. J'ai également appris à accepter les émotions que l'on ressent dans des moments aussi tendus et horribles. Je n'ai jamais fait partie d'un village, donc les autres membres du personnel m'aident souvent à comprendre les situations et la communication des pauvres villageois. Ils m'ont aidé parce que je les ai respectés. Je suis maintenant un meilleur médecin grâce au temps que j'ai passé dans l'équipe PS. »

*Zeeshan Solangi, volontaire du Croissant-Rouge pakistanais*



## RÉSILIENCE DES RESPONSABLES ET DES VOLONTAIRES

Les responsables jouent un rôle important dans la création d'une dynamique de soutien, en se préoccupant du bien-être de chacun des volontaires et de l'équipe.

Ils peuvent :

- Assurer des horaires et des conditions de travail raisonnables pour les volontaires
- Préparer des descriptions de travail ou donner des explications claires sur ce que l'on attend
- Préparer et former les volontaires pour leur travail sur le terrain
- Vérifier avec les volontaires comment ils gèrent les interventions d'urgence
- Préparer des réunions d'équipe régulières en cas d'urgence pour rencontrer l'équipe et lui offrir un soutien
- Encourager les volontaires à travailler à deux
- Mettre en place un système de soutien mutuel ou de parrainage
- Informer sur le stress et ses impacts
- Encourager de bonnes stratégies d'adaptation
- Soutenir les volontaires qui ont vécu des événements particulièrement difficiles
- Montrer de la reconnaissance et faire savoir aux volontaires qu'ils sont importants pour l'équipe.



# Faire passer le message



SECTION

2

« J'ai rejoint la Croix-Rouge car je me sentais vraiment triste pour ma nation qui souffrait après les inondations de 2010. Je voulais faire quelque chose. Je ne savais rien sur le soutien psychosocial et je pensais que j'allais m'occuper de la nourriture. Dès le deuxième jour, je suis parti avec un délégué psychosocial vers les villages détruits. Je l'ai vu porter les premiers secours psychologiques à une femme qui avait perdu son fils aîné dans un accident de la circulation quelques années auparavant et qui venait de perdre énormément dans les inondations. C'est alors que j'ai compris que la nourriture ne fait pas tout et que le besoin élémentaire de tout être humain est le soutien psychosocial. J'ai appris beaucoup de choses, que j'utilise maintenant avec la famille et les amis. Il existe de nombreux problèmes dans notre société et le soutien psychosocial peut aider dans tous les domaines. En ce qui me concerne, en tant que volontaire, cela me vide l'esprit et je me sens soulagé quand je partage mes propres histoires. »

Yazir Quazi, volontaire du Croissant-Rouge pakistanais

Plusieurs stratégies permettent de faire savoir qu'un soutien psychosocial est disponible et important pour les volontaires :

1. **Être sûr que les volontaires comprennent la signification du soutien psychosocial**
2. **Développer des stratégies pour garantir que le soutien psychosocial a bien lieu**
3. **Informers les volontaires de la disponibilité d'un soutien et de la façon dont ils peuvent y accéder.**

## 2.1 Comprendre le soutien psychosocial

Le terme « psychosocial » peut avoir des définitions différentes selon les personnes. Les significations du terme peuvent être influencées par la langue, la culture et les traditions de chaque volontaire, la formation qu'il a reçue sur les programmes psychosociaux ou la gestion du stress, ainsi que son expérience et son histoire personnelle.

Certaines personnes voient cela comme de la guidance ou une psychothérapie, alors que

d'autres pensent qu'il s'adresse uniquement aux personnes souffrant de maladies mentales. Certains volontaires (et même certains membres du personnel ou des responsables) pensent que le soutien psychosocial est réservé aux personnes faibles ou qui « ne sont pas capables de gérer le stress dû au travail ». Il existe encore des malentendus à propos du soutien psychosocial et il est nécessaire d'aborder ce sujet afin que tout le monde puisse comprendre son importance.

### Que signifie « psychosocial » ?

Le terme « psychosocial » reflète un aspect que tout le monde partage. En tant qu'êtres humains, nous avons tous des sentiments et des pensées, qui affectent notre manière de réagir face aux situations de la vie et de communiquer entre nous (aussi bien positivement que négativement). Reconnaître que ce stress peut affecter nos sentiments, nos pensées, notre santé physique et nos relations est la base du « soutien psychosocial et du bien-être ». Lorsque nous sommes soumis à un stress spécifique, comme le stress professionnel dans des situations d'urgence, nous devons prêter plus d'attention à notre santé psychosociale ainsi qu'au soutien psychosocial envers nous-mêmes et envers les autres.



## La gestion du stress

La direction et le personnel de la société nationale doivent absolument informer les volontaires qui travaillent dans les situations d'urgence que leur santé psychosociale et leur bien-être sont prioritaires. Cela signifie que la direction et le personnel doivent également croire en ce message qu'ils envoient. Les supérieurs hiérarchiques sensibilisés à l'importance du soutien aux volontaires peuvent mieux garantir l'implantation de stratégies de soutien psychosocial. Il est

également important que les responsables et le personnel aient conscience de leur propre stress au travail, en particulier dans les urgences, de ses répercussions sur leur bien-être et leur comportement envers les autres et de l'existence d'un soutien. Si un responsable est incapable de voir son propre stress et ses conséquences, ou s'il ne croit pas au soutien psychosocial, il enverra un message négatif aux volontaires qui pourrait les éloigner du soutien si nécessaire. Les responsables, le personnel et les volontaires

« Il était normal de penser que si le personnel et les volontaires ne pouvaient pas affronter la situation, ils ne devaient pas s'engager dans un tel travail. On ne parlait même pas de leurs besoins émotionnels. Parfois même, des employés refusaient de recevoir un soutien psychosocial au début, en disant : « j'ai choisi de devenir ambulancier, pas travailleur social. » Maintenant tout cela a changé. »

Chaim Rafalowski, coordinateur de la gestion des catastrophes naturelles, Magen David Adom



Photo : Carina Sorensen

qui ont reçu une formation sur les interventions psychosociales en général (par exemple pour les bénéficiaires) comprennent souvent bien mieux les réactions au stress et sont plus sensibles aux besoins de soutien des personnes. Ils acquièrent une compréhension plus claire d'eux-mêmes, de comment ils réagissent, et ce qui les aide à gérer les situations. Cette compréhension peut permettre de les aider eux-mêmes à gérer le stress, mais également d'aider leurs collègues et les bénéficiaires.

Cela permet de faire passer les messages sur le soutien psychosocial de manière positive et de façon à ce que tous les volontaires les comprennent et les acceptent.

## 2.2 « Joindre le geste à la parole » : développer des stratégies de soutien

Il n'existe pas une seule façon de développer une stratégie pour le soutien psychosocial des volontaires. Certaines sociétés nationales ont intégré les stratégies du soutien psychosocial à leurs politiques générales de volontariat ou de pre-

miers secours. D'autres ont créé des politiques de soutien psychosocial de manière séparée.

Pour commencer les stratégies de soutien psychosocial des volontaires, les trois points suivants doivent être abordés :

- **QUOI** : quel type de soutien pouvons-nous fournir ?
- **QUI** : qui fournit le soutien ? Qui peut recevoir le soutien ?
- **QUAND** : à quelle fréquence et dans quelles circonstances ?

Les politiques et les stratégies au niveau de la Fédération (encadré ci-dessous) peuvent servir de point de départ.

### Quel type de soutien votre société nationale va-t-elle fournir ?

Vous faites probablement déjà beaucoup en faveur du soutien psychosocial lors de la formation des volontaires et par l'attention que vous leur portez. Les stratégies sont souvent très peu coûteuses et peuvent être facilement intégrées à la préparation et à la gestion des volontaires pendant les interventions d'urgence. Vous trouverez

#### Ressources de la Fédération

Politique de soutien psychosocial (2003)

Le volontariat dans les situations d'urgence (2007)

La stratégie 2020 : mettre en œuvre l'action 1

#### Directive ou politique

« La fédération internationale et les sociétés nationales doivent fournir un soutien psychosocial en tant qu'engagement à long terme et fiable pour s'assurer que les aspects psychologiques des travaux de secours soient mis en place de manière professionnelle et font bien la différence entre la population, les volontaires et le personnel touchés par les catastrophes. »

« Les sociétés nationales doivent permettre aux volontaires de recevoir un soutien psychosocial adéquat et systématique. »

« Les sociétés nationales s'engagent à améliorer les normes de qualité et les moyens, et à retenir les volontaires en créant un environnement accueillant : les volontaires doivent ainsi bénéficier d'une formation, d'une supervision, d'une évaluation et d'une reconnaissance régulière, d'opportunités de développement (conception et amélioration de leur travail par exemple), d'une couverture d'assurance, d'un équipement, d'un soutien psychosocial et d'une structure sociale d'assistance adaptée à leurs tâches. »



« Une situation comme celle-ci demande beaucoup de travail d'équipe afin d'éliminer toute possibilité d'erreur. Le travail en équipe paye ! En cas de crise ou d'urgence, je travaille en étroite collaboration avec mes supérieurs et d'autres volontaires. S'il faut sortir les survivants des décombres, je participe. Cela n'a aucun sens si je laisse le travail aux autres et que je reste là à regarder. À Bukoto, mon principal rôle était d'apporter les premiers secours et je pense que j'ai fait de mon mieux avec mes connaissances. »

Nabaggala Phiona, volontaire de la Croix-Rouge de l'Ouganda

dans cet outil d'autres stratégies qui peuvent être pertinentes et utiles pour votre situation et requérir un investissement en personnel ou en autres ressources. Quelle que soit la stratégie que vous décidez de suivre, ce qui est important est de bien inclure tous les points du cycle de réponse (avant, pendant et après) afin d'être vraiment efficace.

Vous pourrez toujours contacter le centre (à l'adresse : [psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org)) ou bien un gestionnaire de santé de l'une des zones ou régions de la FICR pour avoir plus d'informations sur le travail des autres sociétés nationales.

### **Qui fournit le soutien ? Qui peut le recevoir ?**

Les superviseurs et les chefs d'équipe jouent un rôle important pour préparer les volontaires à leur travail, en veillant sur leur bien-être, en soutenant et en appréciant leurs efforts, même s'ils ne sont pas seuls pour le faire. Ils doivent avoir l'appui de la direction et le temps et les ressources nécessaires pour soutenir les volontaires, afin d'en faire une priorité. Cela implique de donner aux superviseurs une formation de base sur le soutien des volontaires, mais aussi sur la préservation de leur propre bien-être psychosocial.



Janmar, Photo : Croix-Rouge de Myanmar

Rappelez-vous que les volontaires sont eux-mêmes une ressource au sein du système de soutien psychosocial. Ils ont leurs propres stratégies pour gérer le stress et une idée du genre de soutien qu'ils aimeraient recevoir et qui leur serait utile, à eux et à leur équipe. Un système de soutien mutuel peut être mis en place afin de fournir un réseau de soutien, en exploitant la résilience des volontaires et des équipes d'interventions d'urgence.

L'autre point important est de déterminer qui peut bénéficier d'un soutien. Conformément aux stratégies et politiques de la fédération, tous les volontaires doivent avoir accès à un soutien psychologique adéquat et systématique en tant qu'engagement à long terme et fiable de la société nationale.

Bien que tous les volontaires n'aient pas besoin du même niveau de soutien, ils doivent tous avoir la possibilité d'accéder à un soutien approprié quand ils en ont besoin. Certains se contenteront de réunions d'équipe régulières, d'un soutien de la part des pairs ou d'un environnement de travail réconfortant. D'autres auront peut-être besoin d'une supervision plus régulière ou d'être

orientés vers un professionnel. Selon vos ressources, essayez de faire correspondre les stratégies de soutien psychosocial aux besoins de vos volontaires et à leur contexte de travail.

### **Quand faut-il fournir le soutien ?**

Déterminez à quelle fréquence, de quelle manière et dans quelles circonstances le soutien psychosocial doit être fourni. Certains types de soutien requièrent une préparation et une formation des volontaires afin qu'ils comprennent les risques, le soutien dont ils disposent et la façon dont ils peuvent exploiter leurs propres ressources.

Déterminez la faisabilité et les avantages de ce « soutien anticipé », bien avant que ne se produise une situation d'urgence. Si cela n'est pas possible, vous aurez peut-être encore le temps d'organiser une séance d'information psychosociale et de distribuer quelques informations écrites aux nouvelles recrues.

Le soutien peut aussi prendre la forme de mesures individuelles et collectives régulières pendant et après la situation d'urgence. Plus ces mesures sont intégrées dans la culture et la

« C'est un travail très stressant, mais la Croix-Rouge nous offre une formation et des opportunités pour faire le point et nous soutenir les uns les autres. Pour moi, rencontrer mes clients me soulage, en particulier les enfants, parce que j'apprends beaucoup avec eux et ils me font rire. De temps en temps je rencontre des personnes très malades et bien sûr, je me sens mal. Alors ce que je fais en rentrant à la maison, je me mets à chanter et je partage ma douleur avec mes enfants, et je prie pour eux, et après ça je me sens mieux. »

Buysiwe Flora Ndlovu, modératrice de la Croix-Rouge d'Afrique du Sud qui a travaillé avec des personnes affectées par le virus du sida



manière de travailler des équipes et des superviseurs, plus elles seront faciles à appliquer. Dans certaines circonstances, il peut être utile de planifier un soutien psychosocial supplémentaire pour les volontaires. Par exemple, pour ceux qui travaillent avec des survivants en grande détresse, qui affrontent la mort ou qui travaillent de longues heures dans une situation de crise prolongée, il peut être utile de prévoir des réunions d'équipe régulières et obligatoires, un encadrement et une réunion de réflexion post-intervention, mais aussi d'inviter un conseiller psychosocial à ces réunions afin de soutenir le superviseur et d'apporter un soutien supplémentaire aux individus ou à l'équipe selon les besoins.

Le caractère obligatoire plutôt qu'à la demande de certaines mesures de soutien psychosocial aidera les volontaires à demander de l'aide.

Il est important de se rappeler que tout le monde ne va pas souhaiter ou avoir besoin d'un soutien professionnel pendant ou après une intervention. Cependant, pour ceux dont c'est le cas, essayer de mettre en place un système d'évaluation des besoins et de faciliter l'accès au soutien. Dans certains cas, les volontaires peuvent accéder directement à un soutien professionnel confidentiel, avec des informations et des ressources fournies par la société nationale.

En Syrie, les volontaires qui travaillaient pendant les troubles bénéficiaient de « séances de désamorçage émotionnel » chaque vendredi après-midi. Ces séances étaient collectives et menées par un psychologue professionnel, qui donnait également des conseils individuels à ceux qui en avaient besoin.

« Certains enfants ont commencé à se comporter de manière négative avec moi. Ils fronçaient parfois les sourcils et refusaient de me parler. Quand j'ai consulté le psychologue, il m'a dit que les enfants étaient peut-être jaloux parce que je prêtais plus d'attention à certains enfants qu'à d'autres. Les psychologues m'ont conseillé de changer ma façon de mener les activités, et de gérer ce groupe d'âge. »

Muhammad, 23 ans, volontaire du Croissant-Rouge arabe syrien

« Nous avons cette brochure qui explique comment gérer les crises personnelles et elle est vraiment excellente. Je m'efforce toujours d'en distribuer le plus grand nombre possible. C'est le genre de choses qui peut avoir un effet positif et qui peut perdurer dans le temps. Je dis aux gens : « Gardez-la toujours à portée de main. » Ils la liront une fois et penseront : « Ah ! C'est très bien », mais ils l'oublieront au bout de cinq minutes parce qu'ils ont la tête ailleurs. Mais plus de personnes la lisent, plus elles seront en mesure de s'aider elles-mêmes et d'aider les autres plus tard. C'est ce rétablissement à plus long terme qui est important. »

Rosalind Miriam, volontaire de la Croix-Rouge australienne



## MESSAGES AUX VOLONTAIRES

Vous pouvez faire passer les informations suivantes dans vos messages :

- L'importance du bien-être psychologique des volontaires pour votre société nationale
- Les facteurs de stress possibles dans le travail, les réactions face au stress et leur gestion
- Les types de soutien disponibles et une orientation claire sur la manière d'y accéder (procédure, coordonnées)
- Les attentes des volontaires dans la gestion du stress : assister à des activités de préparation, de supervision et de réflexion et travailler au sein d'une équipe qui se soutient.

Pensez à donner l'information à différents moments, de manière à ce que le message soit répété tout au long du cycle de réponse et serve de rappel aux volontaires.

Les moments et les endroits clés pour pouvoir parler du stress et du soutien psychosocial sont :

- Au cours du processus de recrutement
- Dans le cadre des politiques, des codes de conduite et des termes de référence qu'ils reçoivent lorsqu'ils rejoignent la société nationale
- Durant les séances de formation
- Durant les séances d'information et d'orientation pour une urgence spécifique
- Dans les « informations de poche » qu'ils ont avec eux sur le terrain (par exemple l'outil 11 de la page 40)
- Pendant les réunions de supervision individuelles et d'équipe
- Pendant les réunions de réflexion à la fin de la journée ou à la fin d'une mission
- Pendant les communications de suivi (écrites ou orales) après la fin de l'urgence.



« Nous affrontons des problèmes liés aux différences culturelles. Une fois, pendant que j'aidais un groupe de mères irakiennes, je leur ai demandé : « Êtes-vous heureuse ? » en dialecte syrien. La réponse a été très négative. Il se trouve que la phrase en syrien « Êtes-vous heureuse ? » signifie « Avez-vous été battue ? » en dialecte irakien. »

Rasha, 27 ans, volontaire du Croissant-Rouge arabe syrien

### 2.3 Informer les volontaires

Les messages, les politiques et les stratégies de soutien psychosocial que vous mettez en place ne sont valables que si les volontaires les connaissent et les comprennent ! Tenez compte de la langue de vos volontaires, de leur niveau de lecture et de leurs cultures et traditions quand vous leur donnez des informations sur le soutien psychosocial. Essayez de donner des messages clairs et simples et de donner des informations sur les procédures d'accès au soutien, notamment les numéros de téléphone et autres coordonnées. Enfin, il est utile de préparer les messages avant que les situations d'urgence ne se produisent.

Affichez les informations sous différents formats, tels que posters, brochures et informations de poche afin de mieux sensibiliser les membres des

sociétés nationales au soutien psychosocial des volontaires.

L'information sur le soutien psychosocial passe mieux lorsqu'elle est diffusée aux différents niveaux de la société nationale (sièges sociaux, responsables, chefs d'équipes d'intervention). Cependant, il est souvent utile de désigner un responsable pour informer les volontaires sur l'importance du soutien psychosocial et des politiques et procédures liées. Réfléchissez à la personne la mieux placée au sein de votre société nationale. Il pourrait s'agir d'un membre des ressources humaines ou d'un chargé de la gestion des volontaires. Assurez-vous que les branches locales désignent une personne responsable de ce message.

« Ce qui m'a le plus aidé pour faire face aux situations de tous les jours, ce sont les réunions quotidiennes que nous tenions avec les membres de l'équipe et les délégués. Nous partageons les difficultés auxquelles nous étions confrontés à ce moment là et comment les résoudre. Les rencontres quotidiennes et le partage avec d'autres volontaires m'ont beaucoup aidé parce que j'ai compris que je n'étais pas seul à faire face aux difficultés. Nous nous soutenons les uns les autres. Nous avons formé une équipe solide. »

Frants Dorilas, volontaire de soutien psychosocial pour la Croix-Rouge haïtienne



« Le chef d'équipe tient le bien-être psychologique du groupe entre ses mains, comme une étreinte. Quand il crée ce genre d'environnement, le personnel et les volontaires se sentent plus en sécurité, ils s'ouvrent plus facilement, admettent qu'ils ne savent pas tout et posent toutes les questions stupides. N'oubliez pas que quand un volontaire pose une question, trois autres ont la même question en tête. Il sera alors plus facile de prendre du plaisir et de communiquer, de partager une épreuve ou une difficulté émotionnelle. Les volontaires et le personnel viendront nous demander de l'aide pour résoudre un problème. Ils auront peut-être besoin d'un conseil ou d'une oreille attentive. Personne n'est jamais venu me voir pour des problèmes futiles ou pour me demander une faveur. »

Ea Suzanna Akasha, chef d'équipe des volontaires PS SWAT, au Pakistan

# Cycle d'intervention et soutien psychosocial des volontaires : avant, pendant et après



## SECTION 3

Avec des informations et un soutien, les volontaires et les équipes d'intervention d'urgence peuvent travailler de manière plus efficace. Que votre soutien psychosocial soit simple ou élaboré, assurez-vous d'y inclure des informations et des interventions : avant, pendant et après les missions de secours.

Ce chapitre aborde les points suivants :

1. **Les stratégies de soutien à chaque phase du cycle d'intervention**
2. **Comment faire correspondre les besoins de vos volontaires avec le type de travail qu'ils réalisent et les ressources de votre société nationale**
3. **Les stratégies de base et supplémentaires à adapter à votre organisation**
4. **Le soutien mutuel**

### 3.1 Les stratégies de soutien à chaque phase

La période préalable aux secours permet une préparation et une planification, la période de crise est dédiée au soutien continu et l'après-crise est importante pour la récupération, la réflexion et l'amélioration des interventions.

Les activités de soutien des volontaires possibles à chaque phase sont présentées dans le chapitre suivant.

### 3.2 Faire correspondre les besoins et les ressources

Pour assurer un soutien psychosocial adéquat aux volontaires, tenez compte de leurs différents niveaux d'exposition aux risques. Certains volontaires vont apporter leur aide dans des activités de routine ou en réponse à un événement simple et limité, comme offrir un soutien à une famille qui a vécu un incendie chez elle. Cependant, d'autres intervenants peuvent travailler au cours de crises prolongées ou dans des situations particulièrement graves. Les situations de crise suivantes sont particulièrement difficiles pour les volontaires :

- Travailler de longues heures ou pendant une période prolongée sur une mission de grande ampleur, par exemple une catastrophe naturelle
- Intervenir sur des situations violentes et des conflits armés
- Intervenir sur une violation des droits de l'homme, comme une violence ethnique
- S'occuper de cadavres, être témoin ou travailler dans des conditions de nombreux décès
- Travailler dans des situations où les enfants sont blessés ou morts.

Nous ne savons jamais quand une urgence va se produire. Si possible, mettez en place des plans d'urgence pour les interventions particulièrement difficiles avant qu'elles ne se produisent et des mesures supplémentaires pouvant être utiles aux volontaires. De plus, le fait d'instaurer un minimum de mesures de soutien psychosocial pour les volontaires garantit un maintien élémentaire de leur bien-être lorsqu'ils sont appelés sur des tâches difficiles (voir la fiche de travail D).

Dans certaines situations, il peut être utile de mettre en place une formation ou une préparation spécifique pour les volontaires, une plus grande attention au suivi de leur bien-être et un soutien au cours de l'intervention, ou d'autres formes de soutien après la crise. C'est le cas par exemple des très jeunes volontaires qui ont moins d'expérience. Lors d'un grand festival de musique au Danemark, neuf jeunes du public ont été étouffés par la foule. Des centaines de personnes ont été blessées dans le chaos qui a suivi et les volontaires de la Croix-Rouge qui occupaient un poste de premiers secours ont été immédiatement appelés. Ils étaient préparés pour s'occuper de blessures, mais pas pour autant de décès ni pour le chaos et la confusion qui ont suivi la tragédie, où des centaines de personnes assistant au festival étaient en situation de détresse, se cherchant les uns les autres, essayant d'avoir des informations concernant leurs amis.

La Croix-Rouge danoise a déployé une assistance professionnelle pour aider les victimes et les volontaires et des séances de suivi ont été organisées. Cependant, certains jeunes volontaires ont



Photo : Oryx Media

« À Nyanga, une équipe de 10 volontaires réguliers se rencontrait tous les vendredis pour tenir un debriefing. Nous nous aidons mutuellement pour résoudre les problèmes que nous avons rencontrés pendant la semaine. Le soutien psychosocial ne peut pas être quantifié. Il est présent dans tout notre travail. Quand j'ai rejoint la Croix-Rouge d'Afrique du Sud en 2005, il n'y avait pas de nom à ce travail. Nous le faisons juste de façon naturelle. Ensuite, en 2007, nous avons commencé à parler de formaliser le programme qui est toujours transversal. »

Linda Ncapayi, directrice des opérations pour la Croix-Rouge de l'Afrique du Sud, dans *Le Cap occidental*

développé des problèmes psychologiques graves et ont eu besoin de suivre un traitement à plus long terme.

« Dans ce cas, il est évident que les plus jeunes volontaires ont été les plus affectés par les accidents et le chaos », déclare Nana Wiedemann, directrice du Centre de Référence, qui a coordonné l'intervention psychosociale et organisé les séances de suivi pour les volontaires.

Après la tragédie (et les leçons tirées), la Croix-Rouge danoise a décidé de mieux se préparer en formant tous les responsables des premiers secours aux PSP, et d'offrir des séances gratuites

avec un psychologue aux volontaires qui en ont besoin.

### 3.3 Les stratégies de base et supplémentaires

Les chapitres suivants proposent des stratégies de soutien psychosocial à chaque phase du cycle d'intervention : des stratégies de bases utiles pour toutes les sociétés nationales et des mesures supplémentaires à mettre en place selon vos ressources et votre situation.

Utilisez les fiches de travail suivantes pour identifier ce que vous avez déjà mis en place et ce



qui pourrait être utile pour développer chaque phase. Réfléchissez à la manière d'utiliser vos ressources et vos structures pour adapter le soutien aux tâches et aux besoins de vos volontaires. Rappelez-vous que faire quelque chose est toujours mieux que de ne rien faire. Même les petites choses peuvent avoir un grand impact en créant une culture de soutien des volontaires dans votre société nationale.



## LES ACTIVITÉS DE SOUTIEN AVANT, PENDANT ET APRÈS UNE SITUATION D'URGENCE

Établissez des activités de soutien avant, pendant et après urgence :

### AVANT

#### INFORMER ET PRÉPARER

Avant que la crise ne survienne ou avant que le volontaire ne soit appelé

- Recrutement et sélection
- Orientation
- Information et formation
- Plan d'urgence

### PENDANT

#### SUIVRE ET SOUTENIR

Pendant l'intervention active lors d'un événement unique ou d'une crise prolongée

- Réunions d'équipe
- Suivi du stress individuel et collectif
- Supervision et formation supplémentaire
- Soutien mutuel et recommandations

### APRÈS

#### RÉFLÉCHIR ET RECOMMANDER

Une fois que la crise est terminée ou quand les volontaires ont terminé leur travail

- Réflexion avec l'équipe et les individus
- Reconnaissance à l'égard des volontaires
- Soutien mutuel et recommandations

### AVANT : Informer et préparer

Le rapport de 2009 du Centre de Référence sur le soutien psychosocial auprès de 19 sociétés nationales a montré que la plupart d'entre elles auraient aimé avoir des plans d'urgence pour le soutien des volontaires avant que les grands événements ne se produisent. Non seulement les stratégies préparent et arment les volontaires pour les risques auxquels ils sont confrontés, mais elles sont également importantes pour que les responsables prennent conscience du bien-être psychosocial des volontaires et sachent comment les soutenir au mieux.

Examinez les procédures et stratégies déjà mises en place dans votre société nationale pour :

- A. Le recrutement et la sélection des volontaires
- B. L'orientation des volontaires vis-à-vis de l'organisation et du travail
- C. Les séances d'information et de formation des volontaires pour aider dans les situations d'urgence
- D. Le développement de plans d'urgence

(Voir fiches de travail A-D)

En ce qui concerne le recrutement et la sélection des volontaires (voir la fiche de travail A), certains volontaires ont déjà fait face à des événements traumatisants au cours de leur existence, et beaucoup d'entre eux viennent de communautés touchées. Dans les situations d'urgence à grande échelle, il est probable que de nombreux volontaires aient été directement touchés et pour eux, participer aux secours peut avoir un effet thérapeutique.

Leur travail de volontaire peut les rendre plus fort, donner une signification à leurs expériences, les aider à se sentir membre d'une communauté et à avoir le sentiment d'apporter quelque chose. Cependant, il est également important de sélectionner les volontaires, dans la mesure du possible, pour s'assurer qu'ils sont en mesure d'accomplir leurs tâches de secours. Bien que certaines sociétés nationales possèdent des ressources pour sélectionner immédiatement les



candidats spontanés, il se peut que cela ne soit pas faisable pour vous dans le chaos suivant une crise, quand les personnes font face à des situations de vie ou de mort.

Une semaine environ après la crise, quand le personnel et les volontaires se réunissent et que l'organisation fonctionne de façon plus systématique, vous serez plus en mesure de sélectionner les volontaires.

Lors de la procédure de sélection, il est important d'évaluer la façon dont les volontaires comprennent et gèrent leurs expériences passées. Ils doivent prendre de la distance par rapport aux expériences difficiles et être conscients que le travail en situation d'urgence peut déclencher des émotions du passé. La sélection peut aider à identifier ceux qui peuvent se sentir dépassés par le travail dans une situation de crise (voir l'outil 10 sur les types de questions que vous pouvez poser quand vous sélectionnez des volontaires potentiels).

Une fois que les volontaires ont été sélectionnés, tenez compte de l'importance de l'orientation, de l'information et de la formation (voir les fiches de travail B et C). Par exemple, la formation fournit aux volontaires, aux employés et aux responsables

des techniques de soutien de base, comme les premiers secours psychologiques et le soutien mutuel. Les premiers secours psychologiques sont décrits au chapitre 4 et le soutien mutuel est abordé plus en détail à la fin de ce chapitre. La formation des supérieurs concernant les volontaires est particulièrement importante pour garantir que ceux-ci possèdent les connaissances et les outils nécessaires pour offrir un soutien en cas de besoin.

Une autre mesure à mettre en place en amont est l'instauration de plans d'urgence au sein de votre société nationale (voir la fiche de travail D). Le développement préalable de plans d'urgence peut aider les sociétés nationales à se préparer pour les événements d'urgences difficiles ou accablants. Une fois que les plans sont mis en place, assurez-vous que les volontaires et les responsables connaissent leurs rôles et leurs responsabilités concernant l'attention à porter à l'équipe et à soi-même et la façon d'accéder à un soutien supplémentaire si cela s'avère nécessaire. Il est également essentiel que les plans d'urgence soient compris dans le budget et que la procédure de déblocage des fonds soit claire et simple. De cette façon, le soutien peut avoir lieu rapidement pour aider les volontaires en situation de crise aiguë.

## FICHE DE TRAVAIL A : RECRUTEMENT ET SÉLECTION



### Premier niveau

Actuellement, quand vous recrutez ou sélectionnez des volontaires potentiels :

- Discutez-vous des tâches qu'ils peuvent exécuter dans des situations difficiles ?
- Mettez-vous l'accent sur l'importance de leur bien-être ?
- Demandez-vous quelles sont leurs ressources et stratégies pour gérer le stress ?
- Demandez-vous quelles sont leurs expériences préalables en matière de crises et d'événements stressants, comment ils les ont gérés et comment ils se sentent par rapport à ces événements ?

### Niveau complémentaire

Actuellement :

- Mettez-vous l'accent sur la responsabilité partagée du volontaire et de la société nationale à l'égard de leur bien-être ?
- Apportez-vous des informations concernant le soutien psychosocial disponible pour les volontaires ?
- Avez-vous des directives de sélection et de recrutement et formez-vous le personnel sur ces directives ?
- Sélectionnez-vous les volontaires avec des secouristes professionnels ou du personnel psychosocial ?



## FICHE DE TRAVAIL B : ORIENTATION

### Premier niveau

Actuellement, quand vous orientez les volontaires vers le travail d'organisation et de crise :

- Fournissez-vous l'information sur le stress des interventions et la façon dont il peut influencer sur leur bien-être ?
- Parlez-vous des bonnes stratégies pour prendre soin de soi-même et de l'équipe ?
- Demandez-vous aux volontaires quel genre de stratégie ils utilisent et quel soutien des membres de l'équipe et des superviseurs serait le plus utile pour eux ?

### Niveau complémentaire

Actuellement :

- Fournissez-vous des informations à propos du stress et de sa gestion lors des entretiens d'orientation et dans les documents qu'ils reçoivent ?
- Apportez-vous des informations orales et écrites concernant les ressources de soutien psychosocial mises à disposition des volontaires par la Société Nationale, notamment les coordonnées des sources ?



## FICHE DE TRAVAIL C : SÉANCES D'INFORMATION ET FORMATION

### Premier niveau

Actuellement, quand vous organisez une séance d'information et de formation des volontaires concernant une intervention spécifique :

- Incluez-vous des informations sur le stress spécifiques à la situation de crise (par exemple se trouver face à des cadavres ou à des personnes gravement blessées) ?
- Mettez-vous l'accent sur l'importance de l'attention portée à l'équipe et à soi-même ?
- Évaluez-vous ensemble la préparation du volontaire pour cette mission ?
- Expliquez-vous comment les volontaires peuvent accéder à un soutien de leur supérieur ou des collègues ?
- Incluez-vous les premiers soins psychologiques (PSP) dans la formation aux premiers secours de tout le personnel et les volontaires ?
- Formez-vous tous les supérieurs aux PSP ?
- Des secouristes partagent-ils leurs expériences pendant les formations afin de normaliser les réactions de stress, mettre l'accent sur l'attention portée à soi-même et l'importance d'accepter un soutien ?

### Niveau complémentaire

Actuellement :

- Expliquez-vous comment les volontaires peuvent avoir accès au soutien de leur supérieur ou de leurs collègues ?
- Mettez-vous l'accent sur l'importance d'assister aux réunions d'équipe et individuelles sur le soutien et la supervision ?
- Donnez-vous des coordonnées et des instructions aux volontaires pour qu'ils bénéficient d'un soutien psychosocial confidentiel (par exemple avec un professionnel de la santé mentale) ?
- Formez-vous tous les volontaires sur la reconnaissance des symptômes de stress et les principes élémentaires pour prendre soin de soi-même et de l'équipe ?
- Vous assurez-vous que tous les responsables possèdent des outils de soutien individuel ou en groupe ?
- Formez-vous tous les responsables sur la manière et le moment pour diriger les volontaires vers un soutien psychologique professionnel ?

« Le cas est unique. Je n'avais jamais travaillé dans une telle situation avant, où les habitants doivent déménager à cause d'un risque nucléaire et ne savent pas quand ils pourront rentrer chez eux. Certaines personnes sont en colère et d'autres non. »

Keiko, psychologue de la Croix-Rouge japonaise, après la triple catastrophe naturelle en mars 2011



Photo : Croix-Rouge japonaise



## FICHE DE TRAVAIL D : PLAN D'URGENCE

### Premier niveau

Actuellement, quand vous vous préparez pour des événements graves inattendus :

- Avez-vous un plan pour aider les volontaires à travailler dans des circonstances particulièrement difficiles (par exemple au sein de l'organisation ou par une personne extérieure) ?
- Connaissez-vous les ressources et systèmes actuels dans votre secteur ?
- Avez-vous un budget annuel pour couvrir l'aide psychosociale apportée aux volontaires au cours de circonstances difficiles ?
- Savez-vous qui a le pouvoir de débloquer des fonds pour cela ?

### Niveau complémentaire

Actuellement :

- Avez-vous mis en place un système de soutien par des volontaires semi-professionnels, sous la supervision de professionnels professionnels ?
- Avez-vous mis en place un système d'orientation vers un soutien psychologique professionnel et confidentiel ?
- Avez-vous mis en place un système pour superviser et soutenir les supérieurs qui apportent un soutien aux volontaires ?



## QUELQUES QUESTIONS SIMPLES À PROPOS DE L'ÉTAT ÉMOTIONNEL D'UNE PERSONNE

Voici quelques questions simples à poser pour connaître l'état émotionnel d'un volontaire :

- « Quelle est votre situation actuelle ? »
- « Avez-vous perdu quelqu'un au cours des événements ? »
- « Comment vous sentez-vous avec ce qui est arrivé à votre famille et à vous-même ? »
- « De combien de temps disposez-vous pour aider les autres ? »
- « De quelle manière pensez-vous pouvoir aider et certaines choses pourraient-elles être trop difficiles à faire pour vous ? »

Rappelez-vous que si les volontaires sont en état de choc, ils peuvent toujours effectuer quelques tâches simples pour aider (ce qui les aidera aussi).



« Ma maison a été détruite pendant le tremblement de terre... Cette nuit-là, je me suis retrouvée à marcher dans la rue. Je ne savais pas quoi faire ni où aller. Après quelques jours, j'ai trouvé une équipe psychosociale de la Croix-Rouge pour devenir volontaire. Après le premier jour de formation, je me sentais déjà mieux. Le formateur m'a écouté et j'ai compris que je pouvais aussi écouter les autres. Avant, je me demandais ce que je pouvais faire et comment recommencer ma vie. Après la formation, j'ai retrouvé l'espoir. »

Erline François, volontaire de la Croix-Rouge d'Haïti



« Je dois dire que c'était un grand défi. Cette expérience était complètement nouvelle pour moi. Je suis devenue membre volontaire de la Croix-Rouge il y a deux ans, mais c'est ma première situation d'urgence et donc j'ai dû faire appel à certaines de mes vieilles compétences d'institutrice. Je pense que si les personnes s'en sont si bien sorties, c'est parce qu'elles se sont senties soutenues. Les équipes de la Croix-Rouge avec lesquelles j'ai travaillé ont été incroyables et je pense que ce qui est très important c'est qu'ils ont des visages et c'est pour cela que je suis resté aussi longtemps que j'ai pu. »

Gail Hogg, qui a travaillé en tant que volontaire pour la Croix-Rouge australienne après les inondations de 2011 dans l'État de Victoria



Photo : Rodney Dekker

## PENDANT : SUIVI ET SOUTIEN

L'une des mesures de soutien les plus importantes que vous pouvez mettre en place en tant que responsable au cours de l'urgence et de créer une atmosphère de soutien ouverte aux volontaires. De cette manière ils se sentent à l'aise pour demander de l'aide quand ils en ont besoin. En tant que supérieur, créez une culture de soutien mutuel en :

- Parlant ouvertement du stress et du soutien psychosocial afin que les volontaires se sentent capables d'exprimer leurs sentiments et leurs préoccupations sans avoir peur des conséquences.
- En renforçant le sentiment de collectivité grâce à des réunions d'équipe régulières.
- En vous rendant disponible pour la supervision ou des conversations privées avec des volontaires.
- En allant vers les volontaires qui peuvent être en situation de détresse ou avoir besoin de soutien.
- En respectant la confidentialité afin de créer un environnement sûr pour que les volontaires demandent de l'aide.

Encouragez les volontaires à utiliser de bonnes stratégies pour prendre soin d'eux-mêmes dans le cadre de leur responsabilité à l'égard du bien-être. Les volontaires peuvent faire - et font déjà - beaucoup pour prendre soin d'eux-mêmes lorsqu'ils travaillent dans les situations difficiles. Avoir une attitude délibérée et active à propos de son propre situation aide le volontaire à sup-

porter les rigueurs des missions et leur permet également d'aider les bénéficiaires de manière plus efficace. L'outil 11 fournit des rappels sur les mesures pour prendre soin de soi, que vous pourrez inclure dans vos messages aux volontaires ou leur distribuer.

En tant que responsable, prêtez une attention particulière aux volontaires exposés à des événements graves. Si vous disposez de réseaux de soutien et de ressources, assurez-vous qu'ils sont prêts à fonctionner. Par exemple, mobilisez des volontaires et du personnel formé dans les premiers secours psychologiques et le soutien mutuel afin d'assister les autres si nécessaires. Vous voudrez peut-être alerter les ressources que vous avez, comme le personnel (semi) professionnel interne ou externe, afin qu'il soit prêt à intervenir, le cas échéant. Gardez en mémoire que les responsables et les superviseurs peuvent également avoir besoin d'un soutien supplémentaire et d'une supervision, étant donné qu'ils aident des volontaires qui sont directement touchés.

Examinez les procédures et stratégies que vous avez déjà mises en place dans votre société nationale pour :

- E. Les réunions d'équipe
- F. Le suivi du stress des équipes et des individus
- G. La supervision et la formation supplémentaire
- H. Le soutien mutuel et l'orientation.

(Voir les fiches de travail E-F)



« Après avoir travaillé 10 ans dans les secours, j'ai commencé à me rendre compte que je réagissais trop lentement aux situations qui demandaient des prises de décision rapides. J'ai senti que je perdais de la vitesse. Je me souviens m'être posé la question de savoir ce qu'était l'épuisement professionnel. Je n'avais pas envie de le découvrir, alors je me suis arrêtée. J'avais vu certains collègues atteindre leur limites et finir en dépression. Ils avaient eu besoin d'un an ou deux ans pour s'en remettre. »

Hortence



11

## QUELQUES RAPPELS AUX VOLONTAIRES SUR LA FAÇON DE PRENDRE SOIN D'EUX-MÊMES

- Si vous vous sentez dépassé par la situation ou par votre tâche, essayez de centrer votre attention sur des activités routinières. Faites savoir à vos collègues et à vos supérieurs comment vous vous sentez et soyez patients avec vous-même.
- Si vous êtes en présence d'un événement dramatique, parlez avec quelqu'un de vos émotions pour vous aider à gérer le plus paisiblement possible cette expérience désagréable.
- Certaines réactions sont normales et inévitables lorsqu'on travaille dans des circonstances difficiles
- Prenez soin de votre corps et de votre esprit.
- Reposez-vous et dormez suffisamment.
- Limitez votre consommation d'alcool et de tabac.
- Si vous avez des problèmes d'insomnie ou d'anxiété, évitez la caféine avant de dormir.
- Faites de l'exercice pour vous détendre.
- Alimentez-vous de façon saine et suivez des horaires réguliers.
- Restez en contact avec vos proches.
- Parlez de vos expériences et de vos émotions (même celles qui sont effrayantes et étranges) avec des collègues et des personnes de confiance.
- Écoutez ce que disent les autres personnes sur leur sentiments face aux événements et comment elles les gèrent. Elles peuvent partager un point de vue utile.
- Exprimez vos émotions à travers des activités créatives, comme le dessin, la peinture, l'écriture ou la musique.
- Prenez du temps pour les loisirs.
- Essayez de vous détendre de façon consciencieuse en faisant des choses que vous aimez, de la méditation ou du yoga.



## FICHE DE TRAVAIL E : RÉUNIONS D'ÉQUIPE

### Premier niveau

Actuellement, lorsque vous dirigez des réunions d'équipe :

- Informez-vous les volontaires au début de chaque journée de travail pour les préparer et les encourager ?
- Faites-vous le point avec les volontaires à la fin de la journée pour connaître leurs expériences et comment ils les ont gérées ?
- Créez-vous une culture de soutien parmi les membres de l'équipe et d'ouverture afin de demander de l'aide et du soutien quand cela est nécessaire ?

### Niveau complémentaire

Actuellement :

- Organisez-vous des réunions d'équipe supplémentaires lors de circonstances particulièrement difficiles ?
- Organisez-vous des réunions d'équipe spéciales si les volontaires eux-mêmes sont touchés par un événement grave afin de fournir des informations, d'évaluer les besoins et de proposer un soutien supplémentaire ?



## FICHE DE TRAVAIL F : SUIVI DU STRESS DE L'ÉQUIPE ET DES INDIVIDUS

### Premier niveau

Actuellement, lorsque vous suivez le stress de l'équipe ou des individus :

- Instaurez-vous et vous assurez-vous que les volontaires prennent des pauses et du temps pour rentrer chez eux et se reposer ?
- Vérifiez-vous avec les volontaires et les équipes comment ils travaillent ensemble ?
- Encouragez-vous de bonnes stratégies pour prendre soin de soi-même et de l'équipe ?

### Niveau complémentaire

Actuellement :

- Envoyez-vous régulièrement les volontaires qui exécutent des tâches particulièrement difficiles vers un travail moins stressant pour leur assurer un peu de repos ?
- Créez-vous un horaire de travail pour les volontaires qui travaillent de longues heures dans une situation d'urgence prolongée de façon à ce qu'ils ne travaillent pas trop longtemps ?
- Portez-vous des PSP aux personnes et aux équipes le cas échéant ?
- Tenez-vous des réunions régulières avec tout le personnel et les volontaires qui travaillent dans des situations particulièrement difficiles afin de vérifier leur situation avec un (semi-) professionnel du soutien psychosocial ?



14

## FICHE DE TRAVAIL G : SUPERVISION ET FORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

### Premier niveau

En général, quand vous suivez et formez les volontaires :

- Vous assurez-vous que les responsables sont à la disposition des volontaires qui ont besoin de supervision ou de soutien ?
- Donnez-vous aux volontaires des opportunités de supervision à des intervalles réguliers pendant les interventions d'urgence ?
- Supervisez-vous les volontaires in situ pendant leur travail sur le terrain ?

### Niveau complémentaire

Actuellement :

- Vous assurez-vous que les responsables ont accès à un encadrement de la part de professionnels ?
- Fournissez-vous une formation supplémentaire selon les besoins aux volontaires qui interviennent dans des circonstances particulièrement difficiles ?
- Fournissez-vous aux responsables une formation supplémentaire selon les besoins pour soutenir les volontaires, y compris un rappel sur les PSP et le soutien mutuel ?



15

## FICHE DE TRAVAIL H : SOUTIEN MUTUEL ET ORIENTATION

### Premier niveau

En général, quand vous mettez en place un soutien professionnel et mutuel des volontaires :

- Encouragez-vous les membres de l'équipe à s'occuper les uns des autres ?
- Faites-vous travailler les volontaires en binômes dans les situations difficiles ?
- Établissez-vous des « systèmes de parrainage » pour un soutien mutuel entre les membres de l'équipe ?
- Développez-vous un système d'orientation pour le soutien des volontaires au sein de l'organisation ou avec des conseillers locaux disponibles (y compris ceux des communautés religieuses) ?
- Informez-vous les volontaires sur la manière d'accéder à un soutien confidentiel ?

### Niveau complémentaire

Actuellement :

- Développez-vous et activez-vous des réseaux de soutien mutuel ?
- Assurez-vous la supervision des pairs-aidants par du personnel formé ou des semi-professionnels ?
- Tenez-vous une liste des ressources de soutien psychosocial (semi-)professionnel pour les volontaires qui en ont besoin ?
- Renvoyez-vous vers un professionnel, en temps opportun et en toute confidentialité, les volontaires qui ont besoin de soutien supplémentaire ou qui sont exposés à des événements dramatiques ?

« C'était accablant. Les médias étaient partout et nous étions entourés par des groupes de police armés. L'événement tout entier était quelque peu isolé. Je me souviens qu'il y avait 10-12 corbillards alignés. On n'est pas vraiment préparé à de telles situations. . . On se contente de mettre le pilote automatique en marche et de se concentrer sur le travail à faire. Nous ne pouvions pas changer ce qui s'était passé. Cependant, j'ai essayé de me préparer mentalement en me basant sur ce que j'avais vu dans les médias, et je suis heureux d'être venu. Cela aurait été difficile de rester à la maison et je suis content d'avoir pu faire quelque chose. Par la suite, nous avons eu un excellent suivi et aucun d'entre nous n'avait le droit de partir avant d'avoir parlé avec un psychologue. Heureusement, je n'ai pas eu d'autres problèmes par la suite. »

Andreas Brosø, volontaire de la Croix-Rouge norvégienne qui a prêté son aide après la tuerie d'Utoya en juillet 2011



Photo privée

Quand un membre du personnel, un volontaire ou une équipe d'interventions est influencé par un événement grave, pensez à fournir des informations et un soutien aux victimes, mais aussi aux autres personnes engagées dans l'intervention. Les amis et les collègues de ces personnes directement touchées peuvent également avoir besoin d'être rassurés et de recevoir des informations adéquates. En fournissant des informations sur la situation, on évite les rumeurs.

### **APRÈS : Réflexion et orientation**

Après avoir vécu et travaillé dans une situation de crise, les volontaires ne doivent pas s'attendre à retourner toute de suite à la « vie normale ». Il faut les encourager à prendre du temps pour se reposer, à reprendre contact avec leurs proches et à revenir progressivement vers la routine si possible.

De nombreuses personnes auront besoin de temps pour réfléchir à ce qu'elles ont appris, aux dilemmes éthiques et moraux qu'elles ont rencontrés et à la souffrance humaine qu'elles ont vue. Aidez les volontaires à comprendre et à gérer ces expériences en leur laissant le temps de la réflexion. Lors des réunions individuelles et d'équipe, les

volontaires peuvent partager leurs sentiments, donner et recevoir une opinion à propos du travail et de leur rôle, et voir leur travail reconnu et apprécié. Il faut prendre le temps d'écouter les volontaires qui donnent leur opinion et les aider à rester motivés et engagés. C'est également un moment où l'organisation et les volontaires peuvent parler des leçons tirées de l'intervention et du soutien qu'ils ont reçu afin d'apporter des améliorations ultérieures.

Le processus de récupération peut varier selon chaque volontaire. En cas de crise prolongée, la situation personnelle du volontaire peut rester problématique. De plus, certains peuvent avoir du mal à surmonter les demandes écrasantes auxquelles ils ont fait face et ce qu'ils ont été en mesure de faire ou non pour aider les autres au cours de ces situations terribles. Les personnes exposées à des expériences particulièrement traumatisantes peuvent avoir besoin d'un soutien supplémentaire pour se remettre et être en paix avec leurs expériences. Même si l'aide des professionnels n'est pas toujours disponible dans chaque contexte, il faut essayer de mettre en place des ressources d'orientation vers un soutien supplémentaire quand cela est nécessaire, notamment le soutien des collègues, une super-



16

## FICHE DE TRAVAIL I : RÉFLEXION INDIVIDUELLE ET EN ÉQUIPE

### Premier niveau

Actuellement, pour aider les volontaires à revenir sur leurs expériences dans des situations d'urgence :

- Réunissez-vous les membres de l'équipe à la fin de la crise pour une réflexion et une reconnaissance de leur travail ?
- Rencontrez-vous les volontaires de manière individuelle après la crise pour évaluer leurs besoins de soutien supplémentaire ?
- Profitez-vous d'une réunion d'équipe ou individuelle pour donner des informations sur les sentiments courant après une mission et la façon de gérer les difficultés émotionnelles ?

### Niveau complémentaire

Actuellement :

- Préparez-vous des réunions individuelles ou de groupe avec des chargés du soutien psychologique (au sein de l'organisation ou externes) afin de fournir des informations sur le stress et sa gestion ?
- Désignez-vous des responsables ou d'autres personnes parmi le personnel pour contacter les volontaires par téléphone ou en personne, un mois après l'intervention et évaluer leur bien-être et leur besoin de soutien supplémentaire ?
- Demandez-vous aux volontaires leur opinion concernant le soutien psychosocial proposé avant, pendant et après l'intervention afin d'apporter des améliorations ultérieures ?



17

## FICHE DE TRAVAIL J : RECONNAISSANCE DU TRAVAIL DES VOLONTAIRES

### Premier niveau

Actuellement, pour saluer le travail des volontaires pendant la situation d'urgence :

- Remerciez-vous les volontaires et saluez-vous leur travail de façon individuelle ou lors de réunions de groupe ?
- Faites-vous un geste ou remettez-vous une lettre de reconnaissance aux volontaires ?

### Niveau complémentaire

Actuellement :

- Préparez-vous des événements formels et informels, des rituels ou des cérémonies afin de reconnaître le travail des volontaires, à la fin d'une crise ?
- Assurez-vous une certaine visibilité, par exemple dans les journaux et les magazines ?



Japon. Photo : Rob Few/FICR-Freelance

vision et la consultation de professionnels ou de semi-professionnels.

Examinez les procédures déjà mises en place dans votre société nationale pour :

- I. La réflexion individuelle et en équipe
- J. La reconnaissance des volontaires
- K. Le soutien mutuel et l'orientation après une crise.

(Voir la fiche de travail I-K)

### 3.4 Le soutien des pairs

Le soutien entre pairs est une approche très efficace pour aider les volontaires à gérer les situations de stress et bien utiliser les ressources au sein de l'organisation et parmi les volontaires eux-mêmes. Comme l'indique son nom, « le soutien des pairs » consiste à offrir de l'aide à quelqu'un se trouvant au même niveau que le pair-aidant.

Le soutien des pairs est un processus actif et demande à ce que les pairs soient engagés dans un soutien mutuel et créent des opportunités pour parler ensemble de leurs réactions, de leurs sentiments et de la façon de les gérer. Les éléments clés du soutien des pairs sont :

- La sollicitude, l'empathie, le respect et la confiance
- L'écoute efficace et la communication
- Des rôles clairement définis
- Un travail d'équipe, la coopération et la résolution des problèmes
- Une discussion sur l'expérience des missions.

En général, le soutien entre pairs se met en place rapidement une fois que les systèmes sont en place. Le plus souvent, le soutien des pairs suffit à éviter que les volontaires souffrant de stress ne développent d'autres problèmes. Ils apprennent à gérer la situation entre eux et développent leurs propres compétences en la matière en s'aidant mutuellement. Les pairs-aidants partagent leurs expériences et se portent assistance à court terme, mais ils ne sont PAS des conseillers et n'ont pas vocation à remplacer l'aide professionnelle. Le personnel de soutien psychosocial professionnel peut jouer un rôle dans la formation et la supervision des pairs-aidants et les aider à repérer et orienter les pairs qui peuvent avoir besoin d'un soutien professionnel supplémentaire. Quand vous faites appel à une personne extérieure, assurez-vous qu'elle connaisse bien la société nationale et le travail des volontaires.

Le soutien des pairs prend plusieurs formes. Le soutien informel comprend « les systèmes de surveillance mutuelle », où deux volontaires ou un volontaire et un membre du personnel ont pour mission de se soutenir mutuellement. Ils peuvent travailler côte à côte sur le terrain, en renforçant leur sécurité et en vérifiant dans la journée comment l'autre personne gère la situation. Ce compagnon peut suggérer au volontaire de prendre un moment de repos s'il montre des signes de stress ou lui recommander d'arrêter de travailler si le stress est important. Il peut également se tenir à disposition à la fin de la mission pour reparcourir ensemble l'expérience.

Même les professionnels utilisent ce système. Au Japon, après les tremblements de terre, le tsunami et la catastrophe nucléaire, on a demandé à des pro-

« Je travaillais comme volontaire psychosocial après les inondations de 2010 et 2011 au Pakistan. Le plus souvent, j'organisais des jeux avec de grands groupes d'enfants. Certains jours, il y avait jusqu'à 70 enfants. Un jour, il y a eu un enfant d'environ neuf ans. Il était handicapé par une polio et il voulait vraiment jouer au ballon, mais il ne pouvait pas se tenir debout, ni courir. Alors, il a participé du mieux qu'il a pu. Lorsque nous repartions, il m'a supplié de lui donner un ballon. Je me sentais tellement mal, parce que moi-même j'aime beaucoup jouer au cricket et j'ai compris sa douleur et ses besoins. J'ai compris combien il désirait faire partie du groupe. Il était interdit de donner des jouets, mais j'ai appelé mon responsable de programme et je lui ai expliqué mes sentiments et je lui ai demandé l'autorisation de faire une entorse au règlement juste pour une fois. Je pense toujours que j'ai fait ce qu'il fallait et je suis heureux que mon responsable de programme m'ait compris. »

Shakeel Birmani, volontaire de la société du Croissant-Rouge au Pakistan

fesseurs de psychologie expérimentés comment ils parvenaient à gérer la situation. Le professeur Kzuki Saito a répondu : « Il est très important que nous travaillions toujours ensemble, nous ne pouvions pas faire cela tout seul. C'est ce qu'on appelle le « système de vigilance mutuelle ». » Un employé expérimenté peut également travailler avec un volontaire qui a

moins d'expérience, ce qui est particulièrement utile si ce dernier travaille pour la première fois dans une situation de crise. La personne expérimentée peut lui donner des informations pratiques sur la façon de gérer la situation, la sécurité et le soutien et les tenants et aboutissants du travail des volontaires au sein de la société nationale.



18

## FICHE DE TRAVAIL K : SOUTIEN ENTRE PAIRS ET ORIENTATION APRÈS UNE CRISE

### Premier niveau

Actuellement, pour continuer à soutenir les volontaires après une crise :

- Encouragez-vous les membres de l'équipe à continuer à rester en contact les uns avec les autres assurer un soutien mutuel après l'intervention ?
- Orientez-vous les volontaires vers un soutien supplémentaire au sein de l'organisation, le cas échéant (par exemple, par des pairs ou par du personnel formé dans le soutien psychosocial) ?

### Niveau complémentaire

Actuellement :

- Proposez-vous une supervision par des pairs semi-professionnels ?
- Orientez-vous les volontaires vers un soutien psychologique professionnel et confidentiel, par le biais de réseaux internes ou externes ?



## STRATÉGIES POUR LA FORMALISATION DU SOUTIEN DES PAIRS

**Pour formaliser le soutien entre pairs dans votre société nationale, envisagez les stratégies suivantes :**

- Proposez une formation sur la manière d'être un bon pair-aidant, notamment une formation sur les compétences de communication, les premiers secours psychologiques et la façon de reconnaître et orienter les pairs qui ont besoin d'un soutien supplémentaire.
- Fournissez une supervision régulière faites de pairs-aidants par un (semi-) professionnel.
- Formez une équipe de soutien avec les volontaires motivés afin de trouver d'autres volontaires, en particulier les nouvelles recrues. Cette équipe peut entrer en contact avec les pairs à différentes phases (avant, pendant et après l'intervention) afin de mieux faire connaître le soutien disponible et d'offrir son aide.
- Organisez des groupes de soutien, dirigés par des pairs-aidants expérimentés et formés, ou par un (semi-) professionnel. Les réunions de groupe peuvent atténuer les réticences à exprimer ses émotions et à demander de l'aide.



## QUELQUES CONSEILS POUR LES PAIRS-AIDANTS

Quand ils travaillent dans des situations stressantes, tous les membres de l'équipe ont besoin de se soutenir mutuellement. Les conseils suivants peuvent aider tous les volontaires à offrir leur soutien de la meilleure manière possible. Vous pouvez utiliser cette liste dans vos messages ou la distribuer :

### Quelques conseils pour les pairs-aidants

- 1. Être disponible**

Si on vous demande de fournir un soutien, essayez d'être disponible. Même si tout le monde n'a pas envie de parler, les personnes qui ont vécu des expériences stressantes apprécient de savoir que quelqu'un est là pour elles. Soyez disponible sans être intrusif.
- 2. Gérer la situation et trouver les ressources**

Si nécessaire, assurez-vous que la personne est en sécurité, protégée, a une certaine intimité et a accès à l'aide dont elle a besoin, par exemple, un médecin si elle est blessée.
- 3. Fournir des informations**

Offrez à la personne des informations précises, si vous les avez, afin de l'aider à se situer dans une perspective plus objective et gérable.
- 4. Aider une personne à garder le contrôle**

Respectez l'aptitude de la personne à prendre des décisions et à gérer la situation. Écoutez-la et soutenez-la dans ses décisions comme un collègue à niveau égal. Laissez-la exprimer ses sentiments sans la juger.
- 5. Encourager**

Certaines personnes se sentent coupables, se font des reproches ou perdent leur estime de soi au cours des situations de stress. Encouragez la personne à avoir un point de vue plus positif, en offrant des explications et des réflexions objectives et alternatives.
- 6. Assurer la confidentialité**

La confidentialité est la pierre angulaire du soutien des pairs. Elle est essentielle pour l'intégrité du processus. Ne racontez pas l'histoire de votre collègue et ne donnez pas d'informations sur ce dernier. Si d'autres volontaires concernés posent des questions, suggérez-leur de s'adresser directement à la personne.
- 7. Assurer un suivi**

Parfois, il peut être nécessaire d'assurer un suivi de la personne que vous êtes en train d'aider, en l'appelant par téléphone ou en la rencontrant. Soyez discret et non intrusif quand vous faites le suivi, mais tenez vos promesses de rester en contact.



Les premiers soins  
psychologiques pour  
les volontaires

4  
SECTION

Les premiers soins psychologiques (PSP) sont la base du soutien que la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge offrent aux survivants de catastrophes et aux personnes touchées par les conflits. Dans ce chapitre, nous verrons comment les PSP peuvent également permettre au personnel et aux volontaires de s'aider mutuellement. Les types d'évènements angoissants que le personnel et les volontaires peuvent rencontrer sont les suivants :

- Être témoin de décès, de blessures graves ou de scènes de destruction
- Entendre des récits traumatisants de survivants
- Être blessé soi-même pendant son service
- Rencontrer de la colère, des menaces ou une réelle violence
- Entendre des cas de mauvais traitements sur des enfants ou en être témoin
- Être directement touché par la situation d'urgence, soi-même ou sa famille.

Rappelez-vous que les volontaires qui travaillent dans une situation de crise prolongée peuvent être exposés de manière continue à des histoires et des évènements angoissants ou souffrir de stress chronique.

Chaque personne réagit différemment aux évènements très angoissants selon ses ressources, sa perception des évènements et le soutien qu'elle reçoit des autres. Lorsque les volontaires vivent une situation très angoissante, certains se sentent bouleversés, vulnérables, anxieux, indécis ou confus. Ils éprouvent un bouleversement émotionnel soudain, de la douleur, de la colère ou du désespoir et peuvent même devenir apathiques.

Certains volontaires choqués ou en crise ont des difficultés à penser de manière claire et savoir ce qu'il faut faire, ils n'arrivent pas à faire face à la situation et ne savent pas comment s'entraider. Ils peuvent perdre la notion du temps et se sentir très vulnérables ou ne pas comprendre ce qui est dit et fait. D'autres gèrent relativement bien l'évènement sur le coup, mais ont par la suite des pensées et des sentiments à ce sujet.

Ce chapitre aborde les sujets suivants :

1. **Que sont les PSP ?**
2. **Proposer des PSP : communication de soutien et aide pratique**
3. **Comportement éthique**
4. **Quand et comment s'adresser à un volontaire qui a besoin d'une aide supplémentaire.**

## 4.1 Que sont les PSP ?

Les PSP sont un soutien bienveillant offert aux volontaires qui ont vécu un évènement ou une situation très angoissante. Il s'agit de leur apporter de la chaleur humaine et de l'empathie et de les écouter. Il s'agit également d'assurer la sécurité de leur environnement et de les aider à traiter les besoins et les problèmes pratiques. Grâce à ce soutien, les volontaires peuvent devenir plus forts et retrouver la capacité de penser et de s'occuper d'eux-mêmes et des autres.

Le guide suivant indique, étape par étape, comment porter les PSP aux volontaires. Ces derniers peuvent le consulter sur le terrain (voir outil 21) :

« Une fillette irakienne de six ans dessinait sans cesse des cercles rouges et noirs. Quand nous lui avons demandé ce qu'elle dessinait, elle a répondu : « Je dessine mon frère ». En fait, elle avait vu son frère déchiqueté et elle le dessinait comme elle l'avait vu pour la dernière fois. Le récit du traumatisme de cet enfant m'a déchiré et m'a peu à peu abattu. Pour moi ce n'est qu'un récit, mais pour elle, c'est une partie de sa vie. »

Bisher, 25 ans, volontaire du Croissant-Rouge arabe syrien

## PSP : UN GUIDE ÉTAPE PAR ÉTAPE

- Établissez le contact avec le volontaire en tant que superviseur ou pair-aidant.
- Si possible et si nécessaire, déplacez le volontaire de la situation stressante vers un endroit sûr et limitez son exposition aux vues, aux bruits ou aux odeurs angoissantes.
- Préservez le volontaire des passants, du personnel ou des autres volontaires curieux et des médias.
- Veillez à ce que le volontaire n'ait ni trop chaud ni trop froid et proposez-lui une couverture si nécessaire.
- Donnez au volontaire de la nourriture et des boissons appropriées, mais évitez l'alcool.
- Si vous devez laisser le volontaire, veillez à ce que quelqu'un reste avec lui.
- Demandez au volontaire s'il est fatigué et s'il souhaite un endroit pour se reposer/où aller.
- Demandez au volontaire ce qui s'est passé et écoutez ses expériences, ses préoccupations et ses sentiments. S'il ne souhaite pas parler, restez simplement avec lui.
- Rassurez-le en lui disant que sa réaction est normale sachant ce qu'il vient de vivre.
- Demandez au volontaire si quelqu'un s'occupe de lui ou s'il peut parler à quelqu'un chez lui. Aidez-le à entrer en contact avec ses proches.
- Informez-le sur où et comment trouver des services ou des ressources spécifiques.

« Souvent, les membres du groupe de recherche et de sauvetage de Christchurch n'avaient ni électricité ni eau lorsqu'ils rentraient chez eux à la fin de la journée. Ils devaient concilier leur propre réaction à ce qui était arrivé à leur ville en plus de leur travail de volontaire quotidien, et certains en étaient profondément marqués », raconte Kristen Proud de la Croix-Rouge australienne, qui a été envoyée en Nouvelle-Zélande après le tremblement de terre de Christchurch pour participer à la mise en



Photo : David Wetthey

place d'un programme de soutien psychologique, mais aussi pour aider le personnel et les volontaires de la Croix-Rouge. Elle explique que les personnes ont généralement une forte réaction émotionnelle face à un événement important tel qu'une catastrophe naturelle ou un tremblement de terre. « Toute personne qui se trouve impliquée est marquée et les répercussions l'accompagnent chez elle. Cela a des conséquences sur sa famille et sur ses amis. Je pense que la mise en place d'un soutien psychologique immédiat, comme l'a compris la Croix-Rouge néo-zélandaise, leur a réellement été utile et a permis de faire en sorte que son personnel s'en remette. »

Kristen Proud de la Croix-Rouge australienne

## 4.2 Communication de soutien et aide pratique

Des PSP efficaces impliquent une communication de soutien ainsi qu'une attention générale et une aide pratique. Même si nous communiquons entre nous tous les jours, la « communication de soutien » est une compétence qui demande une attention toute particulière à l'égard de son vocabulaire, de son langage corporel, de son attitude et de l'attention que l'on porte au volontaire en détresse. Cela implique de montrer de l'empathie, de l'attention et de la sollicitude, d'écouter attentivement et sans jugement d'assurer la confidentialité des propos.



### QUATRE ÉLÉMENTS CLÉS DES PSP

Gardez à l'esprit ces quatre éléments clés lorsque vous portez les PSP aux volontaires :

1. Restez proche
2. Écoutez attentivement
3. Acceptez les sentiments
4. Apportez une attention générale et une aide pratique

#### 1. Restez proche

Une personne en crise perd temporairement son sens naturel de la sécurité et sa confiance envers le monde. Celui-ci peut soudainement paraître dangereux, chaotique ou risqué et les volontaires peuvent même perdre toute confiance en la bonté humaine. Les superviseurs ou les pairs-aidants peuvent aider le volontaire à retrouver son sens de la sécurité et sa confiance en restant près de lui et en gardant son calme, même si le volontaire se montre particulièrement anxieux ou ému. Préparez-vous à ce que des volontaires aient des accès d'émotions violentes en criant ou en refusant l'aide. Maintenant calmement le contact ou restez à proximité au cas où ils demanderaient de l'aide ou souhaiteraient parler de ce qui s'est passé. Surtout, soyez sincère, authentique et honnête pour aider le volontaire à regagner

confiance et de la sécurité. Soyez vous-même, montrez votre chaleur humaine et votre attention envers le volontaire en détresse.

#### 2. Écoutez attentivement

Prenez le temps d'écouter attentivement l'histoire du volontaire. Souvent, le récit de leurs histoires permet aux volontaires de comprendre ce qu'ils ont vécu et de s'en libérer. Faites savoir aux volontaires que vous les écoutez en leur portant une attention sincère. Si vous soutenez un volontaire sur la scène d'un accident, écoutez-le et parlez-lui jusqu'à l'arrivée des autres secours.

Faites savoir que vous écoutez attentivement avec vos mots, mais aussi avec le langage de votre corps. La communication non verbale comprend les gestes, les mouvements, les expressions du visage y compris les soupirs ou les souffles. Bien que chaque culture possède ses propres codes de comportement, les suivants sont généralement importants :

- Faire face au volontaire lorsqu'il parle.
- Afficher une posture ouverte en gardant les bras décroisés.
- Garder une distance adéquate pour montrer votre intérêt sans pour autant paraître trop intime ou insistant.
- Évitez les gestes ou les mouvements qui peuvent déconcentrer.
- Établissez un contact visuel approprié.
- Montrez-vous calme et détendu.

#### 3. Acceptez les sentiments

Montrez de l'ouverture pendant le récit du volontaire. Acceptez ses sentiments et son interprétation des événements. N'essayez pas de corriger les faits ni de juger sa perception du déroulement des faits. L'empathie et le respect de la personne vous aideront à accepter ses sentiments. L'empathie est l'aptitude à voir et à ressentir le point de vue de l'autre personne ainsi qu'à montrer de la chaleur humaine. Quelles que soient les réactions du volontaire, affichez un regard sincère et positif envers la condition et la valeur de cette personne.



Photo : Philippa Croome, Daily Monitor

« L'un des plus grands défis que je rencontre est de risquer ma vie lorsque je dois travailler en périodes d'insurrection, comme la récente marche pour aller au travail pendant les troubles. En tant qu'être humain, j'ai ce sentiment étrange que je pourrais très bien être atteint par une balle, mais je laisse ces pensées derrière moi et je me concentre sur mon but de sauver autant de vies que possible. Parfois, certaines tragédies arrivent quand on s'y attend le moins, alors on se retrouve à partir en mission sans assez d'équipement et de logistique à disposition. »

Michael Seengeno, volontaire de la Croix-Rouge d'Ouganda qui a été « immortalisé » après avoir sauvé un bébé d'une maison en feu

#### **4. Apportez une aide générale et une aide pratique**

Si un volontaire a vécu une situation de crise ou est choqué, une aide pratique peut être d'un grand secours, par exemple, contacter quelqu'un pour rester près du volontaire, faire en sorte que quelqu'un aille chercher ses enfants à l'école, raccompagner le volontaire chez lui ou l'aider à recevoir des soins médicaux ou toute autre aide nécessaire.

Respectez les souhaits du volontaire et n'assumez pas trop de responsabilités. Mieux vaut soutenir sa reprise du contrôle de sa situation, envisager les options et à la prise de décisions personnelles. Même si le volontaire qui a connu un événement angoissant peut se sentir confus ou vulnérable à ce moment-là, il garde des compétences et des ressources. Encouragez-le à s'aider lui-même et donnez-lui le droit d'être capable et plein de ressources. Mettez l'accent sur l'aspect pratique et aidez le volontaire à commencer à répondre à ses propres besoins.

### 4.3 Comportement éthique

Lorsque vous portez les PSP à un volontaire en détresse, suivez les règles de comportement éthique. Rappelez-vous des codes de conduite qui s'appliquent au personnel et aux volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Tout membre ou pair-aidant assurant les PSP doit être digne de confiance et respecter ses promesses. Ne profitez jamais de la relation avec le volontaire concerné. Respectez son droit à prendre ses propres décisions et soyez sensible à ses questions et ses besoins.

La confidentialité est une partie essentielle du comportement éthique lors de PSP. Ne révélez pas ce qu'un volontaire vous confie sur ses sentiments et ses expériences ni les détails de sa situation. Le maintien de la confidentialité assure à tout le personnel et aux volontaires que leur vie privée sera respectée, lorsqu'ils auront besoin d'aide (voir outil 23).

« J'ai perdu mon cousin dans le tsunami. Nous étions très proches. C'était mon meilleur ami. Je n'ai jamais compris comment il avait pu perdre la vie si jeune. J'étais en colère contre tout. J'avais des accès de colère contre ma famille et mes amis. Un jour, un étranger est venu à l'école. Il nous a parlé des émotions et de ce que nous pensions du tsunami et des destructions dont la plupart d'entre avaient été témoin. J'ai alors commencé à comprendre ce qui était arrivé et j'ai fini par accepter les événements qui se sont produits. Je suis bon en dessin. Cette personne de la Croix-Rouge nous a fait dessiner nos sentiments sur les murs de l'école, ce qui m'a permis de partager mes émotions. Ces exercices m'ont aidé à affronter ma colère et à devenir une meilleure personne. Plus tard, je suis allé au bureau local de Croix-Rouge à Galle et je les ai rejoints en tant que volontaire. Le sentiment d'aider les autres, notamment ma communauté, est épanouissant. Je participe notamment aux programmes menés dans les écoles pour aider d'autres enfants comme moi qui ont besoin de comprendre et de faire face à la destruction qui a eu lieu. »

Saman Chandrasiri, volontaire à la Croix-Rouge du Sri Lanka





« Il est indispensable, lors de ce processus de rétablissement, de trouver un soutien auprès des amis, de la famille ou juste quelqu'un à qui parler. Le personnel et les volontaires de la Croix-Rouge de Christchurch se soutenaient beaucoup les uns les autres et étaient très liés. Ils savaient quand quelqu'un n'était pas bien et me l'envoyaient. Il y avait une ambiance familiale et j'avais l'impression d'en faire partie à cet esprit. »

*Kristen Proud, travailleuse psychosociale de la Croix-Rouge australienne en Nouvelle-Zélande après le tremblement de terre de 2011*

#### 4.4 Quand et comment orienter un volontaire

La plupart des volontaires finissent par se remettre d'une situation anxiogène avec l'aide de leur entourage et d'un soutien basique. Cependant, certains peuvent être en grande détresse ou leur angoisse peut se poursuivre bien après la fin de l'évènement. Ceux-là devront certainement être orientés vers un soin plus spécifique si :

- Leur détresse est telle qu'ils ne peuvent pas vivre normalement ou prendre des décisions sur leur vie.
- Ils sont susceptibles de se nuire à eux-mêmes.
- Ils représentent un danger pour les autres.

Veillez à ce que les volontaires en grande détresse ne restent pas seuls. Essayez d'assurer leur sécurité jusqu'à ce que la réaction se termine ou jusqu'à ce que vous obteniez l'aide de responsables ou de professionnels.

Chaque société nationale doit disposer d'un système pour orienter les volontaires ayant besoin d'un soutien professionnel. Si vous n'avez pas les ressources suffisantes, des accords peuvent être établis avec les installations de santé locales ou les ONG sur place.

Deux exemples dans le monde (page suivante) :

## BELGIQUE

La Croix-Rouge belge propose une formation aux premiers soins psychosociaux à ses volontaires, intitulée « Schokdemper » (amortisseur). Le cours (ouvert à tout le monde) apprend aux volontaires à réagir face aux incidents graves, à s'occuper des victimes et d'eux-mêmes. Une version plus courte de cette formation est également proposée au personnel du service d'intervention médicale. Une brève séance sur l'impact psychosocial des incidents graves est incluse dans la formation de base.

Tout le monde peut s'adresser au service d'intervention sociale de la Croix-Rouge après un événement. Des interventions peuvent être organisées, à la demande, pour les groupes ou les personnes seules. Un groupe de volontaires compétents du service d'intervention sociale mène les interventions de groupe et les conversations individuelles. Après deux ou trois séances, le volontaire sait si une personne doit être orientée vers des sources externes de soutien. Pour les groupes, des séances de désamorçage émotionnel et des réunions de réflexion sont organisées. Elles visent à redonner confiance au groupe.

Tous les volontaires et le personnel sont qualifiés pour le soutien. Des informations sur ce service sont fournies pendant les formations et dans les publications internes. En cas de besoin, le service d'intervention psychosocial intervient directement. En 2009, à la suite d'une attaque au couteau dans une garderie, des SMS ont été envoyés à tous les

intervenants le lendemain du drame, pour proposer aux personnes ayant besoin d'aide de les appeler. Plus de 90% d'entre eux ont reparlé du message plus tard et l'ont trouvé d'un grand secours. Ils ont également été contactés directement, mais cela a pris plus de temps.

Lorsque les volontaires et le personnel reçoivent un soutien psychosocial, il est important de leur demander s'ils sont inquiets pour un collègue. En effet, les intervenants ont tendance à s'oublier eux-mêmes. Cette question permet d'identifier les personnes qui ne veulent pas parler d'elles-mêmes d'emblée. Ces dernières reçoivent alors un appel non intrusif les invitant à parler.

Les réunions de désamorçage émotionnel et de réflexion visent à aider les groupes existants à fonctionner de nouveau. Ces réunions ne sont pas toujours utilisées, mais elles sont une possibilité parmi d'autres. Elles permettent au groupe de se faire une image globale de l'évènement, d'éclaircir les incompréhensions, de reprendre confiance, de normaliser les réactions, de tirer des leçons et d'identifier personnes qui ont besoin d'un soutien plus important. Enfin, des réunions de groupe sont proposées au personnel et aux volontaires moins directement touchés par l'évènement.

## COLOMBIE

Le programme psychosocial de la Croix-Rouge colombienne s'adresse à ses volontaires et salariés. Il fournit un soutien psychosocial lors des urgences et

« Paul a d'abord constaté qu'il ne s'en sortait pas chez lui quelques jours après la catastrophe. La deuxième fois, cela l'a pris par surprise « Nous étions tous fatigués » se souvient-il. « Vous essayez de rentrer chez vous et vous sentez des secousses tout le temps, ce n'est pas normal. J'étais responsable d'un endroit et j'y suis allé et j'étais prêt à y aller. J'avais mon kit et j'allais me changer dans la fourgonnette et là je vois que j'avais oublié mes bottes. J'avais oublié mes bottes de sécurité. Ce n'était pas grand-chose, mais ça m'a complètement anéanti et je me suis effondré et j'ai eu une attaque de panique. Je suis retourné à la base et je leur ai dit « Je ne peux pas être ici, je dois sortir d'ici ». Je suis reparti vers la base de la Croix-Rouge et j'ai parlé à Kristen qui m'a vraiment aidé. C'était vraiment bien de savoir qu'il y a quelqu'un pour vous aider au cas où. »

Paul Davenport, volontaire après les tremblements de terre à Christchurch, Nouvelle-Zélande



des catastrophes et dans le cadre de programmes liés au HIV/Sida, à la violence conjugale, aux personnes déplacées ou au soutien des volontaires. Toutes les sections de la société de la Croix-Rouge colombienne doivent avoir une équipe ou une personne qui connaît le programme, qui y travaille et qui appartient au réseau psychosocial. Chaque section est également pourvue de groupes de soutien psychosocial pour les volontaires et le personnel qui développent les activités.

Le programme psychosocial comprend le module « Santé mentale à la Croix-Rouge », qui comprend trois niveaux de formation. Le premier niveau, très élémentaire, est centré sur l'introduction et l'orientation, l'identification des facteurs de risque liés à la santé mentale, l'orientation vers des professionnels et les campagnes de sensibilisation. Le deuxième niveau est axé sur le conseil communautaire, les ateliers psychosociaux et les premiers secours psychologiques. Enfin, le troisième niveau concerne le soutien professionnel.

Les volontaires sont avertis du soutien disponible par le biais de groupes de soutien psychosocial qui donnent les informations à propos du programme. Les volontaires nécessitant un soutien plus spécifique sont envoyés vers des professionnels. Des recherches sur le soutien psychosocial des volontaires ont été

réalisées dans les sections et une étude sur la santé mentale a été menée en 2008. La société de la Croix-Rouge colombienne a également créé des outils pour évaluer les facteurs de risque et de protection de la santé mentale.

La société de la Croix-Rouge colombienne possède un kit psychosocial, comprenant une sélection de matériel et de lectures. Elle suit également des directives, des règlements et des politiques centrés sur le soutien psychosocial.

Le soutien psychosocial des volontaires est formalisé dans la politique de soutien psychosocial de la société nationale. Deux groupes y sont définis : les personnes affectées par des urgences, des catastrophes ou la violence ou vivant dans des conditions de vulnérabilité et les volontaires et le personnel impliqués dans des interventions humanitaires. Elle indique ensuite que le soutien psychosocial doit répondre aux besoins des personnes impliquées, les soutenir pendant leur adaptation aux nouvelles situations et renforcer leurs compétences de gestion et leur rétablissement. La politique de la société nationale s'engage à reconnaître le rôle et la valeur des volontaires à leur fournir un soutien psychologique ainsi que la possibilité d'être formés et guidés par des professionnels du soutien psychosocial.



## COMMUNICATION DE SOUTIEN : CE QU'IL FAUT FAIRE ET NE PAS FAIRE

Le tableau suivant récapitule les règles de communication de soutien et de comportement éthique à l'égard des volontaires en détresse :

### À dire et à faire

Rappelez-vous qu'une personne en crise perd temporairement son sens de la confiance et de la sécurité envers le monde. Restez près du volontaire pour l'aider à se sentir plus en sécurité.

Restez calme, même si le volontaire que vous aidez est très bouleversé.

Préparez-vous à voir des volontaires exprimer de fortes émotions telles que des accès de colère, lorsqu'ils sont en grande détresse.

Écoutez attentivement pour comprendre l'histoire des volontaires et leurs préoccupations.

Acceptez leurs blessures, leurs larmes, leur sentiment de la perte ou tout autre sentiment qu'ils peuvent partager.

Soyez à l'aise avec le silence. Soyez prêt à vous asseoir tranquillement avec les volontaires s'ils le souhaitent.

Posez les questions nécessaires pour clarifier l'expérience du volontaire et identifier ses besoins.

Établissez un contact visuel s'il y a lieu et maintenez votre corps en position détendue et ouverte.

Acceptez les sentiments des volontaires et leurs interprétations de ce qui s'est passé sans émettre de jugement.

Si les volontaires refusent l'aide, informez-les qu'ils pourront toujours recevoir de l'aide à l'avenir s'ils le souhaitent.

### À ne pas dire et à ne pas faire

Ne demandez pas au volontaire de raconter tous les détails d'une expérience traumatisante.

Ne donnez pas votre opinion sur la situation du volontaire.

Ne racontez pas vos problèmes ou l'histoire de quelqu'un d'autre.

Ne racontez pas l'histoire du volontaire à quelqu'un d'autre. Respectez la confidentialité de ce qu'il vous raconte, sauf si cela peut nuire à leur sécurité ou à celle d'autres personnes.

Ne rectifiez pas les faits ou la perception des événements.

N'ayez pas de contact physique avec le volontaire, sauf si vous savez qu'il l'accepte.

# Le suivi et l'évaluation du soutien des volontaires



## SECTION 5

Le soutien des volontaires étant de la responsabilité de la société nationale, le suivi et l'évaluation (S&E) vous aident à savoir si le soutien fonctionne correctement, et s'il est perçu comme utile par les volontaires.

Dans ce chapitre, nous allons vous expliquer comment mettre en place votre système de suivi et d'évaluation du soutien psychosocial des volontaires, ce que vous devez savoir (par exemple, les indicateurs utiles), et comment vérifier la qualité du soutien fourni au cours des événements à petite et grande échelle. Au fur et à mesure que de nouvelles situations surgissent dans votre société nationale, le S&E peut également vous aider à adapter votre soutien pour répondre aux besoins changeants des volontaires dans les situations d'urgence.

### Pourquoi effectuer le suivi et l'évaluation ?

- **La responsabilité** : nous assurer de notre responsabilité à l'égard des donateurs et des bénéficiaires, mais aussi de notre personnel et de nos volontaires.
- **La pertinence** : nous assurer que le soutien que nous apportons est utile aux volontaires.
- **L'efficacité** : nous assurer que le soutien des volontaires est fourni en temps opportun et à un coût raisonnable.
- **Efficacité et impact** : nous assurer que le

soutien a les effets désirés sur le bien-être des volontaires.

- **La durabilité** : nous assurer que les effets positifs du soutien perdurent, même après la mission en cours.

Ce chapitre aborde les sujets suivants :

1. La mise en place du système
2. Le développement des indicateurs et des manières de les mesurer
3. Un suivi dans les différents événements
4. L'évaluation et l'apprentissage

## 5.1 La mise en place du système

Le genre d'information que vous pouvez souhaiter collecter est en relation avec les trois questions suivantes :

- Qu'est-ce qui est mis en place ?
- Comment les personnes l'utilisent-elles ?
- Cela fonctionne-t-il bien ?

### Qu'est-ce qui est mis en place ?

Ceci inclut non seulement les activités de soutien que vous implantez en tant que société nationale (comme la formation et l'orientation), mais aussi les connaissances, les compétences et les pratiques des volontaires. Chacun a sa propre

« J'ai perdu beaucoup d'amis dans le tremblement de terre. Au début, je n'arrivais pas à faire face. J'ai pleuré pendant des jours. J'ai même pensé qu'il aurait été plus simple que je meurs aussi dans le tremblement de terre. Je voulais aider mais je n'arrivais pas à trouver la force et le courage nécessaires. Je me sentais coupable. Et puis, j'ai rejoint l'équipe psychosociale de la Croix-Rouge. Ça a été l'expérience la plus importante de ma vie. J'ai fait ce que je n'avais jamais fait auparavant. Ce programme m'a fait grandir. »

Mickerlange LeBlanc, volontaire de la Croix-Rouge d'Haïti





24

## LES STRATÉGIES POUR LA COLLECTE DES INFORMATIONS S&E

Comment pouvez-vous collecter les informations dont vous avez besoin pour l'établissement de votre système ? Les approches suivantes vous aideront à identifier les besoins des volontaires et les ressources immédiatement disponibles :

1. Parlez aux volontaires, au personnel et aux responsables (par exemple, dans des groupes de discussion et des entretiens) à propos de leur compréhension et de leur perception du stress des volontaires et du soutien disponible.
2. Réalisez une enquête anonyme auprès des volontaires, du personnel et des responsables pour évaluer leurs connaissances à propos du stress des volontaires et de sa gestion (voir exemple ci-dessous). Dressez un inventaire de vos ressources humaines, matérielles et financières et vérifiez si ces ressources sont bien utilisées.

À partir des informations ainsi recueillies, vous aurez un meilleur aperçu de ce que vous pouvez exploiter et développer pour combler les lacunes.

manière de gérer le stress au cours de son existence. Les volontaires apportent des connaissances et des compétences à leur travail, voire une expérience psychosociale ou autre significative dans leur manière de gérer la situation et de soutenir leurs collègues.

### Comment les personnes l'utilisent-elles ?

La manière dont les personnes utilisent ce qui est en place dépend de leur connaissance du système (par exemple, savoir que des informations ou un soutien sont à disposition) et de son accessibilité. Il peut y avoir des stratégies ou des protocoles qui sont bien sur papier, mais qui ne sont pas efficaces tout simplement parce qu'ils ne sont pas utilisés.

### Cela fonctionne-t-il bien ?

Une réflexion critique sur l'efficacité du soutien envers les volontaires vous aide à savoir comment adapter le soutien existant, ajouter de nouvelles méthodes et peut-être abandonner celles qui ne sont pas efficaces, à la fois en termes d'impact sur le bien-être des volontaires et de rentabilité.



## QUESTIONS PRÉPARÉES POUR LE S&E

Le tableau suivant propose plusieurs questions pour identifier le système mis en place, son utilisation et son fonctionnement dans différents domaines. Vous pouvez utiliser ces questions pour élaborer, évaluer ou contrôler votre système.

Domaine	Besoins et ressources
<b>Les connaissances et les compétences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que font déjà les volontaires pour prendre soin d'eux-mêmes et des membres de l'équipe ?</li> <li>• Que savent le personnel et les volontaires à propos du stress individuel et collectif et de la façon de le gérer ?</li> <li>• Combien de volontaires et de membres du personnel sont déjà formés dans le soutien des pairs, les premiers soins psychologiques ou la gestion du stress ?</li> <li>• Comment les responsables comprennent-ils le stress des volontaires ?</li> </ul>
<b>Comprendre le bien-être</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment les volontaires se sentent-ils soutenus par l'organisation ?</li> <li>• Quel type de soutien existant les volontaires considèrent-ils utile ?</li> <li>• De quel autre type de soutien les volontaires pensent-ils avoir besoin ?</li> <li>• Quelles sont les sources de stress les plus importantes ressenties par les volontaires, par exemple une charge de travail excessive, ne pas comprendre son rôle, faire face à un traumatisme sur le terrain ?</li> <li>• Le personnel et les volontaires sont-ils satisfaits du fonctionnement de leur équipe ?</li> <li>• Comment les responsables et les superviseurs comprennent-ils leur rôle et leurs responsabilités dans le soutien des volontaires ?</li> </ul>
<b>La documentation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe-t-il des documents sur le stress et la gestion du stress ?</li> <li>• Existe-t-il des supports de formation sur le soutien des pairs et les premiers secours psychologiques ?</li> <li>• Existe-t-il des protocoles écrits pour superviser les volontaires, et orienter le personnel ou les volontaires qui ont besoin d'un soutien supplémentaire ?</li> <li>• Les documents disponibles sont-ils utilisés et distribués, par exemple les responsables et les superviseurs connaissent-ils les protocoles et les ressources existantes ?</li> </ul>
<b>Les ressources humaines</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Combien de membres du personnel et de volontaires jouent le rôle de pairs-aidants ?</li> <li>• Qui possède des capacités psychosociales à l'intérieur ou à l'extérieur de l'organisation, par exemple un conseiller interne ou des professionnels locaux ?</li> <li>• Du personnel ou des volontaires expérimentés souhaitent-ils partager leur point de vue lors de l'orientation ou de la formation des volontaires ou jouer le rôle de compagnon de surveillance ?</li> <li>• Combien de responsables sont formés dans l'encadrement et les PSP ?</li> </ul>
<b>Les ressources financières</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quelles sont les choses que nous faisons et qui ne coûtent rien, par exemple, parler avec des volontaires à propos de leur bien-être au cours de leur orientation dans l'organisation ?</li> <li>• Quelle autre stratégie aimerions-nous développer et quel serait son coût ?</li> <li>• Avons-nous des fonds pour développer d'autres stratégies nécessaires ?</li> </ul>



### Exemple d'enquête anonyme pour les volontaires

L'exemple d'enquête suivant a pour but de révéler ce que les volontaires savent et font actuellement en termes de stress et de gestion du stress, leur connaissance du soutien proposé par la société nationale et leur opinion sur l'adéquation de ce soutien. Il inclut à la fois des questions quantitatives et qualitatives.

Les questions quantitatives sont notées sur une échelle de quatre points. Les résultats peuvent être comparés entre les participants (par exemple, peut-être que la plupart ou les personnes interrogées ont donné la même réponse à une question en particulier) et le total peut servir à évaluer l'efficacité ou l'inefficacité des stratégies de soutien psychosocial actuelles. Plus la note est élevée, plus les stratégies sont efficaces.

Les questions qualitatives donnent aux volontaires la possibilité d'exprimer leur opinion ou de faire des suggestions pour améliorer le soutien apporté aux volontaires.

Quand vous réalisez une enquête, gardez en mémoire ces conseils :

- Les informations doivent rester confidentielles et anonymes. Ceci permet d'augmenter le nombre de personnes participants et leur honnêteté dans les réponses.
- Faites en sorte que les questions soient simples afin que les personnes interrogées les comprennent et y répondent.
- Faites en sorte que l'enquête soit courte afin d'augmenter le nombre de participants.
- Vous devez inclure à la fois des questions quantitatives et qualitatives.
- Pour les questions quantitatives, assurez-vous que les réponses vont dans la même direction pour faciliter l'analyse et les comparaisons. Par exemple, dans les questions ci-dessous, une réponse de « 4 » indiquera toujours quelque chose de positif concernant les connaissances, les compétences ou les stratégies psychosociales actuelles.



## EXEMPLE D'ENQUÊTE SUR LE SOUTIEN PSYCHOSOCIAL DES VOLONTAIRES

Les volontaires jouent un rôle important dans le travail de secours de notre société nationale. Afin d'améliorer le soutien apporté à nos volontaires, nous vous serions reconnaissants de répondre à cette enquête. Cela nous permettra de mieux comprendre comment préserver votre bien-être. Cette enquête est anonyme. N'ÉCRIVEZ PAS VOTRE NOM SUR CETTE Fiche.

Veuillez entourer la note correspondant à votre opinion sur la question posée :

1= totalement en désaccord, 2= en désaccord, 3= d'accord, 4= totalement d'accord

1.	Je comprends bien les différents stress que je peux subir en travaillant comme volontaires dans les situations d'urgence.	1	2	3	4
2.	Je sais comment reconnaître les signes d'un stress grave chez moi.	1	2	3	4
3.	Je possède des stratégies efficaces pour gérer mon stress.	1	2	3	4
4.	Je sais comment reconnaître les signes d'un stress grave chez les membres de mon équipe.	1	2	3	4
5.	Je sais comment soutenir les membres de mon équipe dans les situations stressantes .	1	2	3	4
6.	Mon responsable/superviseur s'occupe de mon bien-être.	1	2	3	4
7.	Mon responsable/superviseur est disponible si j'ai besoin de parler avec lui.	1	2	3	4
8.	Mon responsable/superviseur viendra vers moi si je suis en situation de détresse.	1	2	3	4
9.	Je sais comment obtenir de l'aide supplémentaire de l'organisation en cas de stress.	1	2	3	4
10.	J'ai reçu des informations concernant le stress et sa gestion par la société nationale.	1	2	3	4
11.	Cette société nationale fournit un soutien utile aux volontaires dans la gestion du travail d'urgence.	1	2	3	4
12.	Mon travail a été reconnu par mon responsable/superviseur et par la branche locale.	1	2	3	4

Veuillez répondre aux questions suivantes :

Quelles mesures actuelles de la société nationale vous aident dans la gestion du stress ?

Quelles mesures actuelles de la société nationale nuisent à votre gestion du stress ?

Que proposez-vous pour améliorer le soutien vers nos volontaires ?

Merci d'avoir pris le temps de répondre à cette enquête !



« Ce fut un cauchemar pour moi. Des inondations partout. Tout ce que j'entendais, c'était courez, courez, courez. Nous avons perdu tout ce que nous avons construit et gagné. Ma sœur aînée et ses deux enfants ont échappé à ces inondations soudaines. Je me souviens encore comment mon mari nous a demandé de nous sauver. Nous avons trouvé refuge dans un camp provisoire, établi par la Croix-Rouge. Je cherchais mon mari. Il n'est jamais revenu après. J'ai vu son corps deux jours après. J'en avais assez de tout. De cette existence. J'avais tout perdu. Je n'avais aucune idée de ce que je devais faire. Je ne prenais même pas mes repas. Mais tout a changé, ma façon de penser, mes émotions, après que l'on m'ait présenté le programme psychosocial. C'est une autre personne avec qui j'ai noué une amitié dans le camp qui m'a présenté ce programme. J'ai compris que je n'étais pas la seule femme dans cette situation. Le programme m'a donné plus de force pour affronter la vie. Plusieurs mois après, j'ai voulu rendre à tout prix ce que je devais à la Croix-Rouge. C'est la raison pour laquelle je suis maintenant volontaire dans le programme. »

Ruwani Wathsala, volontaire à la Croix-Rouge du Sri Lanka



## 5.2 Le développement des indicateurs

Le développement d'indicateurs utiles peut vous aider à évaluer le soutien que vous mettez en place pour vos volontaires. L'outil ci-dessous

décrit comment développer des indicateurs utiles pour le personnel et les volontaires, qui tiennent compte à la fois du bien-être individuel et collectif. Il vous montre également comment recueillir facilement des informations sur vos indicateurs.



### LE DÉVELOPPEMENT DES INDICATEURS

#### Comment développer des indicateurs pour évaluer le soutien psychosocial aux volontaires ?

Le choix des indicateurs à utiliser pour évaluer le soutien psychosocial des volontaires dépend :

- Des évaluations initiales du bien-être des volontaires et de leurs besoins
- De la façon dont les volontaires et le personnel définissent « le bien-être psychosocial »
- De la façon dont les volontaires et le personnel définissent « un bon soutien ».

La meilleure manière d'identifier les indicateurs utiles pour le bien-être psychosocial est de parler avec le personnel et les volontaires afin d'avoir leur point de vue. Par exemple, demandez-leur comment ils voient si un collègue va bien ou pas et comment fonctionne l'équipe.

Trois indicateurs sont généralement utilisés dans les interventions de soutien psychosocial :

- Le bien-être émotionnel : la confiance, l'espoir dans le futur, le sens du contrôle et la confiance
- Le bien-être social : l'aptitude à communiquer, à aider les autres et à résoudre activement les problèmes
- Les compétences et les connaissances : apprendre à gérer son stress ou à soutenir les collègues.

Dans le soutien psychosocial aux volontaires, il est utile de développer des indicateurs à la fois pour le bien-être individuel et celui de l'équipe. Le stress individuel peut nuire au fonctionnement de l'équipe dans son ensemble, tout comme un mauvais fonctionnement peut nuire au bien-être des membres de l'équipe. Une équipe qui fonctionne bien peut apaiser les tensions dans le travail et représenter une communauté de soutien pour les volontaires. Voici quelques exemples de bien-être individuel et collectif :

- Bien-être individuel : les résultats d'un questionnaire d'autoévaluation évaluant dans quelle mesure un volontaire pense pouvoir gérer son stress après une formation.
- Bien-être de l'équipe : le pourcentage des membres de l'équipe qui participent à des activités de soutien des pairs.

#### Comment collecter des informations à propos des indicateurs ?

Envisagez des modes de collecte des informations réguliers, qui ne surchargent pas le personnel ou les volontaires. Par exemple, si votre société nationale forme régulièrement les volontaires dans leur travail ou leur fournit des informations sur le stress et sa gestion, vous pouvez :

- Tenir un registre du nombre de volontaires formés
- Faire remplir aux volontaires une enquête de connaissances et de satisfaction à la fin de la formation
- Tenir un registre des documents remis aux volontaires au cours de l'orientation ou de la séance d'information.



Ces tableaux incluent des indicateurs à la fois quantitatifs et qualitatifs. Les indicateurs quantitatifs sont des éléments qui peuvent être comptés, comme le nombre de volontaires formés ou ayant recours au soutien des pairs. Les indicateurs qualitatifs mesurent la perception de la qualité du soutien, par exemple l'opinion des volontaires sur l'utilité de la formation ou du

soutien des pairs. Les comptes-rendus de réunion et les enquêtes sont d'autres moyens de recueillir des informations. Les tableaux suivants fournissent quelques exemples d'indicateurs à chaque phase de la mission et des suggestions sur la manière d'obtenir des informations concernant l'indicateur.

## AVANT

### Avant la mission

- Recrutement et sélection
- Orientation
- Information et formation
- Plans d'urgence

### Exemples d'indicateurs quantitatifs

- Documents existants sur le stress et sa gestion pour les volontaires (registre des documents existants)
- Nombre de volontaires qui reçoivent des informations sur le stress et sa gestion au cours du recrutement et de l'orientation (registre des informations données)
- Nombre de volontaires et de personnel/superviseurs formés sur le stress et sa gestion (compte-rendu de formation)
- Plans d'urgence existants et nombre de superviseurs qui les connaissent (registre des plans d'urgence et enquête auprès des superviseurs)

### Exemples d'indicateurs qualitatifs

- Opinion des volontaires sur l'utilité des documents existants
- Opinion des volontaires sur l'utilité de la formation sur le stress et la gestion du stress
- Opinion des supérieurs sur l'utilité de la formation et sur la manière de soutenir les volontaires
- Opinion du personnel et des supérieurs sur l'adéquation des plans d'urgence (cette information peut être obtenue de différentes manières : enquête anonyme, questions ouvertes, remarques verbales, entretiens ou groupes de discussion).

## PENDANT

### Pendant la mission

- Réunions d'équipe
- Suivi du stress individuel et de l'équipe
- Supervision et formation complémentaire
- Soutien des pairs et orientations

### Exemples d'indicateurs quantitatifs

- Nombre de volontaires qui savent où trouver de l'aide s'ils en ont besoin (enquête anonyme)
- Nombre de réunions individuelles et d'équipe organisées par les supérieurs pour soutenir les volontaires (compte-rendu de réunion)
- Nombre de volontaires recevant une formation complémentaire sur le stress et sa gestion (compte-rendu de formation)
- Nombre de pairs-aidants formés (compte-rendu de formation).
- Pourcentage de membres de l'équipe utilisant le soutien des pairs (enquête anonyme)
- Nombre de volontaires orientés vers un soutien psychosocial complémentaire (compte-rendu d'orientation)

### Exemples d'indicateurs qualitatifs

- Opinion des volontaires sur leurs principales sources de stress et la manière dont ils font face à la mission en cours
- Opinion des volontaires sur le soutien de leurs superviseurs et de leurs pairs
- Opinion des superviseurs sur leur confiance en leurs aptitudes de soutien des volontaires
- Satisfaction des volontaires à l'égard de la formation complémentaire
- Satisfaction des volontaires à l'égard du processus d'orientation (pour les personnes concernées)
- Opinion des volontaires sur l'utilité du soutien psychosocial complémentaire fourni (voir ci-dessus).

## APRÈS

### Après une mission

- Réflexions de l'équipe et des individus
- Reconnaissance du travail des volontaires
- Soutien des pairs et orientation

### Exemples d'indicateurs quantitatifs

- Nombre de réunions de réflexion qui ont eu lieu (compte-rendu de réunion)
- Nombre de volontaires participant aux réunions de réflexion (compte-rendu de réunion)
- Nombre de volontaires utilisant le soutien des pairs après la mission (enquête anonyme)
- Événements en l'honneur des volontaires (compte-rendu d'événement)
- Nombre d'orientations effectuées pour les volontaires orientés vers un soutien psychosocial complémentaire (compte-rendu d'orientation)

### Exemples d'indicateurs qualitatifs

- Opinion des volontaires sur le stress persistant et leur aptitude à le gérer après la mission
- Opinion des volontaires sur l'utilité des réunions de réflexion
- Opinion des volontaires sur la manière dont il se sentent soutenus par les pairs et les superviseurs
- Opinion des volontaires sur la manière dont leur travail est salué par les superviseurs et par la société nationale
- Opinion des volontaires sur l'utilité du soutien psychosocial complémentaire fourni (voir ci-dessus).

## 5.3 Quand exercer le contrôle

Le contrôle et l'évaluation du soutien des volontaires est un processus continu qui implique de vérifier les informations recueillies, d'en tirer les leçons et de rétroagir afin d'améliorer le soutien apporté aux volontaires. En tant que responsable ou superviseur, vous êtes continuellement en train de contrôler le bien-être de vos volontaires. Mais il existe des moments clés où il est important de vérifier auprès des volontaires que le système de soutien fonctionne correctement, en particulier lors des événements de grande ou faible ampleur où interviennent les volontaires (les outils 28 et 29 donnent des conseils pour le contrôle du soutien des volontaires dans les événements de grande ou faible ampleur.)

Les événements importants ou les situations complexes sont notamment ceux où les volontaires doivent intervenir après une catastrophe

importante, un incident violent impliquant de nombreuses personnes ou une situation de crise prolongée. Au cours de ces situations, il est important de vérifier régulièrement auprès des volontaires et des équipes que le soutien fourni est suffisant pour préserver leur bien-être. Si vous êtes en contact régulier avec votre équipe, il sera plus facile de déterminer si les membres ont besoin d'un soutien complémentaire.

Les événements de faible ampleur sont, entre autres, les urgences ponctuelles, comme lorsque les volontaires portent secours à une famille victime d'un incendie, ou les incidents au cours desquels un volontaire est blessé, menacé ou témoin d'une situation à haut potentiel traumatique, par exemple, un enfant gravement blessé ou mort.

Quelle que soit l'ampleur des événements, il est toujours bon de réunir le personnel et les volon-

## QUELQUES CONSEILS POUR LE CONTRÔLE DANS LES SITUATIONS D'URGENCE COMPLEXES OU DE GRANDE AMPLEUR

Voici quelques conseils pour le contrôle lors des situations de grande ampleur ou complexes :

- Préparer les volontaires à assister à une situation complexe en les informant de ce à quoi ils peuvent faire face et en déterminant s'ils sont aptes à mener à bien leurs tâches.
- Au cours d'une crise prolongée, organiser des réunions avant et après la mission et demander aux membres de l'équipe comment ils gèrent la situation.
- Programmer des réunions de supervision régulière pour les individus et les équipes qui interviennent dans des situations complexes afin de leur fournir un soutien technique et psychosocial.
- Rencontrer régulièrement chaque volontaire et leur demander comment ils gèrent la situation et s'ils ont besoin d'un soutien complémentaire.
- Envisager de faire appel à un professionnel du soutien psychosocial pour rencontrer les individus ou les équipes qui travaillent dans une situation très complexe ou anxiogène.
- Une fois que l'intervention sur un événement de grande ampleur prend fin, en profiter pour voir comment les individus et les équipes font face et comment ils ont trouvé le soutien :
  - o Réaliser une enquête anonyme pour voir comment les volontaires gèrent la situation, quel soutien leur était offert et à quel soutien ils ont fait appel.
  - o Organiser un groupe de consultations pour demander des informations sur le soutien fourni et comment l'améliorer.
  - o Organiser une réunion avec les superviseurs des volontaires ou les chefs d'équipe pour avoir leur opinion sur la gestion de la crise par les individus et les équipes, le soutien le plus utile et les formations ou informations complémentaires dont ils peuvent avoir besoin pour améliorer leur soutien des volontaires dans le futur.

taires afin de savoir si la soutien a été suffisant. Mais mieux vaut laisser un peu de temps s'écouler après l'évènement (environ un mois).

Le fait d'attendre un peu pour rencontrer les volontaires et les superviseurs leur permet d'assimiler l'évènement, et de réfléchir à leurs

expériences et comment elles ont pu les marquer. Ils peuvent également mieux évaluer quel était le soutien le plus utile et celui dont ils auraient eu besoin (ou dont ils ont peut-être encore besoin). Cette démarche est particulièrement importante après intervention de grande ampleur.



29

## QUELQUES CONSEILS POUR LE SUIVI AU COURS DES URGENCES DE FAIBLE AMPLEUR

Voici quelques conseils pour le contrôle du soutien des volontaires au cours des événements à petite échelle :

- Essayer de détecter si les volontaires ont été exposés à des incidents très anxiogènes.
- Rencontrer les volontaires pour savoir quelle a été leur expérience et comment ils se sentent.
- Rencontrer les volontaires pour savoir s'ils ont connaissance du soutien disponible et s'ils y ont recours (par exemple le soutien des pairs, un soutien psychosocial externe ou interne).
- Demander aux volontaires s'ils pensent que le soutien qu'ils reçoivent est suffisant.
- Garder un oeil sur les volontaires engagés dans des événements de faible ampleur pour contrôler leur comportement et la manière dont ils gèrent la situation.
- Si un volontaire a été directement touché :
  - Le rencontrer dès que possible pour savoir comment il va
  - Se préparer à le recevoir dans le bureau en lui offrant un espace de repos, des aliments et des boissons et, si nécessaire, une évaluation médicale ou psychosociale par un professionnel.
  - Se renseigner sur le soutien dont il dispose chez lui, et l'aider à contacter ses proches s'il souhaite être avec eux.



## 5.4 L'évaluation et l'apprentissage

En plus du suivi régulier, il est utile pour votre société nationale de prendre du temps une fois par an pour revenir sur le soutien que vous offrez à vos volontaires, tirer les leçons des expériences de l'année passée et réfléchir aux améliorations à apporter. Vous pouvez utiliser les informations que vous avez collectées, comme les rapports, les comptes-rendus de réunions et les enquêtes, et les inclure dans votre rapport annuel.

Si vous en avez le temps et les ressources, faites en sorte que les responsables, le personnel et les volontaires puissent discuter du rapport et donner leur opinion. Par exemple, vous pouvez organiser une réunion pour discuter de l'efficacité du soutien des volontaires et prévoir un suivi des propositions d'amélioration.



Samoa. Photo : Rob Few/FICR-freelance

« Prendre soin des volontaires » est un outil ayant pour but d'aider les sociétés nationales, à soutenir leurs les volontaires avant, pendant et après une crise. Bien qu'il soit centré sur les volontaires, il sera également utile au personnel. Que vous apparteniez à une grande ou une petite société, que vous participiez souvent aux secours ou travailliez principalement dans le cadre de programmes sociaux, vous pouvez adapter ces informations à vos besoins particuliers.

### Centre de Référence Psychosocial



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

Le Centre de Référence est hébergé par :  
 DANISH RED CROSS

Cet outil est soutenu par :  
 Norwegian Red Cross  Finnish Red Cross