

Face à la crise

Centre de Référence de la Fédération pour le soutien psychosocial



Photo: Heine Pedersen

Soutenir les volontaires et les enfants au Liban

Travailler avec des volontaires au niveau communautaire

Soutenir les Suédois Évacués

Le Programme de Soutien Psychologique de la Croix-Rouge Cubaine

Compter les progrès pas à pas

Cartographie du soutien psychosocial

Le groupe « Roster »



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

Croix-Rouge danoise 

Travailler ensemble

Par Nana Wiedemann, Directrice du Centre de Référence FICR pour le Soutien Psychosocial.

Lorsqu'on envoie ce journal à travers le monde, on se demande souvent : Qui sont les lecteurs ? Qu'aiment-ils lire ?

A travers le monde, les Sociétés Nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge intègrent le Soutien Psychosocial dans leurs programmes nationaux et internationaux.

La sensibilisation au soutien psychosocial au sein du Mouvement s'est rapidement accrue au cours des treize dernières années. La préparation et la réponse aux catastrophes ; les soins apportés aux groupes vulnérables ; le soutien fournis aux soignants, salariés et bénévoles sont des exemples parmi d'autres domaines du soutien psychosocial. Les volontaires concernés par la sphère du soutien psychosocial regroupent en réseaux dans de nombreuses régions du monde.

Nous considérons la circulation et l'échange des connaissances, de la documentation et des leçons apprises comme objectif important pour le Centre de Référence de la FICR. Nous souhaitons que ce journal reflète ce qui se passe dans ce domaine. Il doit décrire toutes les tendances de notre époque et nous permettre de prendre part à des discussions et des dialogues entre différents partenaires. Afin d'avoir un journal dynamique, nous avons besoin de votre contribution, celle de nos lecteurs.

Envoyez-nous des articles sur votre travail en soutien psychosocial. Ecrivez-nous au sujet d'événements à venir, tels que des réunions régionales et des conférences. Soulevez des problèmes qui donnent matière à réfléchir. Nous ne pouvons pas partager avec vous, si vous ne partagez pas avec nous.

C'est aussi la raison pour laquelle nous vous avons récemment sollicités pour répondre à un questionnaire en ligne. Afin de nous aider à améliorer la qualité du « Faire Face à la Crise ». En attendant de recevoir plus de réponses, nous prolongeons la durée de l'enquête. Merci d'apporter votre soutien et d'y participer. Cela ne vous prendra que cinq minutes.

Nous établissons actuellement des listes de délégués et consultants en soutien psychosocial afin de répondre au mieux de vos besoins et attentes. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez besoin d'assistance, de mettre en place des réunions et des formations ainsi que d'organiser des activités et des ateliers. Alors écrivez-nous, faites nous savoir qui vous êtes, ce que vous faites et de quoi vous avez besoin.

Le partage et l'échange d'informations sont un processus qui nous permet d'enrichir nos connaissances sur le déroulement des interventions et des programmes psychosociaux dans le monde entier. De part de ces échanges, aidez nous à apprendre des autres et aidez le Centre du Soutien Psychosocial à être le plus performant possible. ■

N° 3 2006

Sommaire :

Travailler ensemble
Par Nana Wiedemann

Cartographie du soutien psychosocial

Soutenir les volontaires et les enfants au Liban
Par Doris El Doueihy

Soutenir les Suédois Évacués
Par Annika Gillispie

Travailler avec des volontaires au niveau communautaire
Par Maureen Mooney & Koen Van Praet

Le Programme de Soutien Psychologique de la Croix-Rouge Cubaine
Par Joan Swaby Atherton

Compter les progrès pas à pas
Par Lene Christensen

Le groupe « Roster »

CROIX-ROUGE FRANÇAISE

La traduction de cette lettre d'information a été réalisée gracieusement par la Croix Rouge Française.

Publié chaque trimestre par :
Le Centre de référence pour le soutien psychosocial

Déni de responsabilité :
Les opinions exprimées sont celles des auteurs et ne représentent pas nécessairement celles de la Croix-Rouge danoise et de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

Courriel : psp-referencecentre@drk.dk

Adresse Internet : <http://psp.drk.dk>

ISSN : 1603-3027

Cartographie du soutien psychosocial

Vous êtes vous déjà interrogés sur les principes de Mercy Corps pour le soutien psychosocial? Voulez-vous savoir qui sont les contacts psychosociaux à OMS ? Ou peut-être voulez vous simplement vous orienter vers le monde du soutien psychosocial.

La reconnaissance du besoin de soutien psychosocial augmente, tout comme le nombre d'organisations fournissant du soutien psychosocial ainsi que les activités associées.

Au cours de l'été 2006, le Centre de Référence FICR pour le Soutien Psychosocial (Centre SP) a dressé une carte des organisations internationales travaillant dans le domaine du soutien psychosocial. Plus de 20 organisations ont participé à ce projet. La cartographie contient une description brève du travail de chacune d'entre elles sur le soutien psychosocial, et donne le lien de leur site Internet ainsi que les coordonnées du point focal dans l'organisation. De nombreuses organisations ont aussi fourni de nombreux documents appropriés tels que leurs projets d'orientations, des directives pour la planification de programmes et le matériel de formation. Les informations ont été rassemblées et compilées par Belhira Kajejic qui a passé deux mois au Centre SP en tant que stagiaire. Nous la remercions de ce travail de qualité.

La cartographie est un outil essentiel pour

en apprendre plus dans le domaine et identifier des partenaires de coopération potentiels. C'est également une opportunité pour les organisations qui ont participé, de montrer et de partager leur travail. Si de nouveaux contacts sont créés ou si quelqu'un est inspiré par la documentation de la cartographie, nous considérerons donc ce travail comme un succès.

Votre organisation n'est pas citée ?

Parce que le domaine progresse sans cesse - de nouvelles situations d'urgences arrivent, plus d'organisations commencent à proposer du soutien psychosocial - la cartographie doit également être dynamique. C'est un document vivant qui devrait être mis à jour continuellement. La cartographie est incomplète et ne liste pas toutes les organisations qui travaillent dans le soutien psychosocial. C'est plutôt un instantané d'une partie du domaine. Par conséquent, si votre organisation n'apparaît pas ici, et que vous pensez qu'elle le devrait, faites nous savoir. De même, si votre organisation apparaît avec des informations erronées, tenez nous au courant.

Vous pouvez écrire à: psp-referencecentre@drk.dk

Vous pouvez trouver cette étude sur notre site internet <http://psp.drk.dk>. Choisissez « Mapping » dans le menu situé à gauche (en anglais seulement).■

Soutenir les volontaires et les enfants au Liban

Par Doris El Doueihy, Coordinatrice de PSP, FICR, Délégation à Beyrouth

Hezbollah et Israël. Le conflit a coûté plusieurs vies et il y a eu beaucoup de dégâts causés aux habitations et aux infrastructures dans toute la partie sud du pays.

Avant la guerre, l'équipe de SP de la Croix Rouge Libanaise (CRL) était composée de 25 personnes qui avaient été formées en Février 2006. La personne responsable des activités de SP est M. Anthony Douaihy des Services Médicaux d'Urgence (SMU) de la CRL, et les personnes formées venaient de



Le Mont Liban. Les volontaires de la CRL font des visites à domicile pour trouver des personnes déplacées qui n'habitent pas dans des bâtiments publics et qui ont toujours besoin d'aide.

Photo: ICRC /KOKIC Marco

toutes les directions de la CRL : Médico-social, Jeunesse, SMU et Banque de Sang.

Pendant la guerre, certains volontaires ont fourni un soutien psychosocial aux personnes déplacées qui habitaient des écoles dans les montagnes au nord du Liban. Toujours au nord du pays, quelques volontaires spécialisés en SP ont soutenu d'autres volontaires qui travaillaient sur le terrain.

Afin de renforcer la capacité de soutien psychosocial à la Croix Rouge Libanaise, la Délégation de la FICR à Beyrouth a créé un poste de Coordinateur de PSP qui a été pourvu par Mme Doris El Doueihy. Peu de temps après, cinq membres de l'équipe de SP ont rencontré le Délégué Organisateur, afin de formuler un plan d'action pour les 6 mois à venir. La priorité était de soutenir les volontaires de la Croix Rouge Libanaise qui travaillaient vingt-quatre heures d'affilée pendant la guerre, ainsi que les enfants provenant des banlieues du sud de Beyrouth, du Liban du Sud et de la Bekaa. Il a été décidé de faire des débriefings avec les volontaires et de mettre en place des activités pour les enfants à l'aide de la Direction de la Jeunesse de la CRL.

Douze parmi les membres fondateurs de l'équipe de SP ont été choisis pour une formation supplémentaire en débriefings. Avec le soutien de la Croix Rouge danoise et du Centre de Référence pour le Soutien Psychosocial de la FICR, Mme Maureen Mooney de la Croix-Rouge française est venue au Liban. Avec Doris El Doueihy, elle a enseigné au groupe la gestion du stress, les compétences de communication pour le soutien des volontaires et les méthodes de "débriefing", ainsi que le travail en groupe et individuel. Soit répondre aux questions : quand, comment, avec qui, quel est le moment approprié, quelles sont les limites ? Le

groupe ayant été actif avec la CRL pendant la guerre, a reçu également de l'information sur la sécurité au terrain. Suite à la formation, dix personnes ont commencé à débriefer les volontaires de la CRL. Cette activité est maintenant chose courante dans tout le Liban.



Volontaires de la CRL jouant avec des enfants à l'école de Madame Aoun au Mont Liban, qui a servi de refuge provisoire pour les personnes déplacées pendant le conflit.

Photo: ICRC /KOKIC Marco

Au moment de l'écriture de cet article (fin Octobre 2006), la Direction de la Jeunesse était en train d'organiser des formations dans tout le Liban. Le but de ces formations était d'apprendre aux volontaires comment apporter un soutien aux enfants après la guerre. Selon la déléguée de la Fédération Internationale, Doris El Doueihy "Nous apprendrons aux volontaires comment travailler avec des enfants qui ont survécu à une telle crise, comment les encourager à parler de ce qu'ils ont vécu et comment les laisser exprimer leur peur,". Puisque la Direction de la Jeunesse fait la majorité des activités sociales de la CRL, il apparaît comme normal que le SP des enfants soit entrepris par cette direction. ■

Soutenir les Suédois Évacués

Par Annika Gillispie, Coordinatrice de la Région de Stockholm pour la Croix Rouge Suédoise et membre du Groupe de Soutien de l'ASSS

Quand les hostilités entre Israël et le Hezbollah ont éclaté au Liban l'été dernier, des milliers de ressortissants étrangers ont été piégés dans la violence. Cela a eu comme résultat des efforts massifs par plusieurs pays pour évacuer leurs compatriotes.

Presque 7 500 Suédois ont été évacués du Liban du 16 au 25 juillet 2006. Presque 2 700 sont partis par avion de la Syrie vers la Suède ; 3 365 ont été évacués en bateau vers Chypre ; 1 316 sont rentrés par des moyens de transport divers via d'autres pays.

Le vendredi 14 juillet, quelques jours après le début des bombardements par Israël, J'ai été contactée par l'ASSS. Ils m'ont demandé si j'étais disponible pour une mission. Le but était d'aider et de soutenir le Ministère des Affaires Etrangères Suédois pendant l'opération d'évacuation des citoyens Suédois, qui ont été piégés par le conflit au Liban.

Création d'un champ à Aleppo

Deux jours plus tard, je partais pour Aleppo en Syrie du nord, avec 12 personnes du bureau des affaires étrangères de l'ASSS. A Aleppo nous avons rencontré M. Akram Chaikmous, qui avait vécu en Suède pour plusieurs années, et qui nous a aidés pour des questions pratiques. Notre base a été créée dans un champ universitaire qui pouvait accueillir environ 500 personnes. Déjà, Dimanche soir, 16 bus sont arrivés de Beyrouth. Les gens ont voyagé pendant 10-13 heures. Beaucoup d'entre eux étaient traumatisés et en mauvais état physique et psychologique. Ils avaient à peine mangé ou dormi les deux derniers jours.

A part le soutien psychosocial et médical, notre tâche principale était d'enregistrer tous les passagers, comme l'avaient demandé les compagnies aériennes et la police Suédoise. Le département des affaires



A l'Université à Aleppo.
Photo: Annika Gillispie

étrangères a travaillé dur pour avoir le plus d'avions supplémentaires possible. Pendant l'attente, tout le monde pouvait enfin se reposer et manger.

L'incertitude concernant le retour en Suède était manifeste parmi les évacués. –“Est-ce que des avions supplémentaires arrivent ?” “Quand est-ce que vous aurez terminé la préparation des listes ?” “Est-ce que nous serons dans le prochain avion?” “Pourquoi je ne suis pas dans la liste, je suis arrivé parmi les premiers ?” L'incertitude ajoutée à un niveau de stress et de peur élevé a par-

fois créé des conflits au sein du groupe. Ce rapatriement pouvait faire écho à des expériences précédentes ainsi qu'aux pensées des bien-aimés qui restent derrière.

Notre Groupe de Soutien a travaillé dur. Tous ont aidé pour que le maximum d'évacués rentre chez eux le plus rapidement possible. Nous avons aidé quand les bus sont arrivés pour l'enregistrement des personnes et l'établissement de listes ; nous avons transporté les valises et distribué de l'eau ; nous avons joué avec les enfants et transmis les nouvelles informations dès que nous les avons eues.

Lutte contre le chaos à l'aéroport

Nous avons aussi aidé en dehors de l'aéroport. Les longues heures d'attente pendant le contrôle des papiers et des passeports, ont mis de la pression aux passagers. Parfois la situation était chaotique, quand des centaines de gens poussaient pour passer en même temps. Certains ont perdu connaissance à cause de l'épuisement et certains parlaient fort. Quelques fois il y avait des évacués d'autres nationalités, mais grâce à M.Chaikmous, nous avons pu travailler de manière relativement efficace aux comptoirs de check-in.

Avec nos collègues de « Save the Children », nous nous sommes focalisés sur le soutien psychosocial, spécialement pour les enfants. Beaucoup de parents étaient dans un tel mauvais état qu'ils avaient du mal à

répondre suffisamment à leur rôle de parents. Une brochure brève et instructive sur les réactions possibles des enfants et la gestion de leurs réactions, a été distribuée aux parents.

Deux jours après notre arrivée à Aleppo, quelques uns parmi nous ont voyagé jusqu'à Damas, où l'Ambassade suédoise avait demandé des renforts. La mission était pareille à celle d'Aleppo, sauf que l'Ambassade est devenue notre base. Le besoin en aide médicale et soutien en situation de crise était énorme. Nous nous sommes séparés en plus petits groupes et nous nous sommes rendus dans différents hôtels où les évacués habitaient, afin d'examiner leur état médical et psychologique pour leur donner le meilleur soutien possible. Ce n'était pas une question de débriefing, mais plutôt de soutien d'une personne par une autre. A Damas, nous sommes restés encore six jours. Le 24 juillet je suis rentrée à Stockholm.

Retour à la patrie

J'étais avec deux collègues de la Croix Rouge au groupe de Soutien en Syrie, tandis que deux autres étaient basés à Chypre et en Turquie. Il était difficile de communiquer ensemble pendant la mission, et nous ne savions pas vraiment ce que faisaient les autres membres du groupe. Quelques jours après notre retour, nous nous sommes tous rencontrés au Siège de la CR Suédoise à Stockholm. Nous avons été remerciés par notre responsable du département et nous avons partagé nos expériences. Nous avons également rencontré individuellement un psychologue pour une sorte de débriefing.

La mission était très intense, mais elle valait la peine. Nous avons été en mesure d'aider les citoyens Suédois grâce à nos bénévoles de la Croix Rouge Suédoise qui étaient chargés d'accueillir les évacués. Ainsi nous avons pu éloigner ces personnes des dangers au Liban et les amener presque devant leur porte en Suède. ■



*L'équipe de soutien psychosocial. de gauche à droite : Annika Gillispie, Anna Jonsell et Lotta Karlsdotter
Photo: Annika Gillispie*

Tirant des leçons des expériences du tsunami où des centaines de ressortissants Suédois ont perdu leur vie, un Groupe de Soutien a été formé par l'Agence de Services de Secours Suédoise (ASSS). La tâche de ce groupe était de soutenir les Autorités des Affaires Étrangères Suédoises en cas de catastrophes ou d'accidents graves à l'étranger, en assistant les résidents Suédois affectés par l'événement.

Le Groupe de Soutien est composé du personnel fondamental de l'ASSS, personnel médical, logisticiens, policiers et d'autres spécialistes. La Croix Rouge Suédoise, l'organisation « Save the Children » et l'Eglise Suédoise fournissent du personnel ayant de l'expérience en soutien psychosocial.

Dans trois ans, le Groupe de Soutien se composera de 150 personnes. Le premier groupe de 50 personnes a été formé en Juin cette année. Dans chaque groupe de 50, il y aura cinq personnes de la Croix Rouge Suédoise, actives dans le domaine de soutien psychosocial.

Travailler avec des volontaires au niveau communautaire :

L'amélioration des soins par le Soutien Psychosocial

RESP 2006, Athènes, Octobre, 20-22

Par Maureen Mooney, Coordinatrice sortante, Croix-Rouge française

Le but du RESP est de faciliter l'échange d'expériences et l'évolution des activités dans le domaine psychosocial au sein du Mouvement de la CR/CR ; coordonner les ressources et aider le transfert de bonnes pratiques.

Le Forum

Les trois dernières années, le Réseau Européen pour le Soutien Psychosocial (RESP), ouvert aux 52 Sociétés Nationales européennes de la Croix Rouge / Croissant Rouge, s'est réuni pour un Forum Annuel.

Cette année, la réunion de 2 jours a été accueillie chaleureusement et efficacement par la Croix Rouge Hellénique à Athènes.

Il y avait plus de 40 participants ; 28 Sociétés Nationales ont été représentées.

Plusieurs participants ont fait des présentations et ont animé des ateliers dans une ambiance de respect mutuel.

Le programme

Le sujet principal du forum, "Travailler avec nos volontaires dans les Communautés", semblait motiver tous les participants à réfléchir à une stratégie future.

Le programme a été développé autour de la question : « quelle réponse aux besoins des communautés européennes de la part du Mouvement ».

Il s'avère que nous pouvons y parvenir en développant une base solide et soutenue de bénévoles compétents, en utilisant le RESP en tant que ressource, ainsi qu'en travaillant avec nos communautés de façon active, en leur donnant un rôle de partenaire et en les impliquant dans les programmes SP.

Cette année, tout le monde a constaté que la qualité des Programmes de Soutien Psychosocial (PSP) et de la formation a continué à s'accroître. Ceci a été confirmé par les recommandations et les idées en provenance des groupes des nombreux ateliers. Il était évident par la diversité, la richesse et les aspects transversaux des présentations que les activités psychosociales consti-

tuent une partie intégrante des Sociétés Nationales du RESP.

De la santé au trafic humain

Les présentations ont couvert divers domaines, tels que l'intégration des PSP aux équipes de Réponse aux Désastres (présentations du Monténégro et de l'Estonie) ; les activités de SP des programmes en cours sur la santé (Croix Rouges Hellénique et Moldave), le programme de soutien psychosocial des populations impliquées au trafic humain (CR Bulgare) et les PSP pour les populations migrantes (CR Espagnole).

D'autres présentations ont développé l'évolution et le côté stratégique des PSP.

La CR Suédoise a expliqué comment ils associent les PSP et la Préparation aux Désastres, basée sur des leçons tirées de leurs expériences récentes.

Le Centre de Référence de la FICR a partagé leur travail en cours, en tant que ressource pour le développement de nos activités en SP.

Le rôle définitif du RESP

La présentation de certains Réseaux Européens du Mouvement, venus pour partager et échanger, a fait ressortir l'aspect transversal des PSP et l'intérêt de travailler en réseau. PERCO, ERNA, la Coopération Européenne de la CR/CR de Réponse au trafic



Les participants du forum du RESP en 2006 à Athènes.

Photo: RESP

humain et le groupe émergeant *contacts d'urgence*, tous ont pris le temps de discuter sur la manière de coopérer davantage. Le responsable de la délégation de la FICR à Budapest a remarqué que le développement de bureaux régionaux pour le desk Europe, en dehors des bureaux du Secrétariat à Genève, signifie que les réseaux auront un rôle concret à jouer pour la cohésion et la

promotion des activités.

En tant que Coordinatrice sortante du Réseau, je suis heureuse de la qualité des interventions à Athènes cette année. Malgré un programme riche et intense, toutes les personnes impliquées étaient en mesure d'établir des contacts et de réfléchir ensemble. C'était une expérience agréable et enrichissante. Merci à tous. ■

Le Forum du point de vue des participants

Par Koen Van Praet, Croix Rouge Belge (Flamande)

Les participants du quatrième Forum du RESP ont particulièrement apprécié la bonne organisation et l'accueil chaleureux par la Croix Rouge Hellénique, qui a créé une agréable ambiance de travail.

Le but de ce forum était de fournir aux Sociétés Nationales Européennes de la Croix Rouge / Croissant Rouge, qui travaillent dans le domaine du Soutien Psychosocial (SP), un lieu de rencontre et une possibilité d'échanger sur des idées et de meilleures pratiques et démarches. Le programme, diversifié et équilibré, comprenait des présentations des sociétés membres, des groupes de travail et des présentations par des spécialistes.

Nous sommes le réseau

La coordinatrice du RESP, Maureen Mooney, a clarifié dès le début la façon dont le RESP fonctionne en tant que réseau : "nous sommes le réseau". A mon avis, cette remarque simple était très importante pour tous les participants. Ni les limites de langue, ni la confusion des définitions, rien ne pouvait nous arrêter.

Une bénévole de la Croix Rouge Hellénique, qui travaille avec des enfants atteints du cancer, a ouvert parfaitement les présentations avec un retour d'expérience. Avec sa belle histoire personnelle et reconnaissable, elle nous a fait part des difficultés et des succès, de l'impuissance et de la satisfaction.

Une autre présentation qui mérite d'être mentionnée, était celle de la Croix Rouge Russe sur Beslan. L'équipe de Beslan a présenté la situation actuelle des projets de soutien psychosocial basé sur la communauté à Beslan, en prouvant que cette approche permet d'éviter la division de la communauté entre les victimes et les per-

sonnes non affectées. Cette approche est loin du Syndrome de Stress Post-Traumatique (SSPT), des projets focalisés sur les individus et les thérapies, comme nous l'avons vu durant la décennie 90. Nous avons été ravis de voir présente la vision de la communauté dans toutes les présentations.

Une autre idée que nous avons partagée est que les programmes de soutien psychosocial ne devraient pas se limiter à leur domaine spécialisé et que nous devons essayer d'emmener l'aspect psychosocial à tous les programmes ou toutes les structures de la Croix Rouge / Croissant Rouge, que ce soit les premiers secours (comment approcher une victime), les visites à domicile, les programmes de santé, le management ou les personnes décisionnaires.

Le Samedi et le Dimanche, des spécialistes ont fait des présentations qui ont alimenté nos réflexions.

Johanna Hersberger de la Suisse a présenté une étude sur l'utilisation de questionnaires afin de présélectionner les volontaires. Les premiers résultats nous apportent qu'un questionnaire peut être un outil supplémentaire (mais la plupart d'entre nous, nous avons besoin d'une traduction de l'allemand !)

Le Dimanche, Atle Dyregrov a présenté son point de vue très intéressant sur le soutien psychosocial qui est plus compatible avec la vision qu'en a la Croix Rouge.

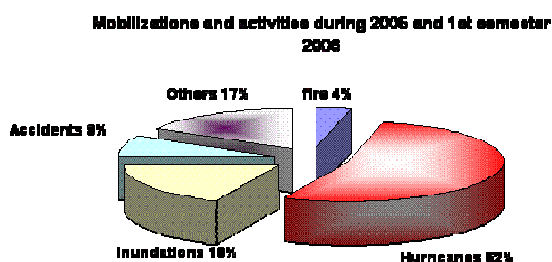
Enfin, Sune Folling, représentant de la FICR pour l'Europe Centrale et la totalité du réseau, a remercié Maureen Mooney pour son travail, avant qu'elle ne passe le secrétariat du RESP à Barbara Juen de la Croix Rouge Autrichienne et à Conrad Frey de la Croix Rouge Suisse. ■

Le Programme de Soutien Psychologique de la Croix-Rouge Cubaine

Par Joan Swaby Atherton, CR cubaine

La CR cubaine était très occupée ces derniers 18 mois avec son programme de soutien psychologique, en raison d'une saison d'ouragan très fort aux Caraïbes. Lors de cette période, des volontaires et des assistants sociaux ont été appelés plus de 450 fois.

Comme démontré sur le diagramme, plus de 50% des déplacements ont été liés aux ouragans. En même temps, nos volontaires se sont déplacés pour travailler avec la population locale affectée dans les situations potentiellement stressantes. Ce travail est aussi prioritaire dans notre programme de SP.



Nous pouvons compter sur les 6,237 volontaires qui travaillent avec des communautés vulnérables, pas seulement pour préparer la population en cas d'ouragan, de tornades et de sécheresse, mais aussi pour leur apprendre comment gérer des situations stressantes qui peuvent arriver dans la vie quotidienne et qui nécessite des techniques de gestion pour y faire face.

Nos volontaires soutiennent des personnes malades, âgées, handicapées et atteintes du VIH/SIDA, en intervenant dans des programmes communautaires spécifiques du Ministère de la Santé. Ils se sont aussi déplacés lors des inondations, pour aider à évacuer la population et pour leur hébergement d'urgence. Parfois des volontaires se sont mobilisés pour nous aider lors des opérations de feux des forêts pendant la période de sécheresse et d'accident.

Dans tous ces événements, plus de 5 000 volontaires ont été déployés pour aider et pour soutenir plus de 17 000 personnes.

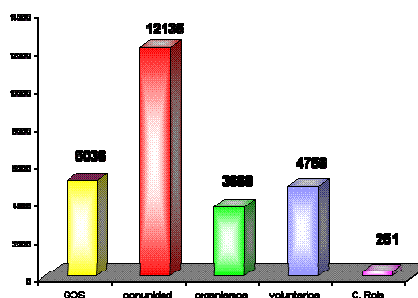
Formation en Soutien Psychologique

Tous les volontaires ont reçu des formations ad hoc, développées pour leur domaine d'intervention spécifique. Dans toutes ces formations, le Soutien Psychologique (SP) est un sujet principal. Le SP est un outil important pour donner des indications sur les comportements répandus dans une population vivant une situation d'urgence ou dans la vie quotidienne.

Ces formations visent aussi, à un travail de prévention de base pour des personnes vivant dans les zones vulnérables, des travailleurs dans des zones à risques et dans des programmes de réponse aux désastres.

Comme le diagramme le montre, la plupart des

PEOPLE TRAINED IN DIFFERENT AREAS DURING 2006 AND 1st SEMESTER 2008



volontaires vivent dans des communautés. Former des membres d'une communauté est un élément important pour la préparation aux désastres. De plus, des délégués humanitaires, des volontaires, des membres de la protection civile, des sapeurs pompiers et de la police ont également participé à la formation. Naturellement, le personnel de la Croix Rouge a suivi une formation, dont le but était d'intégrer les programmes de SP dans toutes les activités de la Croix Rouge cubaine.

En effet, la connaissance en SP acquise par nos personnels et nos volontaires les a beaucoup aidés. Pas seulement dans leur vie quotidienne mais aussi dans leur travail auprès des personnes vulnérables, âgées, malades, avec les voisins, les membres de la famille, les amis et toute personne rencontrée qui cherchait un soutien, cette connaissance a eu un effet positif. Nous sommes devenus plus aimables et pratique : un de nos principes, L'HUMANITE. ■

Compter les progrès pas à pas

Travaillant avec des indicateurs pour le Soutien Psychosocial

Par Lene Christensen, Consultant Psychosocial, Centre du Référence FICR pour le Soutien Psychosocial

Les indicateurs sont naturellement définis par ceux qui sont responsables de rendre le programme effectif lorsque l'on met en place un programme pour le soutien psychosocial. Selon le manuel, un indicateur est une formulation ou un paramètre qui permet la documentation ou la mesure du degré auquel un programme est rendu effectif avec un succès et ainsi peut atteindre ses buts.

Il y a de nombreuses raisons de garder une trace des indicateurs qui se sont exprimés en accord avec le programme « phase design ». Les plus évidentes sont :

- Fournir des informations sur la mise en place de PSP.
- Informer les organisations responsables des effets du programme.
- Permettre la transparence auprès des actionnaires locaux et internationaux.



Photo: Heine Pedersen

De la réaction émotionnelle aux indicateurs

L'expérience nous montre que des événements critiques peuvent produire des réactions émotionnelles. Bien que cela n'entraîne pas nécessairement des problèmes mentaux à long terme, c'est presque toujours très douloureux. Le but des programmes du PS est d'aider les gens à surmonter les effets de tels événements. (the triangle could be inserted here for illustration purposes).

Dans de nombreux cas, on observe que jusqu'à 70% d'une population peuvent montrer des réactions émotionnelles qui peuvent être prise en charge par des pro-

grammes de soutien psychosocial (SP). Alors que certaines personnes font face aisément, d'autres ont besoin d'être vues par un spécialiste en santé mentale.

Une réponse émotionnelle devant des événements anormaux ou stressants est une réaction commune que l'on voit dans le monde entier. Des exemples de réactions émotionnelles que l'on a observées dans des situations passées sont des réactions de tristesse, de deuil, des sentiments de solitude et de perte, de peur, de manque de confiance en soi, de dignité et de respect et le sentiment d'avoir perdu le contrôle sur son avenir, sa vie et ses biens.

Lors d'une évaluation initiale et une analyse des conditions locales, une liste est compilée des réponses répandues dans le contexte d'un événement potentiellement stressant ou critique.

Ces éléments rentrent dans la catégorie d'indicateurs dont les programmes psychosociaux se servent. Dans chaque cas la réaction émotionnelle se manifeste par une attitude ou un comportement différent que l'on peut détecter à travers une observation et des entretiens avec la population affectée.

De groupes affectés peuvent avoir des réponses diverses devant la même situation stressante. Le tableau ci-dessous classe quelques indicateurs qui ont été définis en rapport avec des interventions psychosociales passées :

Adultes	Capacité de retourner à leurs occupations journalières / de faire des tâches quotidiennes. Capacité à se concentrer, taux d'irritabilité, etc.
Adolescents	Passer du temps avec ses pairs, espérer pour l'avenir, s'investir dans l'éducation et le travail. Pour les garçons, la prise de risque
Enfants d'âge scolaire	Peuvent se concentrer à l'école, jouent avec leurs pairs, comportements liés aux stades de développement
Enfants en bas âges	L'augmentation ou la diminution du comportement d'attachement, jouer avec ses pairs, comportements liés au stade de développement

Pourquoi est-il difficile de mesurer les effets du soutien psychosocial ?

Il est souvent mentionné qu'il est difficile de développer des indicateurs valables pour des activités psychosociales. La plupart des méthodes et des outils utilisés pour identifier et classer des états psychologiques ont été développés dans un contexte occidental. Cependant, chaque société et culture a sa propre façon de définir et d'interpréter des comportements. Ceci signifie que des comportements et des réactions émotionnelles varient dans le temps et dans le contexte. Ainsi, les réactions émotionnelles et les comportements que l'on peut observer par la suite varient à travers les cultures et les bénéficiaires. Chaque individu réagit différemment en fonction de ses habitudes et des relations sociales dans lesquelles il s'engage.

Appliquer les moyens occidentaux pour catégoriser de tels états dans différents contextes culturels peut avoir l'effet d'un jugement auquel il manque des manières culturo-spécifiques d'exprimer et d'interpréter le monde. Il est possible aussi qu'un symptôme reconnaissable soit identifié mais ait une signification différente ou ne soit pas considéré comme important dans le contexte local pour les habitants. A nouveau, cela veut dire que la signification de ce qui est observé peut être différente de ce que le symptôme signifie en temps normal. L'expérience montre qu'une approche purement clinique pour obtenir l'information locale, ne prend pas en compte la complexité d'une situation nouvelle et ne sera pas suffisante pour élaborer les besoins psychosociaux en un projet. Un mélange des méthodes et un certain sens du pragmatisme devrait être employé.

Compter Le non dénombrable – méthodes quantitatives pour mesurer une information qualitative

Les programmes psychosociaux se concentrent pour apporter des changements qualitatifs dans la vie des individus et des communautés. Il est évidemment très difficile de vérifier les effets qualitatifs du programme par des chiffres. Nous pouvons décrire les mots et les actions des participants et aussi compter combien de gens participent mais cela n'en dit pas long sur les résultats à long terme et sur les changements observés dans la vie de ceux qui participent.

Cependant, il s'avère nécessaire et même souhaitable, de chiffrer les effets d'un programme de soutien psychosocial pour avoir une vue d'ensemble des démarches SP et de mieux se rendre compte de ce qui a été accompli. Les donateurs réclament souvent ce genre d'informations.

On décide parfois de quantifier les informations qualitatives pour assurer le fait d'être capable de dire aux intéressés, les améliorations dans la vie des bénéficiaires et aussi les accomplissements des programmes à ceux qui préfèrent les informations chiffrées. Dans cette méthode, des questionnaires sont donnés aux participants à qui on demande de s'auto-évaluer selon certaines déclarations. Les déclarations ont été formulées sur la base d'indicateurs définis pour le programme. Par exemple, une augmentation dans le niveau de deux indicateurs :

confiance en soi et de tolérance.

Lors d'un programme psychosocial en Palestine, on a posé les questions suivantes aux enfants participants :

	Pas de	Rarement	Parfois	Plusieurs fois par	Tous les
Si je suis triste ou					
J'aiderai un ami					
Je ne me bats pas					

Développer des indicateurs qui ont une signification pour le PSP n'est jamais simple. Pour chaque intervention, il y a beaucoup à apprendre à propos de la culture et des circonstances spécifiques qui influencent la vie de la population affectée. Ainsi, la seule manière est d'impliquer ceux qui participent au programme ; ceux sont eux qui connaissent le mieux le problème. Les engager à définir les solutions possibles dans les activités psychosociales peut les aider à démarrer une réflexion sur leur propre évolution. ■

Le groupe « Roster » :

Liste des consultants pour le Centre de Référence de la Fédération Internationale des Croix-Rouge/Croissant-Rouge FICR pour le Soutien Psychosocial (SP)

Écrit par le Centre de Référence pour le SP

L'objectif du Centre de Référence FICR pour le Soutien Psychosocial est de soutenir la FICR et les Sociétés Nationales (SN) en matière de Soutien Psychosocial. Pour accomplir cet objectif, le Centre organise : des interventions pour développer la capacité des SN, des consultations stratégiques et un soutien sur le terrain lors des opérations. Pour renforcer la capacité de réponse du Centre de Référence, un groupe de consultants (le « Roster ») a été établi en 1998.

Les membres du groupe « Roster » étaient, pour la plupart, recrutés au sein des SN, les universités et des délégations régionales et ils ont reçu une formation initiale. Depuis 1998, plusieurs réunions se sont déroulées et le groupe a évolué selon les besoins et l'intérêt.

Aujourd'hui, le groupe « Roster » fonctionne comme une source valable de connaissance et d'expérience pour le Centre de Référence pour le SP. Ce groupe aide le Centre à développer des outils, des directives et participe à des discussions techniques autour des aspects du SP. Les membres du groupe interviennent également auprès des SN pour entreprendre des formations, des évaluations et des bilans.

Les membres du groupe sont sélectionnés sur leurs compétences, leurs disponibilités et leurs possibilités financières. La grande majorité des réunions et des missions sont entreprises bénévolement par les membres du groupe. Cependant, ils ont toujours besoin d'avoir leurs frais pris en charge. Le Centre a besoin de donner la priorité au soutien financier des membres du groupe « Roster » qui viennent des pays en développement et ceci pour plusieurs raisons: pour assurer une représentation culturelle et pour promouvoir la durabilité de programmes en soutien psychosocial. La plupart de membres du groupe ont besoin de trouver leur soutien financier au sein de leur Société Nationale ou une autre organisation du soutien. Le Centre du Référence est très reconnaissant de cette collaboration et de ce partenariat.

Actuellement, il y a 25 membres dans le groupe et nous pensons que c'est une bonne taille. Le groupe doit être suffisamment grand pour avoir des réunions dynamiques et en même temps, rester assez restreint pour que les membres puissent se connaître et échanger. Le renouvellement de membres de groupe reste faible. Beaucoup de membres du groupe l'ont rejoint dès sa conception. Ce facteur garanti la

continuité dans le travail et favorise la confiance à l'intérieur du groupe. En même temps, des nouveaux visages sont toujours au rendez vous lors des réunions annuelles- soit un membre nouveau arrive, soit un invité est accueilli.

Les réunions

Le groupe « Roster » se réunit une fois par an pendant 2 ou 3 jours pour discuter de sujets divers, partager des expériences, se rencontrer en réseau et contribuer au travail du Centre de Référence. Cette année, 23 personnes sont venues pour la réunion annuelle qui s'est déroulée à Copenhague entre les 24 et 26 octobre. Elles représentaient plusieurs Sociétés Nationales, quatre universités, des délégations de la FICR et le Secretariat à Genève. Le thème principal de cette réunion était comment assurer le meilleur niveau en qualité et comment augmenter l'impact du domaine de soutien psychosocial dans le Mouvement.

Parmi les sujets discutés étaient :

- Des modules psychosociaux pendant les formations FACT, BTC, ERU et Gestion du Stress.
- Le SP, ainsi que l'élaboration, l'implémentation et le suivi des programmes de SP - la question de l'harmonisation
- Documentation du SP- une vue

- d'ensemble de recherche récente
- Evaluation primaire, contrôle continu et évaluation finale- le développement des indicateurs qualitatifs
- Une expérience pratique de mise en oeuvre des directives du comité de pilotage inter-agence (IASC) pour la santé mentale et psychosociale lors des urgences
- Révision du manuel de formation de soutien psychosocial à base communautaire

Le Partage d'expérience

Etre dans un *réseau* et partager son expérience est toujours un aspect important des réunions du groupe « roster ». Par sa diversité, le groupe amène une panoplie d'expérience large et réfléchie qui se partage dans la salle de conférence et continue même au dîner. Cette année nous avons pu entendre des présentations de PSP pendant et après la crise récente au Liban ; le besoin de soutien des volontaires qui travaillent dans le domaine de HIV/SIDA en Afrique australe ; une évaluation et formation en Somalie ; une évaluation en Syrie ; une mise en oeuvre des directives IASC en santé mentale et psychosociale dans les urgences et le besoin, pour des intervenants humanitaires, d'être plus conscients des groupes vulnérables dans une population. ■



23 personnes qui représentent plusieurs Sociétés Nationales, quatre universités, des délégations FICR et du Secretariat du Genève ont participé à la réunion annuelle qui s'est déroulée à Copenhague du 24 au 26 octobre.

Photo : Morten Vistisen, Croix-Rouge danoise.