

Face à la crise

Centre de Référence de la Fédération pour le soutien psychologique

Dernières nouvelles du Centre de référence de la Fédération pour le soutien psychologique

Par Janet Rodenburg, chef du Centre de référence

À l'instar de la plupart des autres organisations humanitaires, les actions du Centre de référence pour le soutien psychologique (ci-après appelé Centre de référence SP) sont depuis des mois modelées par la guerre en Iraq et ses suites. Comme vous le constaterez à la lecture de ce bulletin d'information, des initiatives ont été prises, tant dans la région qu'au sein de la Croix-Rouge danoise, pour répondre aux besoins psychologiques des populations touchées.

Dans le même temps, le document exposant la stratégie du Centre de référence SP a été finalisé et sera bientôt affiché sur le site Internet. Dans le droit fil de la stratégie qui vise à intégrer pleinement la prise en charge psychologique dans tous nos programmes communautaires, un atelier sous-régional sur les catastrophes et le soutien psychologique s'est tenu à Bratislava, en Europe centrale. Sirry Thormar et Chris Verhoeven en font le compte rendu.

Grâce à l'aide précieuse de Morten Warrer Hansen, le site Internet du Centre de référence SP, tant attendu, est en cours de réalisation. Il s'agira là d'un outil irremplaçable pour faire circuler entre Sociétés nationales l'information sur les actions de soutien psychologique et les rapports et publications qui s'y rapportent. Si votre Société nationale rédige un article, établit un rapport ou met au point du matériel didactique sur le soutien psychologique, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous en informer et, si possible, de nous

en faire parvenir une version électronique que nous pourrions alors afficher sur le site Internet. À compter de la mi-juin, vous nous trouverez à l'adresse suivante:

www.redcross.dk/psp-referencecentre

Assistance à la région Moyen-Orient et Afrique du Nord

Par Janet Rodenburg

Au mois de février, Christina Bitar, de la Croix-Rouge libanaise, s'est rendue à notre Centre de référence SP pour y discuter des possibilités existantes de mettre au point un programme destiné à renforcer le soutien psychologique dans la région Moyen-Orient et Afrique du Nord. Le recentrage sur une région, par opposition à des pays individuels, s'inscrit dans notre stratégie qui vise à cibler des régions particulières pour les activités de renforcement des capacités. Si le contexte dans lequel œuvrent les différentes Sociétés nationales est très variable, de précieux enseignements peuvent être partagés entre pays voisins. Le choix de la région Moyen-Orient et Afrique du Nord comme région pilote s'est fait sur la base de plusieurs considérations: (1) étant donné la fragilité de la situation politique dans la

No. 2/2003

Sommaire

Dernières nouvelles du Centre de référence de la Fédération pour le soutien psychologique

Assistance à la région Moyen-Orient et Afrique du Nord

L'intervention psychosociale en faveur des Iraquiens vivant au Danemark

Mais c'est quelque chose que nous avons toujours fait...

Lettre en provenance du terrain - Tremblement de terre de Bingöl, Turquie, mai 2003

Conférence européenne sur l'accueil des demandeurs d'asile, tenue à Athènes, Grèce, en février 2003

Publié par :

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

Rédactrices :

Janet Rodenburg et Ewa Maryl

Note concernant la responsabilité de l'éditeur :

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

Courrier électronique :

psp-referencecentre@redcross.dk

Internet :

www.redcross.dk/psp-referencecentre

ISSN: 1603-3043



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

Danish Red Cross 

région, il est vraiment *nécessaire* d'encourager les relations entre les divers groupes, la réconciliation et le soutien psychologique ; 2) il est *possible* de faciliter la prise en charge psychosociale car il existe un personnel local compétent et une délégation régionale à Amman qui soutient le projet; et (3) il y a une *volonté politique* et une *convergence de vues* entre la Fédération internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et les Sociétés nationales, toutes souhaitant consacrer le temps et les moyens qu'il faut pour un engagement actif.



Grâce aux téléphones par satellite de la Fédération, les familles appellent leurs proches à l'étranger pour leur dire qu'ils sont sains et saufs.
Photo: Fédération internationale

À mesure que la crise en Iraq s'intensifiait, il est devenu manifeste qu'il fallait absolument prendre en charge les besoins psychosociaux pressants des groupes les plus vulnérables. De nombreuses familles ont en effet perdu plusieurs de leurs proches ; bon nombre d'enfants, déjà fragilisés par les sanctions économiques en place depuis longtemps, souffrent de toute évidence des événements perturbateurs accompagnant le conflit armé. La proposition régionale a donc été modifiée et comporte désormais deux volets: (1) un soutien psychosocial immédiat en Iraq; et (2) l'intégration du soutien

psychologique dans les programmes clefs existants, et ce dans toutes les Sociétés nationales de la région. Une équipe composée de Christina Bitar – qui vient d'être nommée coordinatrice régionale pour le soutien psychologique – et d'un délégué chargé des questions psychosociales, détaché par la Croix-Rouge danoise, mettra le programme à exécution, en partenariat avec la délégation régionale à Amman. Ce rapprochement est une occasion sans précédent de tester un modèle de collaboration axé sur le développement de projets et le co-financement entre une Société nationale donatrice et le Centre de référence SP. Dans le prochain numéro de *Face à la crise*, l'équipe rendra compte de son expérience. ■



Syrie, septembre 2002. Quatre-vingts participants du Croissant-Rouge arabe syrien ont participé à un exposé de Christina Bitar sur les troubles psychologiques que présentent les enfants traumatisés.
Photo: Un volontaire du Croissant-Rouge arabe syrien

L'intervention psychosociale en faveur des Iraquiens vivant au Danemark

Par Malene Skytte Hansen and Nana Wiedemann,
Département national, Croix-Rouge danoise

Nasser a peur

Cela fait neuf jours qu'il essaie en vain de contacter sa famille en Iraq ; il ignore ce qui leur est arrivé.

Il passe des journées entières devant le poste de télévision, dans l'espoir insensé d'y apercevoir sa ville natale ou sa famille. Fou d'inquiétude, il n'arrive ni à travailler, ni à s'occuper correctement de ses trois enfants.

Et Nasser n'est pas le seul dans ce cas. Des 5,2 millions d'habitants que compte le Danemark, 24 000 sont originaires d'Iraq. Quel que soit leur sentiment à l'égard de l'invasion alliée, sur le plan affectif et psychologique, aucun d'eux n'en sort indemne.

Café Baghdad

Voici le cadre dans lequel s'est inscrite l'intervention psychosociale mise en place par la Croix-Rouge danoise à la veille de la guerre en Iraq et durant le conflit. Il s'agit d'un projet pris en mains par la communauté, qui vise à aider la population iraquienne du Danemark à faire face au stress engendré par une guerre se déroulant au loin. La Croix-Rouge danoise a fait une enquête sur les besoins et a retenu trois objectifs :

- offrir aux Iraquiens un espace où ils puissent se réunir et partager leurs inquiétudes ;
- mettre à leur disposition des outils leur permettant de gérer ce stress – y compris les moyens de répondre aux angoisses et autres réactions des enfants ;
- les informer du programme de recherche de personnes de la Croix-Rouge et du travail du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge en Iraq et dans les pays limitrophes pendant la guerre.

Nous voulions créer une ambiance détendue et avons invité les participants autour d'un café. Les préparatifs ont été faits conjointement avec des Iraquiens vivant sur place (dont certains sont désormais ressortissants danois) pour que les participants sentent que ce projet leur « appartenait ».

La section locale de la Croix-Rouge a accueilli le café-rencontre et s'est occupé des enfants. Les invitations, rédigées en arabe, ont été envoyées à tous les Iraquiens vivant dans le secteur. La rencontre a eu lieu un dimanche pour que le plus grand nombre puisse y assister, et s'est déroulée en arabe en présence de trois orateurs. Le premier était un psychologue libanais ayant travaillé pour la Croix-Rouge, la deuxième une Égyptienne qui a travaillé pour le programme de recherche de personnes dans un camp de réfugiés de la Croix-Rouge en Arabie saoudite pendant la première guerre du Golfe, et le troisième un représentant de l'Amicale dano-iraquienne. Après une brève introduction, la parole a été donnée aux participants, qui ont été invités à exprimer leurs angoisses, à faire part de leur expérience ou à poser des questions – par exemple “dois-je laisser mes enfants regarder les reportages télévisés consacrés à la guerre?” “pourquoi est-ce que je n'arrive pas à dormir ?” ou encore “je souffre de douleurs physiques. Que faire?”

Au début, les gens étaient un peu réservés et même si la réunion se tenait en arabe, ils hésitaient à s'exprimer. Ils semblaient se dire : de quoi s'agit-il au juste, est-il prudent de prendre la parole ? Mais peu à peu, les langues se sont

déliées et beaucoup ont raconté leur histoire ; certains ont pleuré. Au moment de se quitter, les gens se sentaient soulagés, comme libérés. Cette impression a été confirmée par la suite, par plusieurs personnes, dont Nasser, qui a exprimé sa reconnaissance en ces termes :

“C'était bien, cette réunion. On nous a donné des conseils sur la manière d'être avec nos enfants, sur la manière dont ils sont touchés par les images de la guerre. Nous avons pu parler de ce que nous ressentions vis-à-vis de cette guerre. Pas d'un point de vue politique, simplement d'un point de vue humain.”

Inspirées par notre expérience de ce premier Café-Bagdad, d'autres rencontres analogues ont été organisées ailleurs au Danemark. On peut dire que, dans l'ensemble, l'idée a remporté un franc succès. Nous nous sommes tout de même rendus compte que les besoins des personnes munies d'un permis de séjour n'étaient pas les mêmes que ceux des demandeurs d'asile et qu'il est préférable de constituer des groupes distincts lorsqu'on organise un Café-Bagdad. Les demandeurs d'asile étaient non seulement profondément affectés par la guerre, mais avaient en outre d'autres soucis liés à la précarité de leur situation. La plupart d'entre eux ont en effet vendu tous leurs biens pour venir ici et ils risquent maintenant l'expulsion, alors que rien ne les attend chez eux. On n'arrivait pas à leur faire exprimer la moindre émotion, la moindre inquiétude. Fort heureusement, la guerre n'a pas duré longtemps et il a été mis fin au projet. Mais il y aura certainement d'autres tragédies analogues pour lesquelles notre expérience du Café-Bagdad pourra nous être utile. ■

Mais c'est quelque chose que nous avons toujours fait...

Por Sigrídur B. Thormar, Croix-Rouge islandaise et
Chris Verhoeven, Université de Leiden / Croix-Rouge néerlandaise

On ne saurait nier que les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (SN) ont beaucoup contribué à l'amélioration de la gestion des catastrophes. Où donc en serions-nous sans le savoir et l'expérience de ceux qui assurent aux personnes vivant une situation de crise l'assistance médicale, les premiers secours et les opérations recherche et sauvetage qu'il leur faut ? Si ces disciplines constituent bel et bien la pierre angulaire de la gestion des catastrophes, le soutien psychologique est lui aussi un élément essentiel qui est pourtant souvent oublié lorsqu'on intervient face à une crise. Nous devons donc veiller à intégrer un soutien psychologique de qualité dans l'assistance médicale, les premiers secours et les opérations de recherche et sauvetage, qui se doivent eux aussi d'être de qualité. C'est là la seule façon d'atteindre le but auquel nous aspirons tous.

Un appui psychologique bien conçu peut faire énormément pour venir en aide à quelqu'un qui connaît une situation de crise. Il est donc tout aussi vital que les autres éléments de la prise en charge lors d'une catastrophe. Or, rares sont les secouristes véritablement armés pour aider les gens en situation de crise. C'est pourquoi la formation au soutien psychologique est un outil fondamental pour ceux qui in-

terviennent lors de catastrophes. Cette formation est indispensable pour que les démarches existantes puissent être mieux organisées, plus efficaces, mieux ciblées.

Lorsque l'on propose d'intégrer le soutien psychologique dans la prise en charge lors des catastrophes, on nous demande souvent : mais n'est-ce pas là quelque chose que nous avons toujours fait...? Bien sûr que oui ; en tant qu'êtres humains, nous essayons d'aider, nous sommes à l'écoute, mais le soutien qui s'impose lors d'une catastrophe n'est pas le même que celui que nous sommes à même de donner au quotidien. Aussi, lorsque l'on pose la question de savoir quelle action une SN a menée en termes de soutien psychologique lors d'une catastrophe, la réponse devient un peu plus vague. Manifestement, il y a du bon travail, mais la réponse aux questions par qui ? pour qui ? et pourquoi ? est bien moins évidente.

Pourquoi sommes-nous si convaincus de la nécessité d'assurer une formation qui couvre tous les aspects physiques d'une catastrophe – assistance médicale, premiers secours, recherche-sauvetage – mais moins assurés de celle de former les personnes qui se chargeront du soutien psychologique ?

Il s'agit sans doute d'une question de visibilité. Tout ce qui touche à l'assistance médicale, aux premiers secours, à la recherche-sauvetage est tellement spectaculaire que, lorsque les opérations sont mal conduites ou le sont dans des conditions dangereuses, cela saute aux yeux et nous sommes prompts à réagir. S'agissant du soutien psychologique, les choses apparaissent moins nettement. C'est en effet une démarche interpersonnelle fondée sur la parole, et les mots, une fois dits, ne peuvent être repris, et peuvent faire mal – aussi mal qu'une plaie ouverte. Mais les mots ont du pouvoir aussi, le pouvoir de valoriser les gens, de les encourager à être des survivants actifs, et non pas des victimes passives.

Lorsqu'on examine la mise en œuvre du soutien psychologique avec les responsables de la gestion des catastrophes, ces derniers semblent s'y intéresser ; ils semblent motivés, mais ils restent un peu sur la défensive et légèrement sceptiques, comme s'ils avaient l'impression qu'ils assuraient déjà ce soutien et que nous compliquerions peut-être une démarche simple en lui accordant une spécificité et en recommandant une formation spécifique. En revanche, ils sont unanimes pour déconseiller l'envoi d'un secouriste non formé dans une zone sinistrée et pour exclure rigoureusement l'envoi d'un sauveteur novice sur une fouille de décombres. Il faut en effet au sauveteur la formation et l'équipement nécessaires pour se mettre au travail dans de telles conditions. On ne pénètre pas dans une zone sinistrée sans son casque, ses chaussures à embout métallique et sa lampe-torche.

Le volontaire du soutien psychologique peut-il, lui, arriver dans une zone sinistrée sans avoir aucune idée de la manière dont les gens réagissent au stress profond, sans avoir une certaine compréhension de ce qui rend tel ou tel événement traumatisant, sans avoir quelque notion des techniques d'adaptation, ou même sans la moindre aptitude à la communication : savoir se mettre à la place de l'autre, être à l'écoute, résumer les propos de son interlocuteur ? Si l'on replace les situations dans leur contexte, il est probable que chacun comprendra qu'une formation est indispensable pour que notre démarche puisse être plus efficace, plus claire, mieux ciblée. Il nous faut pouvoir repérer les groupes ou les personnes les plus vulnérables et ceux ayant des besoins spécifiques, mais aussi fixer des priorités, et comprendre la manière et la raison-d'être du soutien que nous apportons à nos travailleurs humanitaires et volontaires qui assurent le soutien psychologique.

Faute d'un examen minutieux des méthodes à mettre en place pour apporter un service plus structuré, c'est-à-dire pour assurer une prise en charge professionnelle du volontaire et du bénéficiaire qui débouche sur une prise en charge personnelle, nous continuerons, à chaque catastrophe, d'achopper aux mêmes problèmes que nous connaissons depuis des siècles.

On pourrait comparer le soutien psychologique à l'aide médicale donnée aux parturientes. Puisque les femmes accouchent depuis la nuit des temps, pourquoi ne pas continuer d'accoucher dans les bois, comme autrefois ? Or, il y a des siècles, les femmes et les nouveaux-nés étaient nombreux à mourir pendant l'accouchement ou à souffrir plus tard des suites de l'accouchement. Avec l'améliora-

tion des connaissances et une bonne formation, ces problèmes ont quasiment disparu dans le monde occidental.

Du 10 au 12 avril, nous avons animé une formation pour le compte du Centre de référence de la Fédération pour le soutien psychologique.



L'atelier, tenu à Bratislava et organisé par la délégation régionale à Budapest, avait pour objectif de faire intégrer le soutien psychologique dans la gestion des catastrophes. Le défi était pour nous d'intégrer le soutien psychologique dans les plans existants de préparation aux catastrophes établis par la SN. Ce fut une expérience à la fois enrichissante et agréable pour nous, formateurs, de travailler avec un groupe de 21 personnes venues de Lettonie, de Lituanie, de Pologne, de Slovaquie, de Hongrie et d'Estonie. L'atelier, qui a duré trois jours, a réuni des spécialistes de la préparation aux catastrophes et des spécialistes du soutien psychologique, tous issus des SN. Par le biais d'activités ponctuelles et d'études de cas, nous avons étudié la valeur ajoutée que représentait le soutien psychologique lors de catastrophes, mais aussi le stress et la manière d'y faire face, les aptitudes à la communication, ainsi que la spécificité des événements causes de traumatismes. La conclusion essentielle de l'atelier était claire : toutes les SN jugent nécessaire de mettre en œuvre le soutien psychologique de manière bien coordonnée, en procédant soit de manière autonome soit avec l'aide du Centre de référence. Celui-ci devra réaliser plusieurs projets dans la région afin de soutenir les SN qui élaborent des programmes de soutien psychologique à mettre en œuvre dans diverses situations et de les aider à devenir autonomes. À l'issue de ces trois jours, la conclusion ne faisait aucun doute : nous ne voulions plus accoucher dans les bois. ■

Lettre en provenance du terrain

Tremblement de terre de Bingöl, Turquie, mai 2003

Par William Matthews, délégué de la Fédération chargé de la protection sociale

Les lumières étaient aveuglantes, mais n'arrivaient pourtant pas à percer la poussière soulevée par les secouristes. Dans les décombres il y avait beaucoup de morts et, avec un peu de chance, des vivants aussi. À l'hôpital, des centaines de personnes attendaient l'arrivée des ambulances amenant non les blessés mais les morts, car l'hôpital avait été lui aussi endommagé et ne pouvait plus servir que de morgue.

Les équipes psychosociales de la Société du Croissant-Rouge turc, appuyées par la Fédération, sont arrivées dès le premier jour. À l'hôpital, mais aussi à l'école qui s'était effondrée tuant 85 enfants, nous avons soutenu les familles des morts et des personnes portées disparues. La première semaine, nous avons établi des contacts avec 5 000 personnes, leur donnant des informations de base sur le soutien psychologique. Nous avons fait de même auprès d'un millier de personnes environ qui participaient aux opérations de secours : spécialistes de la recherche et du sauvetage, policiers et militaires, médecins et infirmières, mais aussi le personnel du Croissant-Rouge. Arrivant avec les camions de secours alimentaires, nous sommes allés à la rencontre des habitants de la région, leur apportant soutien et information et les orientant, selon les besoins, vers les services compétents. Nous avons parlé avec les médecins et les infirmières du lieu, les ministères de l'Éducation, des Services sociaux, de la Santé, ainsi qu'avec d'autres ONG sur les moyens psychosociaux à mettre en œuvre en cas de catastrophe.

La poussière est retombée à Bingöl; les corps ont été retrouvés. La guérison et la reconstruction ne se feront pas en un jour. Les sauveteurs s'en vont; nous procédons avec eux à un bilan de fin de mission et organisons des sessions de suivi dans leurs communautés.

Dans un des villages, Meti, un jeune garçon resté coincé 24 heures sous les décombres de l'école avec son ami mourant, nous a serrés dans ses bras. Les larmes aux yeux, il nous dit : "Vous nous avez aidés à comprendre ce que nous ressentions, vous nous avez appris à nous prendre en charge et comment aider nos amis. Nous n'oublierons pas cette aide."

Nous avons tiré les enseignements de ce que nous avons vécu, et ces enseignements seront utiles lors de la prochaine intervention d'urgence. L'assistance psychosociale est intégrée chaque fois un peu plus aux interventions de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. L'idée d'amener ceux à qui nous venons en aide à être des survivants actifs, et non pas des victimes passives, fait son chemin et prend corps dans des activités concrètes, essentielles même, qui illustrent bien "cette force qu'est l'humanité". ■



Burcu, une de nos psychologues, et l'école dans laquelle 85 enfants ont trouvé la mort.

Photo: William Matthews

Conférence européenne sur l'accueil des demandeurs d'asile, tenue à Athènes, Grèce, en février 2003.

Par Lars Diemer, Service asile, Croix-Rouge danoise.

Pays paisible des Balkans, et principale voie d'accès à l'Europe depuis l'Afrique et l'Asie, la Grèce, et ses chapelets d'îles, connaît depuis quelques années des problèmes croissants avec les migrants et les réfugiés, qui peuvent être soit demandeurs d'asile soit mêlés à des trafics vers d'autres pays européens dans l'espoir de pouvoir s'y fixer. Les perspectives d'une guerre avec l'Iraq et d'une déstabilisation au Moyen-Orient ont fait ressortir avec une acuité toute particulière la nécessité de trouver des solutions à ces problèmes, aussi bien en Grèce que dans d'autres pays européens.

C'est donc fort opportunément que le Service de la protection sociale de la Croix-Rouge hellénique a accueilli, les 21 et 22 février 2003, une conférence européenne sur les questions relatives aux demandeurs d'asile et aux réfugiés. La Conférence s'est essentiellement intéressée aux diverses initiatives prises au niveau européen pour la protection, l'accueil et l'hébergement dans les situations d'arrivée massive de réfugiés.

La Conférence, sur le thème: "L'accueil et l'hébergement temporaire des demandeurs d'asile : défis et perspectives", a été co-financée par le Fonds européen pour les réfugiés et le ministère grec de la Santé et de la protection sociale. Une centaine de membres de diverses Sociétés de la Croix-Rouge (dont la majorité de la Croix-Rouge hellénique) y ont assisté, ainsi que des représentants d'organismes publics grecs, d'ONG grecques et européennes et d'organismes internationaux. Intervenants et animateurs étaient eux aussi issus de cette même mouvance.

Depuis les années 70, les ONG et de nombreuses Sociétés nationales de la Croix-Rouge ont joué un rôle de plus en plus actif dans l'accueil et l'hébergement des réfugiés et des demandeurs d'asile. Il s'agissait en tout premier lieu de fournir à ces personnes un toit, de les nourrir, et de leur apporter une aide médicale, mais des structures professionnelles d'accueil proposant formation, enseignement, aide psychologique et juridique ont également été mises en place. Aussi, le cadre juridique dans lequel s'inscrit la protection des demandeurs d'asile, ainsi que les normes et procédures minimales régissant leur accueil – règlements veillant à garantir l'intégrité et la dignité des réfugiés – ont-ils constitué les thèmes essentiels de la Conférence. On s'est penché sur certains droits fondamentaux qui ne vont pas toujours de soi : par exemple, la liberté de mouvement et de résidence, le droit au regroupement familial, le droit à une aide sociale, aux soins de santé, aux vêtements, à l'éducation, à l'emploi, aux conseils juridiques. Une attention toute particulière a été accordée au rôle des médias (avec, à l'appui, de nombreux exemples très évocateurs tirés de la presse populaire britannique), qui font naître des idées fausses sur l'ampleur réelle et la nature des questions relatives aux réfugiés et qui sont donc en

partie responsables de l'émergence d'un climat de xénophobie.

Une des tables rondes tenues durant la Conférence a été consacrée aux groupes particulièrement vulnérables de demandeurs d'asile. On a relevé les besoins spécifiques des personnes handicapées, des personnes âgées, des personnes handicapées mentales et des personnes victimes de la torture, mais aussi souligné les problèmes spécifiques auxquels les femmes pouvaient être confrontées et la nécessité de les protéger contre la violence physique, les violences sexuelles, le harcèlement et la discrimination. Dans ce contexte, l'intervenant de l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) a attiré l'attention des participants sur le problème grandissant de la traite des femmes à des fins d'exploitation sexuelle.

On a fait valoir que 5 % des réfugiés en Europe de l'Ouest étaient des mineurs non accompagnés, dits "enfants séparés". En plus de leurs besoins en matière de soins de santé, d'éducation et de protection sociale et physique, il faut à ces enfants un traitement privilégié, c'est-à-dire un accès prioritaire aux procédures de demande d'asile, une aide pour entrer en contact avec les membres de leur famille et les retrouver, un hébergement dans de petits logements où ils seront en sécurité, et des spécialistes pour leur apporter aide psychosociale et aide juridique.

Divers modèles d'hébergement ont été présentés ; l'une des tables rondes a notamment été consacrée aux logements parallèles, mais les participants se sont généralement accordés à penser que, dans l'ensemble, les conditions dans les centres d'accueil et d'hébergement (avec, en illustration, des exemples provenant d'Autriche et d'Allemagne) étaient sinistres – quand elles n'étaient pas carrément indécentes. Le programme grec "Nefeli", offrant des appartements protégés et des conditions de vie semi-indépendantes à des groupes de 5 à 7 personnes a été présenté comme une heureuse exception.

Le Centre de référence de la Fédération pour le soutien psychologique m'avait demandé d'intervenir sur ce thème : "Directives pour la mise en œuvre des programmes de soutien psychologique à l'intention des personnels travaillant auprès de réfugiés". Cela a été pour moi l'occasion d'évoquer mon travail au sein du Service asile de la Croix-Rouge danoise. Pour préserver le bien-être et la santé psychique du personnel, qui est l'objectif premier du soutien psychologique, il faut demander à la direction de mettre en place une culture de travail qui y soit propice. Il importe en outre de doter le personnel des connaissances, des compétences et des outils professionnels spécifiques propres au travail auprès des réfugiés. Une intervention psychosociale directe et très soutenue doit également être prévue dans des situations particulières. Le soutien psy-

chologique individuel, le bilan psychologique en fin de mission, l'intervention intensive en situation de crise ont été quelques-uns des exemples cités. L'orateur suivant a insisté sur l'importance de la supervision comme moyen irremplaçable pour soutenir le personnel. Ont également été examinés le syndrome de l'usure de compassion, le stress et le syndrome de l'épuisement professionnel.

Une des tables rondes était axée sur la gestion des conflits dans le cadre du travail avec les réfugiés et les demandeurs d'asile. On a présenté les éléments de la gestion des crises et examiné également les techniques de médiation, et la manière dont celles-ci peuvent être utilisées dans les conflits avec des réfugiés et des demandeurs d'asile. On a aussi beaucoup insisté sur la prévention des conflits dans la collectivité. Une vision peu orthodoxe mais fascinante sur l'intérêt que peut présenter le sport dans l'aide aux groupes vulnérables a fait l'objet d'une présentation très dynamique et pleine d'humour. Les travaux de la conférence ont été intensifs, mais très

bien organisés. Les intervenants parlaient d'expérience et maîtrisaient manifestement bien leur sujet. Le programme était bien rempli, et malgré la poursuite des débats pendant les pauses et les repas, il aurait fallu pouvoir disposer de bien plus de temps pour développer ces questions tellement importantes. Nos hôtes grecs se sont montrés on ne peut plus accueillants et ont ajouté du piment à la conférence en nous offrant de nombreux et inoubliables spectacles folkloriques empreints d'une grande gaieté. ■

Manifestations à venir:

- **Atelier sous-régional sur le thème "catastrophes et soutien psychologique" Roumanie, du 5 au 7 juin 2003**
- **Conférence et session de formation des formateurs à Tokyo et Yamanashi, Japon, du 21 au 27 juin 2003**
- **VI^e Conférence annuelle: Innovations en matière de psychologie des catastrophes: Il est temps de trouver un nouveau paradigme. Disaster Mental Health Institute, Université du Dakota du Sud, du 18 au 20 septembre 2003. Inscriptions en ligne: <http://www.usd.dmhi/conf03>**
- **II^e Conférence régionale sur le soutien psychologique pour la région des Caraïbes et de l'Amérique du Nord, La Havane, Cuba, du 25 au 28 novembre 2003. Pour tout complément d'information, s'adresser à la Croix-Rouge cubaine : crsn@infomed.sld.cu**

Pour s'abonner ou obtenir de plus amples informations, écrire à : psp-referencecentre@redcross.dk



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

Danish Red Cross 