

Face à la **Crise**

NUMÉRO 1/2013



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

Centre Psychosocial



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

Sommaire : Juin 2013



Le soutien psychosocial à travers le monde



Le soutien psychosocial dans la vallée de Swat



Feu de forêt



Catastrophes d'origine humaine



Address the stress



Contrecoups

Photo de couverture : Leif Jonasson

Cette publication est réalisée par le Centre de Référence pour le Soutien Psychosocial de la FICR.

Bureau de rédaction : Nana Wiedemann et Louise Juul Hansen

Conception et mise en page : Simone von Burgwald et Nina Krogh

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



Je constate souvent que, parmi les professionnels qui travaillent dans le domaine du soutien psychosocial, le conseil est perçu comme une forme

d'intervention thérapeutique clinique, incompatible avec le soutien psychosocial.

Et pourtant, partout dans le monde, des bénévoles accompagnent et guident des victimes de violences, des réfugiés, des femmes vulnérables, des adolescents en difficulté, des personnes seules et de nombreuses autres personnes, par le biais d'entretiens individuels ou en groupe, au téléphone ou via des services d'assistance en ligne. Ce sont des conseillers non professionnels, et ils apportent un soutien psychosocial précieux.

Mais ceux qui émettent des réserves par rapport au conseil non professionnel ont raison sur un point : lorsque le conseil prend la forme d'une psychothérapie, il doit être fourni par des professionnels formés.

De ces observations est née l'idée de développer un concept de formation générale qui montre clairement que le conseil non professionnel n'est ni une thérapie, ni un traitement, mais qu'il vise plutôt à accompagner, orienter et aider des personnes à prendre leurs propres décisions en toute connaissance de cause.

Avec trois partenaires, nous avons décidé de développer un ensemble de supports de formation sur les premiers secours psychologiques et la communication de soutien, et nous sommes fiers de présenter ces supports dans ce magazine.

Une des priorités stratégiques du Centre PS est d'aider les Sociétés nationales à rassembler et à former du personnel et des bénévoles pour le soutien psychosocial. Une Société nationale bien préparée dispose de la présence, des infrastructures, de la connaissance et de la compréhension de la culture et des traditions locales qui lui permettent d'intervenir rapidement tout en respectant la culture locale.

Dans ce numéro, nous nous intéressons aux Sociétés nationales qui apportent un soutien psychosocial lorsque des catastrophes frappent des foyers. Aux États-Unis et au Canada, nous voyons comment deux partenaires bien préparés et qui travaillent main dans la main peuvent réagir rapidement à des catastrophes et apprendre l'un de l'autre. En Nouvelle-Zélande, la Croix-Rouge a adopté les moyens de communication et les références culturelles de la jeunesse pour s'adresser à un groupe vulnérable après une série de séismes dévastateurs. Et au Pakistan, une communauté de la vallée de Swat a lancé une initiative originale pour aider les hommes âgés.

Lors d'une récente visite au Japon, j'ai eu l'occasion de voir un exemple de cela de mes propres yeux, avec le rituel traditionnel de la cérémonie du thé qui est utilisé pour créer un sentiment de sécurité et d'appartenance, ce qui aide les gens à s'ouvrir aux autres et à parler de ce qui les perturbe. Assister à cela et lire les récits d'autres interventions lors de drames domestiques a fait forte impression sur moi. J'espère que ces histoires seront également une source d'inspiration pour vous.

Nana Wiedemann

Vous voulez votre propre exemplaire de Face à la crise ?

Un nombre limité d'exemplaires est disponible en contactant le Centre Psychosocial à l'adresse : psychosocial.centre@ifrc.org

Retrouvez-nous sur Twitter, YouTube et Facebook !

Rejoignez notre communauté en ligne et restez au courant des dernières actualités et événements.



www.facebook.com/psychosocial.center



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



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

Comment participer ?

Vos idées, lettres et articles sont les bienvenus.

Envoyez-nous un e-mail : psychosocial.centre@ifrc.org

Pour en savoir plus sur le Centre psychosocial et notre travail, veuillez consulter : www.ifrc.org/psychosocial.

wealldit

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

Divers éclairages du monde entier sur le soutien psychosocial offert par les Sociétés nationales, selon les appels et les rapports de la FICR ainsi que les contributions des professionnels de santé et du personnel chargé de la communication. De nombreuses autres Sociétés nationales étendent en permanence leurs activités de soutien psychosocial.

Afghanistan

Une formation pour les formateurs s'est déroulée du 23 au 27 septembre 2012. En tout, 25 membres du personnel de la Société du Croissant-Rouge afghan (ARCS), issus des sièges et des antennes régionales ont participé à la formation ; il s'agissait notamment de professionnels de santé, de personnel issu des services sanitaires communautaires et des premiers secours, et de chefs d'équipe de bénévoles (rapport annuel ARCS).

Amériques

Une formation pour les formateurs, sur le thème du soutien psychosocial dans la communauté, a été organisée au Panama avec des coordinateurs de services sanitaires et de soutien psychosocial originaires de 16 Sociétés nationales des Amériques. Suite à la formation, plusieurs Sociétés nationales ont manifesté leur intérêt pour une intégration plus poussée du soutien psychosocial dans leurs programmes (Centre de Référence pour le Soutien psychosocial, Rapport annuel 2012).

Cameroun

Un atelier de formation pour les formateurs, sur le thème du soutien psychosocial dans la communauté, a été organisé au Cameroun, avec des participants originaires de 11 Sociétés nationales du Sahel et de l'Afrique centrale et occidentale, ainsi que la délégation régionale de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR). Grâce à cette formation, la délégation régionale de la FICR a considérablement renforcé l'aide qu'elle apporte aux Sociétés nationales dans leurs interventions de soutien psychosocial et leurs formations au niveau national (Centre de Référence pour le Soutien psychosocial, Rapport annuel 2012).

Chine

Dix-neuf psychologues cliniciens ont été déployés en tant que spécialistes bénévoles du soutien psychosocial dans la province chinoise du Sichuan suite à un séisme de magnitude 7,0 qui a frappé la province le 20 avril 2013 et qui a fait 196 morts, 13 484 blessés et 21 disparus.

Les psychologues bénévoles se sont principalement concentrés sur une thérapie de groupe à l'école, intégrant à la fois des activités physiques et rythmiques. La FICR a indiqué que 1 458 personnes ont reçu un soutien psychosocial après le séisme. (www.icrc.org/ DREF Mise à jour des opérations, Chine : Séisme au Sichuan).



Photo : Croix-Rouge chinoise

Costa Rica

Après le séisme de magnitude 7,6 sur l'échelle de Richter qui a frappé le Costa Rica le 5 septembre 2012, la Croix-Rouge costaricienne a apporté un soutien psychosocial à 1 656 personnes. Une attention particulière a été portée aux enfants, lesquels se sont avérés être les victimes du séisme les plus en proie à la peur, à l'angoisse, et à l'incertitude. La Société nationale a mis en place le programme de soutien psychosocial Return to Happiness pour travailler avec les enfants et les adolescents, ainsi qu'avec leurs parents, tuteurs et professeurs. Une des principales activités du programme était un spectacle de marionnettes qui montrait comment faire face aux situations de stress (Rapport définitif DREF, Costa Rica : Séisme).

Asie de l'Est

La première rencontre du Réseau de soutien psychosocial d'Asie de l'Est s'est tenue à Pékin, en Chine, du 19 au 23 novembre 2012. Cette rencontre sur cinq jours visait à renforcer la

sensibilisation et les capacités des Sociétés nationales en matière de soutien psychosocial en Asie de l'Est. Trente participants issus de différentes Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge de la région et quatre animateurs du Centre psychosocial de la FICR ont participé et échangé leurs connaissances, expériences et enseignements tirés des programmes de soutien psychosocial. (Délégation régionale de l'Asie de l'Est : Rapport annuel)

Équateur

Entre juin et septembre 2012, plus de 2 900 feux de forêt ont ravagé l'Équateur, détruisant environ 15 500 hectares de terres, principalement dans des zones urbaines, ou des champs cultivés. Des zones tampons ont également été touchées, autour de différents parcs nationaux et de réserves écologiques et naturelles. En raison du nombre de feux, les équipes de secours travaillaient 24 ou 48 heures de suite. Les équipes de secours affectées à l'extinction des feux ont souffert de maladies dues à la fumée et de blessures. La Croix-Rouge équatorienne a mené les activités de premiers secours et de soutien psychosocial auprès des familles touchées et du personnel impliqué dans les opérations de secours. Parmi les bénévoles qui ont participé à l'intervention, 36 avaient été spécialement formés pour rejoindre des équipes de soutien psychosocial et des équipes de rétablissement des liens familiaux (Rapport DREF, septembre 2012 et Appel FICR, juin 2013)

Israël

Après l'escalade du conflit dans la Bande de Gaza du 14 au 21 septembre 2012, les autorités locales ont ouvert des centres de résilience pour venir en aide aux personnes touchées, dont beaucoup étaient en proie au stress et à la peur suite aux bombardements. Les bénévoles et le personnel de Magen David Adom (MDA) ont pris en charge les personnes à l'endroit même des bombardements avant qu'elles ne soient transportées vers les centres. Comme cette opération exigeait du calme et de l'empathie de la part des bénévoles, MDA a veillé à ce que les équipes travaillent dans les meilleures conditions possibles.



Les membres de la famille proche du personnel et des bénévoles ont pu être évacués vers un endroit sûr, et les responsables ont veillé à ce que les bénévoles puissent régulièrement avoir des repas chauds et du temps pour se reposer dans des abris anti-bombes. (Magen David Adom, 23 décembre 2012)



Photo : Magen David Adom

Kenya

Les inondations, la sécheresse et les troubles civils ont affecté la population dans différentes régions du Kenya. Dans le delta du fleuve Tana, 47 écoles ont été fermées en raison d'un violent conflit tribal. Des enfants et des professeurs auraient fui la région. Le dernier trimestre de l'année est décisif pour les élèves de classe 8 car ils passent l'examen national du Certificat d'études primaires. Par conséquent, la Croix-Rouge kényane a organisé le suivi des élèves de ce groupe d'âge et veillé à ce qu'ils préparent et passent leurs examens. En outre, elle a organisé des séances de thérapie pour les enfants dans le cadre des activités de soutien psychosocial de la Société nationale, dans le but de renforcer leur résilience. Le soutien psychosocial a été intégré aux activités sanitaires dans le delta du fleuve Tana avec généralement diverses activités, dont des séances de thérapie de groupe et de thérapie avec les enfants (Mise à jour opération appel d'urgence au Kenya :



Photo : Croix-Rouge kényane

Urgences complexes – inondations, sécheresse et troubles civils).

Panama

Le 25 novembre 2012, le gouvernement a décrété l'état d'urgence pour les régions de La Chorrera Capira (Ouest du Panama) et Colón suite aux pluies torrentielles qui ont entraîné des inondations, des glissements de terrain et de graves perturbations de l'activité économique et des communications. Cinq personnes ont trouvé la mort, 2 570 maisons ont été endommagées et 6 500 familles ont été touchées. La Croix-Rouge panaméenne (RCSP) a engagé des actions de soutien psychosocial visant à aider la population touchée et les bénévoles qui travaillaient dans la région. Un délégué du soutien psychosocial a été dépêché dans la région de Colón pour aider le personnel, et un psychologue et expert en gestion du stress a été recruté pour accompagner les familles et les collègues des bénévoles de la RCSP portés disparus pendant les opérations de recherche (Mise à jour de l'opération du DREF au Panama : Inondations).

Somalie

En Somalie, des milliers de personnes ont été séparées de leurs familles en raison d'un conflit qui sévit depuis plusieurs décennies. Pour réunir ces familles, le Comité international de la Croix-Rouge (CICR) en Somalie a mis en place un service pour le rétablissement des liens familiaux, en partenariat avec le Croissant-Rouge somalien et d'autres sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge du monde entier. Chaque semaine, le CICR communique 125 noms de personnes portées disparues dans l'émission radio de la BBC « Missing persons ». Suite à l'afflux de réfugiés somaliens au Kenya, la Croix-Rouge kényane a mis un service de téléphonie mobile à la disposition des réfugiés installés dans quatre camps. Ces initiatives aident à restaurer les liens familiaux, ce qui est une forme de soutien psychosocial capitale pour les réfugiés (www.icrc.org).

Syrie

Plus de trois millions de Syriens ont fui loin de chez eux en raison du conflit armé qui sévit actuellement en Syrie. La Croix-Rouge danoise soutient huit antennes du Croissant-Rouge arabe syrien (SARC) dans leurs activités de soutien psychosocial pour



Photo : Mari A. Mårtvedt / Croix-Rouge norvégienne

les personnes déplacées sur le territoire syrien. Certaines de ces activités sont des jeux pour les enfants, des rassemblements musicaux, des contes, des activités manuelles et des sorties pour les enfants et leurs familles.



Photo : Croissant-Rouge du Qatar

Pour venir en aide aux réfugiés syriens, le Croissant-Rouge du Qatar a ouvert deux centres de soutien psychosocial dans le camp de Zaatar en Jordanie. Ces centres ont vocation à maintenir les réfugiés occupés avec des activités créatives et utiles, comme des formations et ateliers d'artisanat pour les femmes, et de la ludothérapie et du football pour les enfants.

En Syrie, l'antenne du SARC à Aleppo a mis sur pied une équipe de soutien psychosocial de terrain. Au cours du mois de mars 2013, l'équipe a organisé une séance d'« aide aux aides » avec 40 bénévoles. Parmi les thèmes abordés figuraient la manière de gérer le stress pour les bénévoles et le personnel ainsi que la manière de le surmonter de manière positive (www.ifrc.org ; www.sarc.sy).



Photo : Croissant-Rouge du Qatar

Le bien-être psychosocial dans la vallée de Swat par le dessin et la couture

La vallée de Swat est une vallée fertile du Nord du Pakistan, entourée de montagnes aux sommets enneigés. De 2007 à 2009, la vallée de Swat a été gouvernée par un régime islamiste. De jeunes garçons étaient kidnappés, les adolescentes et les femmes étaient forcées de porter la burka, les femmes qui travaillaient étaient contraintes de démissionner sous la menace, de nombreuses écoles furent fermées ou démolies et des couvre-feux de plusieurs semaines étaient imposés. Chaque jour, des personnes étaient pendues dans le bazar pour avoir enfreint les lois strictes édictées par le régime islamiste.

Par **Amjad Hilal** et **Umar Hayat**,
Programme de soutien psychosocial, vallée de Swat.

En 2009, l'armée pakistanaise est intervenue pour restaurer le pouvoir du gouvernement. Pendant la première année de combats intenses entre les militants islamistes et l'armée, des millions de personnes reçurent l'ordre de quitter leurs maisons et furent déplacées à l'intérieur du pays.



Photo : Mlle Gulabo, Croissant-Rouge pakistanais

De nombreux enfants se souviennent encore d'avoir dû préparer leurs affaires en une demi-heure. Ils n'avaient aucune idée de l'endroit où ils allaient, ni de combien de temps ils allaient rester loin de chez eux ou si leur maison serait encore là lorsqu'ils reviendraient.

À partir de juillet 2010, la Croix-Rouge danoise a soutenu un programme de soutien psychosocial d'un an mené dans les écoles, et destiné aux enfants et à leurs familles. Il s'agissait d'un programme pilote visant à aider les enfants à surmonter leurs troubles émotionnels dus au conflit. Les débuts du programme furent difficiles. Lors de la première réunion de formation du personnel qui venait d'être recruté, une énorme inondation submergea la vallée, détruisant des maisons, des écoles, des routes et des ponts. Malgré cela, le programme pilote s'est bien passé et le programme a été prolongé jusqu'en 2014, avec un déploiement dans 14 écoles (dont 13 avaient été démolies par des militants islamistes ou des inondations) et quatre centres communautaires.

Le programme se compose essentiellement de 20 séances dirigées pour les élèves de 5e et 6e années, de célébrations de quatre journées internationales pour tous les élèves, de réunions parents-élèves deux fois par an et de quatre séances pour les parents. En outre, les communautés participent activement à 56 comités locaux, et les quatre centres communautaires servent de lieux de rencontre et d'apprentissage ouverts à tous. Dans ces centres, les enfants qui ne sont pas en âge d'aller à l'école peuvent participer à dix ateliers dirigés d'aptitudes à la vie quotidienne. Les centres communautaires proposent également des activités aux membres de la communauté, comme des ateliers pour acquérir de nouvelles compétences professionnelles, des aptitudes nécessaires à la vie quotidienne, ou encore pour apprendre à gérer le stress.

Le Programme de soutien psychosocial dans la vallée de Swat a une page Facebook sur laquelle nous partageons des photos, des histoires et des expériences. Vous pouvez nous retrouver sur Facebook.com en cherchant « Psychosocial Support Programme Swat ».



UN GRAND PAS EN AVANT

Reportage de Mlle Gulabo et Mlle Sitara

Une femme qui a perdu son mari pendant un affrontement entre l'armée pakistanaise et les talibans a accepté de raconter son histoire sous couvert d'anonymat. Elle fréquente l'un des centres communautaires de soutien psychosocial où elle apprend à coudre ainsi qu'à gérer le stress. C'est une histoire pleine d'espoir que celle de cette femme courageuse qui vit dans une culture où les femmes doivent franchir de nombreux obstacles pour faire ne serait-ce qu'un petit pas en avant.

« J'ai traversé des moments très difficiles lorsque j'ai perdu mon mari. Il a été tué devant mes yeux et je n'avais pas d'autre choix que de fuir avec mes enfants pour sauver leur vie. Pour moi, c'était une immense trahison de laisser mon mari mort derrière moi sans enterrement en bonne et due forme. Lorsque j'étais au camp de Mardan pour les personnes déplacées à l'intérieur du Pakistan, je me suis rendu compte qu'il fallait que j'acquiesse de nouvelles compétences pour ne pas être obligée de faire la queue pendant des heures pour quémander de la nourriture et des vêtements.

Aujourd'hui, ce centre communautaire de soutien psychosocial représente une lueur d'espoir pour moi. J'ai entendu dire qu'il y a quelques machines à coudre et des bénévoles qui donnent des cours de couture gratuits dans le centre communautaire. J'étais très enthousiaste et déterminée à acquiesse de nouvelles compétences pour pouvoir nourrir mes enfants sans être dépendante financièrement de ma famille.

Maintenant, je viens régulièrement au centre communautaire. Non seulement j'ai appris à coudre, mais plus important encore, j'ai appris à gérer le stress, j'ai fait des exercices utiles et surtout, j'ai appris à traiter les enfants avec gentillesse et dignité et à faire face aux situations difficiles. Lorsque je suis au centre communautaire, j'oublie tous mes soucis et je me sens vraiment heureuse et détendue. C'est vraiment amusant de faire les exercices avec les enfants à la maison. »



Photo : Mlle Gulabo, Croissant-Rouge pakistanais

UN CONCOURS DE DESSIN POUR LES HOMMES SÉNIORS

Depuis le lancement du programme, l'équipe du programme a organisé une série d'activités récréatives pour tous les groupes et couches de la société. La communauté a rapidement adhéré au programme et participe activement aux différentes activités récréatives. À Kanju, dans la vallée de Swat, l'équipe du programme de soutien psychosocial a décidé d'organiser un concours de dessin pour les hommes séniors.

Avant le lancement du concours, les critères de sélection ont été discutés avec la communauté, qui a accepté que seuls les hommes de 60 ans ou plus pourraient participer. Dans cette société pachoune traditionnelle et stricte, dessiner est considéré comme une activité pour les enfants, aussi un tel concours réservé aux anciens était quelque chose d'assez inédit. Et pourtant le concours a été une expérience positive pour les participants.

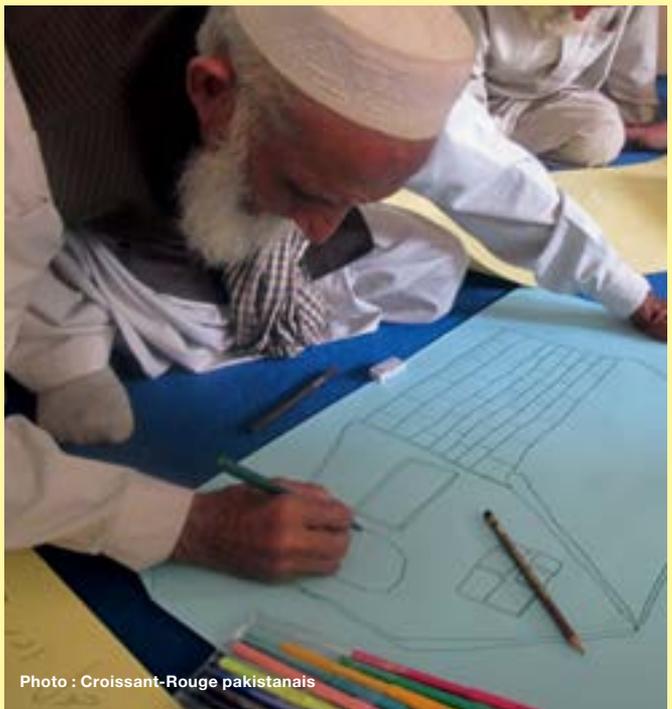


Photo : Croissant-Rouge pakistanais

M. Shehzad, 72 ans, a participé au concours et nous a confié : *« C'est vraiment très amusant de dessiner quelque chose tiré de mon expérience personnelle. Sous le régime taliban, j'ai perdu mon fils pendant les tirs d'obus et c'était très difficile pour moi de parler de ma peine à quelqu'un. Cette activité m'a donné l'occasion pour la première fois de raconter l'histoire de mon fils à travers un dessin. Je me sens apaisé et c'est comme si j'avais été soulagé d'un énorme poids. Je vais désormais pratiquer cette activité et je suis sûr qu'elle me permettra de me rappeler de bons souvenirs de mon fils. »*

Le soutien psychosocial à tout âge

Au Portugal, Maria José, 80 ans, offre un soutien émotionnel aux malades dans les hôpitaux. Tofic, 70 ans, réunit les familles par le biais des services de recherche des familles du Croissant-Rouge d'Azerbaïdjan, et en Hongrie, des jeunes viennent chercher des conseils et un soutien émotionnel auprès de bénévoles seniors de la Croix-Rouge. Dans toute l'Europe, des seniors mettent à profit leur temps, leur expérience et leur sagesse pour apporter un soutien psychosocial.

Par le bureau de la FICR Zone Europe



Photo : Rita Plotnikova, Fédération internationale

Aujourd'hui, les plus de 60 ans représentent le groupe d'âge qui croît le plus rapidement, à un rythme jamais vu auparavant. Cette transition démographique s'observe partout dans le monde, transformant nos communautés de façon spectaculaire.

Les débats sur le vieillissement de la population tournent souvent autour des défis auxquels la société est confrontée, en termes de pression exercée sur nos systèmes de santé et sociaux en raison des

besoins en soins de santé plus importants pour les plus âgés et d'une population active de plus en plus restreinte qui doit subvenir aux besoins d'un nombre croissant de retraités.

Mais le débat peut être abordé sous un autre angle – souvent négligé –, à savoir en considérant que les personnes âgées représentent une ressource inestimable. Les personnes âgées peuvent améliorer leur propre qualité de vie, ainsi que la vie des autres, en participant à la vie sociale, culturelle et civique en tant que bénévoles, mentors, leaders d'opinion et décideurs. Ils ont d'innombrables savoir-faire et expériences à partager dans leurs communautés respectives, et ces savoir-faire sont souvent exploités pour apporter un soutien psychosocial.

Dans un rapport publié récemment, « Years That Count: Report on Active Ageing and Intergenerational Solidarity », le bureau de la FICR Zone Europe analyse les défis et les opportunités associés au vieillissement de la population en Europe. « *Le vieillissement actif et la solidarité intergénérationnelle peuvent contribuer à ce que, au fur et à mesure que nous vieillissons, nos communautés se transforment pour le mieux, en appréciant la contribution d'individus de tous âges et de tous horizons à la citoyenneté active* » explique Anitta Underlin, Directrice de la FICR Zone Europe.

Ces propos sont magnifiquement illustrés par les huit histoires racontées dans le rapport. De l'Azerbaïdjan à la Suède, les bénévoles seniors de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge apportent leur contribution à la société – une contribution rendue encore plus précieuse par la sagesse et l'expérience de la vie qui s'acquiert après de nombreuses années. Il n'est d'ailleurs pas surprenant de constater que le soutien psychosocial sous diverses formes est un thème récurrent dans de nombreuses histoires.

RAPPROCHER LES FAMILLES ET LES GÉNÉRATIONS (AZERBAÏDJAN)

En Azerbaïdjan, la séparation des familles engendrée par les crises est un problème humanitaire majeur. La recherche des familles est l'une des principales activités de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et elle est essentielle pour soulager la souffrance humaine.

Tofic Bahramov a bénéficié des services de recherche des familles du Croissant-Rouge d'Azerbaïdjan avant de devenir lui-même bénévole. Les membres de la famille de Tofic ont disparu après leur migration économique et il a contacté le Croissant-Rouge pour qu'il l'aide à les retrouver. L'aide que le Croissant-Rouge lui a apportée l'a poussé à devenir bénévole et à aider les autres. À 70 ans, Tofic recueille les informations nécessaires pour retrouver la trace des personnes disparues, transmet ces informations au service de recherche des familles, et relaie les messages aux membres de la famille.

Le Croissant-Rouge d'Azerbaïdjan renforce la solidarité intergénérationnelle en faisant travailler les plus âgés au contact des jeunes. Dans l'antenne d'Azizbekov, des bénévoles seniors aident des enfants handicapés en leur rendant visite chez eux et en aidant à les éduquer. Des professeurs et infirmières à la retraite participent à des camps d'été pour orphelins animés par le Croissant-Rouge, en organisant des activités pédagogiques et de loisirs. Ils aident également à la sensibilisation des jeunes étudiants au VIH et au sida, en animant des événements auxquels participent des personnes atteintes du VIH et du sida et leurs familles.

AIDER LES AUTRES À TOUT ÂGE (PORTUGAL)

Tous les jours, les hôpitaux de Lisbonne fournissent des soins de santé primaires à des milliers de personnes. Les bénévoles de la Croix-Rouge jouent un rôle inestimable dans le cadre de ces services, en aidant à atténuer la souffrance des patients hospitalisés.



Maria José Santos Bicho a rejoint la Croix-Rouge en tant que bénévole alors qu'elle était encore une toute jeune femme. Pendant la guerre coloniale portugaise, de 1961 à 1975, Maria José a travaillé comme bénévole dans des hôpitaux, en apportant un soutien émotionnel aux soldats qui revenaient du front. Elle a également aidé les familles qui rentraient des colonies à la fin de la guerre.

Maria José n'a jamais cessé d'être bénévole. À 80 ans, elle coordonne un groupe de bénévoles travaillant en milieu hospitalier, à la Croix-Rouge de Lisbonne. Grâce à ses qualités de meneuse et son expérience, les bénévoles apportent un supplément de réconfort et d'attention qui ne serait pas possible sans elle. Lorsqu'on lui demande comment elle a fait pour rester motivée au cours de ces 50 années de bénévolat, Maria répond : « Le bénévolat est mon mode de vie. Je crois en un monde meilleur. »

« Le bénévolat est mon mode de vie. Je crois en un monde meilleur. »

Maria José Santos Bicho, Portugal

DES AÎNÉS PRODIGENT DES SOINS À DES PERSONNES DE TOUT ÂGE (HONGRIE)

La Croix-Rouge hongroise mène des programmes visant à répondre aux besoins matériels et émotionnels des populations fragiles. Les équipes d'aides bénévoles en milieu hospitalier de la Croix-Rouge hongroise – antenne du comté de Jász-Nagykun-Szolnok – apportent une aide pratique, des soins individuels et un soutien émotionnel aux personnes âgées qui sont hospitalisées ou vivent dans des foyers. Tous les bénévoles suivent une formation théorique et pratique, au cours de laquelle ils apprennent notamment à fournir un soutien psychosocial, à communiquer et à dispenser des soins élémentaires aux personnes âgées. La formation aborde plusieurs aspects étroitement liés du vieillissement, y compris les besoins biologiques, sociaux et émotionnels. Les bénévoles de la Croix-Rouge cherchent à réduire la vulnérabilité des personnes âgées en identifiant différents aspects de leur bien-être.

Les plus jeunes ont eux aussi parfois besoin d'un soutien, et cherchent conseil auprès de personnes qui ont acquis une certaine sagesse, de par leur plus grande expérience de la vie. Dans l'équipe des « accompagnateurs civiques », des bénévoles seniors conseillent des jeunes qui rencontrent des difficultés à l'école ou à la maison. Les accompagnateurs aident les jeunes à faire leur devoirs et à développer leurs aptitudes en renforçant leur confiance en eux et leur amour-propre, et leur apportent un soutien moral et émotionnel. Le bilan est positif puisque les jeunes qui ont participé au programme ont obtenu de meilleures notes, ont passé plus de temps à l'école et ont amélioré leurs relations avec leur famille et leurs amis. Le travail réalisé dans le cadre de ce programme montre les bienfaits mutuels de la solidarité et de la coopération entre les générations.

VIELLIR EN RESTANT ACTIF AVEC LE CLUB DES GÉNÉRATIONS (ROUMANIE)

« Lorsque j'essaie de faire participer des personnes âgées à des ac-

tivités, la première réponse est toujours "non" » raconte Eva Zsigmond, bénévole à la Croix-Rouge roumaine depuis plus de 20 ans. « Je suis bien trop vieille pour ça, voyons ! », ou « Non, ça ne marchera pas ». Dans ce cas, je les mets en rang et j'additionne leurs âges. Je dis : "Vous voyez, vous avez 562 années d'expérience. C'est déjà plus qu'il n'en faut. " »

Eva décrit l'hésitation initiale des personnes âgées lorsqu'on leur parle du Club des générations, une initiative qu'elle a lancée dans son antenne locale du comté de Harghita, au centre de la Roumanie. Le club est dirigé par un groupe de personnes qui travaillent ensemble pour améliorer l'image et le bien-être des personnes âgées dans leurs communautés. Il propose des formations pour aider à surmonter le stéréotype persistant de la personne âgée perçue comme un fardeau pour la société, auquel les personnes âgées croient parfois elles-mêmes. L'objectif est d'autonomiser les aînés, de leur permettre de se voir comme des citoyens actifs avec un rôle utile à jouer dans leurs communautés, et ainsi améliorer leur bien-être tout en changeant le regard des autres.

Les participants sont encouragés à exploiter les compétences et expériences acquises au fil des années, y compris le savoir-faire qui semble sans grand intérêt, comme des recettes de cuisine de famille ou des utilisations médicinales de plantes. Beaucoup de participants s'aperçoivent qu'ils ont beaucoup plus de sagesse et de savoir qu'ils ne le pensaient. « Ils se rendent compte que les jeunes s'intéressent à ce qu'ils disent », explique Eva. « C'est ce changement intérieur que nous recherchons »

« Ils se rendent compte que les jeunes s'intéressent à ce qu'ils disent » (...) « C'est ce changement intérieur que nous recherchons »

Eva Zsigmond, Roumanie

Le Club des générations réunit en moyenne 48 à 60 personnes : des jeunes et des seniors, des bénévoles et des non-bénévoles. Tout le monde est le bienvenu. De nombreux seniors qui ne faisaient pas de bénévolat décident d'en faire après avoir rejoint le club, en assumant des rôles et des responsabilités supplémentaires.



Photo : Croix-Rouge portugaise

Travailler ensemble pour aider la communauté

Une femme est assise dans une voiture avançant lentement sur une route embouteillée qui l'emmène loin de sa ville natale située dans la région de Slave Lake à Alberta, au Canada. Dehors, la chaleur dégagée par le feu de forêt est si forte que les essuie-glaces de la voiture fondent. Elle n'arrive pas à rejoindre son fils qui habite de l'autre côté de la ville, et elle et son mari ne savent pas si, avec cette circulation, ils parviendront à s'éloigner assez rapidement du feu. Lorsqu'elle rentre chez elle, sa maison n'est plus qu'un tas de cendres.

Par **Valerie Cole** de la Croix-Rouge américaine, et **Emily Pietropaolo** de la Croix-Rouge canadienne



Photo : Croix-Rouge canadienne

En mai 2011, une série de feux de forêt a dévasté des communautés de la région de Slave Lake, dans l'Alberta du Nord. Plus de 15 000 personnes ont dû être évacuées, 400 maisons ont été détruites et le préjudice total a été estimé à 1,8 milliard de dollars. Les habitants ont été évacués avec un préavis très court, et ils ont passé trois semaines dans des abris avant d'être autorisés à rentrer chez eux. L'évacuation a été vécue par beaucoup comme un traumatisme, car ils craignaient pour leur vie et pour celle de leurs proches.

APPEL À L'EXPERTISE DE LA CROIX-ROUGE AMÉRICAINE

Quelques mois après l'incendie, les impacts psychologiques de la catastrophe et de l'évacuation étaient toujours présents. Même si tout le monde avait retrouvé un toit et que les besoins matériels de la communauté étaient satisfaits, la communauté n'avait pas récupéré émo-

tionnellement. Les professeurs et le personnel administratif des écoles se plaignaient des écarts de conduite des élèves, les familles étaient en proie aux tensions et les dirigeants locaux étaient incapables de se mettre d'accord sur la meilleure façon de soutenir leurs administrés. Connaissant les dégâts qu'une telle catastrophe peut causer au plan émotionnel sur les victimes, la Croix-Rouge canadienne (CRC) a contacté la Croix-Rouge américaine (ARC) pour un soutien psychosocial et des conseils sur la manière la plus efficace d'aider les habitants de Slave Lake. La CRC et la ARC entretiennent depuis longtemps une amitié et une tradition de soutien mutuel, surtout dans le cadre des interventions et du soutien psychologique lors de catastrophes.

UNE COMMUNAUTÉ FORTE MAIS BOULEVERSÉE

En février 2012, une équipe composée de membres du personnel



de la Croix-Rouge canadienne et de membres du personnel et de volontaires de la Croix-Rouge américaine ont rendu visite à la communauté de Slave Lake, dans l'Alberta, pour évaluer les besoins en aide médico-psychologique de la communauté et développer une stratégie pour aider la communauté dans son ensemble. Les deux auteurs du présent article faisaient partie de l'équipe. Elles ont rencontré de nombreux membres de la communauté, y compris le maire et son équipe, des membres du gouvernement provincial, des prestataires de soins de santé mentale, des enseignants, des auxiliaires de puériculture et d'autres personnes.

Manifestement, la communauté de la ville et des environs avait une grande force et les habitants ne manquaient de rien. La communauté autochtone de la Première nation de Sawridge, la municipalité de district et la ville avaient formé un conseil pour traiter les problèmes liés à l'incendie, et les activités de rétablissement avaient bien avancé.

Cependant, il était évident que la communauté était fatiguée et bouleversée. Les représentants du gouvernement et les élus municipaux avaient du mal à gérer les conséquences émotionnelles de l'incendie. Ils consacraient de nombreuses heures chaque jour à régler les problèmes liés à l'incendie en plus de leurs fonctions habituelles. De nombreuses personnes vivaient dans des logements temporaires et se battaient avec les assureurs et les entrepreneurs du bâtiment. Les écoles avaient été très durement touchées, et les professeurs et le personnel administratif étaient stressés car ils essayaient à la fois de garder un équilibre entre vie professionnelle et vie privée et de se remettre eux-mêmes de l'incendie. Leurs élèves étaient angoissés et perturbés, et essayaient tant bien que mal de reprendre une vie normale après un été plutôt chaotique. Des services de santé mentale étaient accessibles via le système de santé public, mais la honte d'avoir dû admettre un problème psychologique faisait souffrir en silence de nombreuses personnes. L'éloignement géographique de Slave Lake (à 3 heures de route au nord d'un grand centre urbain) faisait qu'il était difficile pour l'association provinciale de psychologie de faire venir d'autres psychologues en renfort (ils n'étaient que trois dans la ville elle-même). À plusieurs reprises, l'équipe a dû rassurer les bénéficiaires en leur disant qu'une réaction émotionnelle négative était normale à ce stade du rétablissement après la catastrophe.

À la fin de la semaine, l'équipe s'était faite une idée des besoins de la communauté. L'ARC, la CRC et l'association provinciale de psychologie ont travaillé ensemble pour mettre au point une stratégie visant à fournir des services de soutien psychosocial et de rétablissement à la communauté. Le plan comportait trois parties : 1) aider les prestataires de services dont les ressources avaient été surexploitées ; 2) aider la communauté, en particulier les écoles ; et 3) préparer des messages d'information pour aider la communauté à comprendre les phases psychologiques du rétablissement après une catastrophe et les stratégies d'adaptation à long terme.

S'APPUYER SUR LA FORCE DE LA COMMUNAUTÉ

Les trois membres de l'ARC sont retournés à Slave Lake un mois plus tard, en mars 2012. En collaboration avec l'antenne locale de la CRC, l'équipe de l'ARC a animé un programme communautaire de premiers secours psychologiques (« Coping in Today's World ») pour apprendre aux habitants à se soutenir les uns les autres. Il était important de sensibiliser la communauté aux réactions émotionnelles courantes face à une catastrophe, et de leur donner des outils et des techniques pour renforcer leur résilience et celle de leur concitoyens. Cette approche a été jugée préférable à l'aiguillage vers les services traditionnels de santé mentale utilisés pour traiter certaines affections comme le trouble de stress post-traumatique. L'équipe de l'ARC voulait encourager les personnes à identifier et à utiliser leurs réseaux de soutien et leurs forces, et à ne pas se considérer comme malades ou faibles.



STRATÉGIE POUR LA FOURNITURE D'UN SOUTIEN PSYCHOSOCIAL ET D'UNE AIDE AU RÉTABLISSMENT À LA COMMUNAUTÉ DE SLAVE LAKE

- 1) Aider les prestataires de services dont les ressources ont été surexploitées ;
- 2) Soutenir la communauté, en particulier les écoles ;
- 3) Préparer des messages d'information pour aider la communauté à comprendre les phases psychologiques du rétablissement après une catastrophe et les stratégies d'adaptation à long terme.

L'équipe a mené des programmes pédagogiques avec le personnel et la direction des écoles. L'objectif était d'aider les enseignants à gérer leur propre stress et à apprendre à travailler avec les élèves en proie à un stress lié à la catastrophe. Une partie du processus pédagogique consistait à préparer une campagne d'information pour les écoles autour de l'anniversaire imminent de la catastrophe et des possibles déclencheurs émotionnels.

En plus de la campagne destinée aux enfants des écoles, l'équipe a préparé des messages d'information à l'intention du grand public en collaboration avec les dirigeants locaux et la CRC. L'équipe des relations publiques de la CRC a créé une brochure avec des astuces pour l'adaptation et a fait plusieurs annonces dans les médias.

Les bénévoles et le personnel de la CRC impliqués dans l'intervention et le rétablissement avaient aussi subi un stress lié à l'incendie et aux difficultés posées par l'ampleur de la catastrophe. Si la CRC impose une formation à l'auto-prise en charge à tous les bénévoles qui participent aux interventions lors de catastrophes, cet événement était

12 Feu de forêt

complexe et les bénévoles ont été confrontés à de multiples défis inédits pour eux. L'équipe de l'ARC a présenté des stratégies de protection de la santé des forces et une formation aux premiers secours psychologiques. Elle a également proposé des consultations privées et un soutien au personnel administratif au service de la communauté. Lorsque l'équipe est partie, la relation et les liens entre la CRC et l'ARC s'étaient indubitablement consolidés.

En juin, l'une des membres de l'équipe de l'ARC, Valerie Cole, est retournée à Slave Lake pour évaluer le travail accompli par l'ARC et former les prestataires de services de la communauté. Plusieurs thérapeutes et membres des forces de l'ordre ont participé à une version « formation pour formateurs » du programme « Coping in Today's World » et à une version revisitée de la formation de l'ARC sur le soutien psychologique opérationnel.

ENSEIGNEMENTS TIRÉS DE L'EXPÉRIENCE

La collaboration entre la CRC et l'ARC profite aux deux sociétés. L'ARC a appris à étendre ses services de soutien psychologique opérationnel, de la phase de l'intervention immédiate à la phase du rétablissement. L'ARC a facilement adapté son programme communautaire de premiers secours psychologiques aux différentes cultures, y compris à la communauté autochtone de la Première nation de Sawridge. L'équipe de l'ARC a également prolongé son soutien aux enseignants et au personnel administratif des écoles dans la phase de rétablissement après la catastrophe.

La CRC développe actuellement un cadre pour l'assistance au rétablissement. Si un tel programme de soutien psychologique opérationnel n'existe pas à la CRC, une partie essentielle de ce cadre est axée sur la manière d'apporter un soutien psychosocial aux bénéficiaires et au personnel de la CRC. Cela implique notamment de nouer de nouvelles relations et de s'appuyer sur les relations existantes avec les associations provinciales de santé mentale ainsi qu'avec la Société canadienne de psychologie.

L'enseignement le plus important que toutes les parties prenantes ont tiré de cette expérience est que toutes les sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge partagent véritablement la même mission, et qu'en travaillant ensemble, nous sommes plus forts qu'en travaillant seuls.



L'équipe CRC-ARC

NOTRE ACTION

Comme le montre ce numéro de Face à la crise, l'unité de soutien psychologique opérationnel (Disaster Mental Health – DMH) de la Croix-Rouge américaine intervient régulièrement lors de catastrophes, de petite ou de grande ampleur, aux États-Unis et en collaboration avec la Croix-Rouge canadienne.

Un aspect important de son intervention est l'information du public. Les messages d'information visent à fournir des conseils à la population touchée sur la manière de surmonter la catastrophe, et à la renseigner sur les services vers lesquels elle peut se tourner pour obtenir de l'aide.

La DMH utilise également le triage médico-psychologique et la surveillance comportementale dans le cadre de son approche en trois temps. Tous les bénévoles de la DMH sont équipés de cartes de rappel (de la taille d'une carte bancaire) du système de triage médico-psychologique. Sur le recto de la carte figure un récapitulatif des points clés des premiers secours psychologiques, et au verso se trouve une liste de questions, qui aide à évaluer l'état psychologique d'une personne ainsi que le niveau et l'urgence de l'aide dont elle a besoin.

PsySTART™ Mental Health Triage System	
DANGER TO SELF OR OTHERS?	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
FELT/EXPRESSED EXTREME PANIC or FEAR?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
FELT DIRECT THREAT TO LIFE OF SELF and/or FAMILY MEMBER?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
SAW / HEARD DEATH or SERIOUS INJURY OF OTHER?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
DEATH OF PARENT, CHILD or FAMILY MEMBER?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
DEATH OF PET?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
SIGNIFICANT DISASTER-RELATED ILLNESS or PHYSICAL INJURY TO SELF or FAMILY MEMBER?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
TRAPPED or DELAYED EVACUATION?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
FAMILY MEMBER CURRENTLY MISSING or UNACCOUNTED FOR?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
UNACCOMPANIED CHILD?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
HOME NOT LIVABLE?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
SEPARATED FROM IMMEDIATE FAMILY DURING EVENT?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
PRIOR HISTORY OF MENTAL HEALTH CARE?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
PRIOR HISTORY OF DISASTER EXPERIENCE?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
NO TRIAGE FACTORS IDENTIFIED	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> If yes, immediately contact site supervisor and DMH or call 911.	
<input type="checkbox"/> If yes, contact DMH as soon as possible.	
Contact DMH at the end of your shift for all other risk factors.	
© 2001-2012 Merrill D. Schreiber, Ph.D.	

L'intervention de l'unité de soutien psychologique opérationnel suite à des faits de violence

Pour l'unité de soutien psychologique opérationnel (Disaster Mental Health – DMH) de la Croix-Rouge américaine, l'année dernière a été mouvementée, avec des fusillades et d'autres violences. À l'été 2012, des fusillades mortelles ont eu lieu dans un cinéma d'Aurora, dans le Colorado, et dans un temple sikh à Oak Creek, dans le Wisconsin. Juste avant Noël de l'année dernière, un homme armé a tué vingt enfants et quatre instituteurs dans une école primaire de Newtown, dans le Connecticut, et en avril de cette année, trois personnes ont été tuées par des bombes au marathon de Boston. Quelques jours plus tard, l'explosion d'une usine d'engrais à West, dans le Texas, a fait 15 victimes et détruit une grande partie de la ville. Les équipes de la DMH sont intervenues lors de ces trois catastrophes.

Par le **Dr Joseph O. Prewitt Diaz**, Centre de soutien psychosocial pour les victimes de catastrophes, et le **Dr Valerie Cole**, Croix-Rouge américaine



Photo : Virginia Hart, Croix-Rouge américaine

L'unité de soutien psychologique opérationnel (Disaster Mental Health – DMH) apporte un soutien directement aux membres de la communauté. En général après une catastrophe, nous répondons aux besoins émotionnels des bénévoles et du personnel, et nous accompagnons la communauté dans son processus de rétablissement. Nous utilisons une approche en trois temps, en commençant par le triage médico-psychologique et la surveillance comportementale (cf. encadré sur XXX). Nous favorisons également l'adaptation et la résilience au sein de la communauté et, en cas de besoin, nous utilisons l'intervention de crise et l'aiguillage vers des services de la communauté.

À travers nos expériences difficiles, nous avons appris que lorsqu'une catastrophe d'origine humaine ou une catastrophe des transports fait des morts et des blessés, les services DMH revêtent une importance primordiale.

LA TUERIE DE L'ÉCOLE SANDY HOOK À NEWTOWN, DANS LE CONNECTICUT

Deux semaines avant Noël, un jeune homme s'est introduit dans une école primaire et, en l'espace de cinq minutes, a tué 20 enfants de cinq et six ans et quatre instituteurs. L'antenne locale de la Croix-Rouge américaine (ARC) a immédiatement commencé à fournir ses services aux secouristes sur le lieu du crime, et la DMH a été appelée pour aider les familles et les habitants de la ville à comprendre ce qui s'était passé et à tourner la page.

Nous avons accompagné les responsables locaux lorsqu'ils passaient annoncer aux familles la mort de leurs enfants. Nous avons soutenu les familles endeuillées mais également les responsables chargés de cette terrible tâche. Lorsque le Président Obama a rendu visite aux familles, nous étions présents pour témoigner et pour apporter un sout-

14 Catastrophes d'origine humaine

ien. L'opération s'est poursuivie pendant plusieurs semaines, et nous sommes restés pour travailler avec le personnel de l'école, les familles et les intervenants de la Croix-Rouge qui ont également été secoués par l'événement.

L'ATTENTAT DU MARATHON DE BOSTON ET SES LENDEMAINS

Pour la Croix-Rouge américaine, le marathon de Boston 2013 a commencé comme une opération classique pour un événement de masse. Entre 400 et 500 bénévoles étaient postés le long du parcours d'un peu plus de 42 km du marathon de Boston. Ils travaillaient, s'amusaient, et profitaient du spectacle depuis les stations d'eau et les tentes de repos le long du parcours.

Près de quatre heures après le début de la course, une première bombe explosa, suivie d'une deuxième quelques secondes plus tard. Les bénévoles passèrent d'une intervention de masse à une intervention pour les catastrophes. La Croix-Rouge activa son plan d'intervention incidents chimiques, biologiques, radiologiques, nucléaires et explosifs (CBRNE) et commença immédiatement à comptabiliser les bénévoles en les envoyant vers des endroits sûrs prédéfinis, et les opérations d'intervention furent lancées. Ils portaient tous des gilets de la Croix-Rouge, mais les bénévoles de l'équipe événements de masse avaient été rejoints par les bénévoles de l'unité de soutien psychologique opérationnel.

Le jeudi 18 avril, le FBI a diffusé des photos des deux auteurs présumés de l'attentat. Ce soir-là, Sean Collier, un policier de l'Institut de technologie du Massachusetts intervenait suite à un signalement de trouble à l'ordre public. Des coups de feu s'ensuivirent, et il fut touché. Il décéda le soir même. Pendant la chasse à l'homme, l'un des auteurs de l'attentat fut tué et le plus jeune prit la fuite. Le personnel de la DMH répondit aux besoins émotionnels de la famille de l'officier de police chez elle, pendant la veillée et à l'enterrement. Nous avons aussi apporté notre soutien pendant une commémoration très médiatisée à laquelle le Président des États-Unis a assisté.

Le hasard faisant bien les choses, le vendredi 19 avril fut probablement le pire jour de la semaine. La police lança des recherches dans le quartier de Watertown pour retrouver le second suspect. Les habitants étaient confinés chez eux et le personnel de l'ARC reçut l'ordre de rester à son hôtel pendant le déroulement des recherches et jusqu'à ce que le danger soit écarté. Tara Hughes, Chef des opérations de la DMH, confie : *« Non seulement nous étions dans l'impossibilité d'offrir nos services pendant toute la journée, mais le stress émotionnel du personnel était palpable. »*

L'attentat a profondément ébranlé Boston. L'ARC a donc diffusé des conseils pratiques de santé mentale qui ont renforcé la résilience et qui amélioreront sans aucun doute le bien-être de la population. Nous avons travaillé avec les Relations publiques pour créer des prospectus que nous avons placés là où nous avons pu. Ces prospectus comportaient des courts messages d'information non verbaux qui expliquaient com-

ment prendre soin de soi et de sa famille. Le 19 avril, de grandes affiches recouvraient déjà de nombreux bus et wagons de métro. Outre ces grandes affiches qui comportaient des conseils pratiques, nous avons collaboré avec une agence fédérale qui gère un service d'assistance téléphonique accessible 24h/24 pour apporter un soutien émotionnel. Au cours du mois prochain, des millions d'usagers des transports en commun verront les messages d'information développés par l'ARC, en association avec la régie des transports, et subventionnés par la Boston Foundation. C'est un exemple parmi tant d'autres de collaboration avec des partenaires, qui a été d'un grand secours à la communauté touchée par la catastrophe.



Tara Hughes, Chef des opérations de la DMH, décrit le soutien psychologique opérationnel et la nouvelle campagne dans le cadre de laquelle, au cours du mois prochain, des millions d'usagers des transports en commun verront les messages d'information développés par l'ARC, en association avec la régie des transports, et subventionnés par la Boston Foundation.
Photo : Clara Barton, Croix-Rouge américaine, Massachusetts Est

L'EXPLOSION DE L'USINE DE WEST, AU TEXAS

Dans la petite ville de West au Texas, la communauté de 2 800 habitants venait de terminer de dîner lorsqu'elle fut secouée par une déflagration dans une usine d'engrais locale. Une fois arrivés sur place, les pompiers prirent rapidement la mesure du potentiel mortel de l'événement et commencèrent à évacuer la maison de retraite voisine ainsi que d'autres habitations. L'explosion tua 15 personnes dont cinq pompiers volontaires, fit des centaines de blessés et détruisit la ville.

L'antenne locale de la Croix-Rouge ne disposait pas d'équipe de soutien psychologique opérationnel, et des bénévoles de la ville voisine d'Austin arrivèrent rapidement et commencèrent à travailler auprès de la communauté. Au vu de l'ampleur des dommages émotionnels, d'autres bénévoles de la DMH furent déployés. Nous sommes restés jusqu'à ce que toutes les familles aient été contactées et aient commencé à récupérer ; celles qui avaient le plus besoin d'aide furent aiguillées vers le service local de santé mentale.



CAMPAGNE D'INFORMATION

Lors de ces trois événements, la DMH a travaillé avec les Relations publiques pour développer des conseils pratiques d'adaptation, spécifiques à chaque événement. À Boston, nous avons pu afficher ces conseils pratiques sur des métros et des bus. Nous avons rencontré et conseillé le personnel des antennes locales susceptible d'être en contact avec les personnes qui ont assisté au marathon. Nous avons ensuite adapté ces conseils pratiques à la communauté de West, au Texas.

CENTRES D'AIDE AUX FAMILLES

À Newtown et à Boston, la DMH a contribué à la création d'un centre d'aide aux familles. C'est un endroit qui regroupe de nombreux services, du bureau d'aide aux victimes aux programmes de massothérapie. Les familles n'ont qu'un seul endroit où aller pour obtenir les services dont elles ont besoin pour se reconstruire après la catastrophe. À West, au Texas, un modèle légèrement différent a été utilisé, appelé Centre d'aide conjointe. Dans tous les cas, nous avons essayé de faire en sorte que les familles puissent obtenir un soutien à la fois matériel et émotionnel de la manière la plus simple possible.

RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES PUBLICS ET PRIVÉS

Les relations avec nos partenaires ont joué un rôle déterminant dans la fourniture de services appropriés aux familles lors des trois événements. À Newtown, nous avons collaboré étroitement avec les responsables locaux pour l'information aux familles et l'ouverture du centre d'aide aux familles. À Boston, la DMH a pris contact avec le Service des véhicules motorisés du Massachusetts pour fournir de nouvelles cartes d'identité aux marathoniens et aux autres personnes dont les affaires avaient été confisquées sur le lieu de l'attentat. Le Centre de santé mentale du Texas (Heart of Texas Mental Health Mental Retardation Center) a participé aux services fournis aux familles de West au Texas, et continuera d'offrir ses services après le départ de la DMH. Lors des trois événements, des informations ont été partagées entre plusieurs organismes fédéraux de santé comportementale, y compris le Service de Santé publique des États-Unis et le corps de réserve sanitaire (Medical Reserve Corps).

DERNIÈRES REMARQUES ET ENSEIGNEMENTS TIRÉS DE L'EXPÉRIENCE

Maintenant que la phase critique est passée, la phase de repli commence, et les cas ont été confiés à l'antenne locale. Le personnel continuera d'aiguiller les personnes touchées par la catastrophe et de leur apporter un soutien psychologique. « Coping in Today's World », un programme de formation aux premiers secours psychologiques et à la résilience destiné aux communautés, sera proposé pour montrer aux habitants comment se soutenir les uns les autres et pour aider la communauté à renforcer sa résilience dans le cadre d'un rétablissement sur le long terme.

Ces événements ont renforcé les relations avec nos partenaires publics et privés. Comme l'a souligné Rob Yin, Directeur de la DMH, « nous avons collaboré avec le Service de Santé publique des États-Unis, et

utilisé le même outil de surveillance comportementale, afin que tout le monde recherche les mêmes facteurs de risque, parle le même langage et identifie les besoins de la communauté pour un suivi à plus long terme. »

Au Centre d'aide aux familles de Boston, nous avons travaillé avec les services fédéraux et de l'État qui fournissent une assistance aux victimes. Nous avons également collaboré avec des services de soutien spirituel pour couvrir les événements et organiser les veillées et les commémorations. Même si les services de la DMH sont essentiels lors des événements impliquant de nombreuses victimes, nous ne travaillons pas seuls. Le site Internet Safe and Well de la Croix-Rouge, qui est utilisé lors de catastrophes sur le territoire américain, était saturé car les familles essayaient de prendre des nouvelles de leurs proches. La mobilisation de tout le personnel de la Croix-Rouge est nécessaire pour fournir aux familles touchées par ces terribles tragédies les services dont elles ont besoin. La DMH soutient les communautés mais aussi les intervenants. Nous espérons être en mesure d'aider la communauté et les nôtres à devenir plus résilients au cas où une autre tragédie devait se produire à l'avenir.



Les membres de l'unité de soutien psychologique opérationnel (Disaster Mental Health) se rendant à l'Institut de technologie du Massachusetts pour soutenir les premiers intervenants qui assistent à la commémoration en hommage à l'officier Sean Collier, tué lors d'un échange de coups de feu avec l'un des auteurs présumés de l'attentat.
Photo : Clara Barton, Croix-Rouge américaine, Massachusetts Est

Le Dr Prewitt Diaz est Directeur du Centre de soutien psychosocial pour les victimes de catastrophes, et bénévole à l'antenne régionale de l'ARC (Capital Region Chapter) et au Centre de soutien psychosocial de la FICR à Copenhague.

Le Dr Cole est l'associée principale de l'activité de soutien psychologique opérationnel (Disaster Mental Health) à la Croix-Rouge américaine, et également le point de contact du Département des Services internationaux pour le soutien psychologique opérationnel.

Anjana Dayal de Prewitt a mené les entretiens et les recherches pour l'antenne sur l'attentat du marathon de Boston.

Nouveau manuel sur le soutien psychologique opérationnel

Les services de soutien psychologique opérationnel de la Croix-Rouge sont heureux d'annoncer la publication d'une nouvelle édition mise à jour du manuel sur le soutien psychologique opérationnel. Ce nouveau manuel présente des interventions approuvées, utilisées pour apporter un soutien psychologique opérationnel (Disaster Mental Health – DMH) aux antennes locales et régionales de la Croix-Rouge et dans le cadre des opérations nationales de secours aux sinistrés. Il explique les procédures administratives à suivre pour la fourniture des services DMH, les stratégies de soutien psychologique pour le personnel, et fournit des informations sur le soutien psychologique opérationnel.

Cette nouvelle édition reflète la multiplication des recherches consacrées à la santé mentale dans le cadre des catastrophes. Certaines parties abordent la protection de la santé des forces, la problématique des différences culturelles, et le travail auprès des populations vulnérables, notamment les immigrés, les enfants et les personnes âgées. L'approche en trois temps des interventions de soutien psychologique (identification des besoins en soutien psychologique par le triage médico-psychologique et la

surveillance de l'état mental, promotion de la résilience et de l'adaptation, et interventions ciblées) est décrite en détail.

Cette importante mise à jour du manuel sur le soutien psychologique opérationnel (Disaster Mental Health) est parue en octobre 2012, à l'occasion du 20^e anniversaire de la création de l'unité Disaster Mental Health de la Croix-Rouge. Cette mise à jour reflète l'engagement de la Croix-Rouge à fournir un soutien en santé mentale de pointe, s'appuyant sur des données scientifiques, aux personnes et communautés pendant tout le cycle de la catastrophe, pendant la préparation, l'intervention et le rétablissement.

Pour plus d'informations, veuillez contacter
Valerie Cole, valerie.cole@redcross.org
Le manuel est disponible sur le site Internet
du Centres PS : www.pscentre.org



CONSEIL NON PROFESSIONNEL – Un nouveau manuel de formation

Partout dans le monde, les conseillers non professionnels apportent un précieux soutien aux personnes vulnérables.

Le conseil non professionnel (ou soutien psychosocial fourni par des membres du personnel ou par des bénévoles qui n'ont pas de formation dans le domaine de la santé mentale ou de diplôme officiel en conseil) est souvent utilisé pour aider les personnes en détresse. Les conseillers non professionnels apportent un précieux soutien psychosocial dans de nombreux cas de figure, par exemple en assurant une permanence téléphonique, en aidant les personnes en situation d'urgence, ou en apportant un soutien ciblé aux réfugiés ou à d'autres populations vulnérables. Les conseillers non professionnels doivent toutefois être bien préparés pour cette tâche afin d'être en mesure d'apporter un soutien adapté.

Le Centre PS a élaboré un manuel de formation pour les conseillers non professionnels en partenariat avec l'Université d'Innsbruck, la Société danoise de lutte contre le cancer, et la War Trauma Foundation. « Le Conseil non professionnel – Manuel du formateur » est destiné aux formateurs de conseillers non professionnels et vise à expliquer aux participants à la formation en quoi consiste le conseil non professionnel et quelles sont les compétences requises. Il définit les rôles et les responsabilités des conseillers non professionnels et les organisations au sein desquelles ils œuvrent. Le manuel présente un programme de formation sur deux jours et contient différentes méthodes didactiques. Les thèmes abordés sont l'aiguillage et le signalement, la communication de soutien, l'aide à la prise de décision, la structure d'une conversation de conseil, les événements vécus, le stress et l'adaptation, les premiers secours psychologiques et l'auto-prise en charge.

Le manuel est complété par une présentation PowerPoint, des photocopies et des activités complémentaires, et tous ces supports fournissent les outils nécessaires à l'animation d'une formation en conseil non professionnel sur deux jours. La structure du programme est générique afin de pouvoir être adaptée à chaque cas. Le programme peut être mis en œuvre en complément de formations existantes, ou bien en tant que formation indépendante pour les conseillers non professionnels dans une grande variété de contextes. Les supports sont donc utiles pour les formations dispensées dans toutes les Sociétés nationales qui contribuent à renforcer les effectifs des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Le projet a reçu le soutien financier de la Commission européenne, dans le cadre du Programme pour l'éducation et la formation tout au long de la vie.

Le manuel a été traduit de l'anglais en danois, en allemand et en français et est téléchargeable gratuitement sur la page Web du Centre psychosocial : www.ifrc.org/psychosocial.

Le manuel de formation en anglais est également disponible en version papier et peut être commandé auprès du Centre psychosocial (psychosocial.centre@ifrc.org).





Succès du site Internet Address the stress

En septembre 2010, un séisme a secoué la ville de Christchurch et la région environnante de Canterbury en Nouvelle-Zélande. Ce séisme fut le premier d'une série de trois séismes et de nombreuses répliques qui s'est poursuivie jusqu'en 2012.

Par **Angela Pyke**,
Croix-Rouge néozélandaise

Le séisme le plus dévastateur s'est produit en février 2011, tout près de la ville de Christchurch. Avec 181 victimes, c'est la deuxième catastrophe naturelle la plus mortelle de l'histoire de la Nouvelle-Zélande, et de loin celle qui a coûté le plus cher.

Une catastrophe de cette ampleur rend le rétablissement difficile. Un séisme à lui seul est déjà une catastrophe terrible, causant beaucoup de souffrance et de stress. Mais la série de séismes et de répliques qui a secoué la région de Canterbury sur une longue période a engendré une peur, une souffrance et un stress permanents. Dès le premier séisme, la Croix-Rouge néozélandaise a apporté un soutien psychosocial et une assistance pratique à la communauté.



Le super-héros local Flat Man explique ce qui l'a motivé à devenir « un brave et à donner de l'amour » sur www.addressthestress.co.nz/videos/flatman.
Photo : Croix-Rouge néozélandaise

Address the stress

En octobre 2012, la Croix-Rouge néozélandaise a lancé un site Internet pour aider les jeunes à gérer le stress occasionné par les séismes de Canterbury.

Le site « Address the stress » (www.addressthestress.co.nz) publie des messages vidéo de sportifs, musiciens, comédiens et

acteurs néozélandais ainsi que de jeunes habitants de la région de Canterbury et de spécialistes en rétablissement post-traumatique.

La Croix-Rouge néozélandaise avait identifié un manque de ressources sur le rétablissement post-traumatique accessibles aux jeunes. Le site vise à apprendre aux jeunes des techniques d'adaptation pour surmonter les périodes d'incertitude.



« Passer du temps avec ses amis » est le sage conseil des comédiens et amis Jono et Ben qui donnent leurs astuces pour gérer le stress sur www.addressthestress.co.nz/videos/ben-and-jono
Photo : Croix-Rouge néozélandaise

« *Address the Stress* » rassure les jeunes en leur montrant que ce qu'ils ressentent est normal. C'est un site interactif sur lequel les jeunes peuvent publier des conseils à destination de leurs pairs sur la manière de surmonter les périodes difficiles, et où ils peuvent voir comment leurs idoles font pour s'en sortir. « C'est une ressource unique dans l'univers numérique à l'heure actuelle » déclare le Directeur général de la Croix-Rouge néozélandaise.

Pour attirer les jeunes sur le site, un concours a été organisé avant Noël, avec à la clé un iPhone avec des messages enregistrés de célébrités à gagner, et un très grand nombre d'adolescents de la région y ont participé. L'iPhone a été remporté par Jayden Crofts, un adolescent de 14 ans originaire de Halswell, grâce à son astuce pour surmonter le stress. Au mois de mars, Nola Smart, une adolescente de 14 ans originaire de Beckenham, a gagné le deuxième



Nola trouve ça « vraiment cool » que son nouveau téléphone ait été utilisé par Cliff Curtis, Jono et Ben. Son astuce pour s'en sortir dans les moments difficiles : « penser à ceux qui sont dans des situations encore pires que la sienne ».
Photo : Croix-Rouge néozélandaise

iPhone mis en jeu, grâce à sa contribution sur le site Internet.

En ce moment, un troisième iPhone est à gagner. Pour participer au concours, les jeunes doivent envoyer une astuce pour gérer les moments difficiles. Plus de 800 astuces ont été reçues au cours des trois concours.

« Address the Stress » bénéficie d'un soutien massif de la part de nombreuses célébrités néozélandaises comme le joueur des All Black Dan Carter, le médaillé d'or olympique Mahe Drysdale et la figure culte de Canterbury Flat Man, qui ont tous publié gratuitement des messages sur le site.

« *Même si le site s'adresse aux jeunes qui ont vécu les séismes de Canterbury, les conseils qu'on y trouve peuvent s'appliquer à n'importe quelle catastrophe naturelle* » indique M. Ware.

La Croix-Rouge a fait la promotion du site dans les centres commerciaux de Christchurch, au Canterbury A&P show et à l'occasion de plusieurs manifestations et festivals locaux. Adresse du site : www.addressthestress.co.nz

Le soutien psychosocial à l'étranger : Venir en aide dans un pays étranger

Par le **Dr Claire Scanlan**, Responsable du soutien psychosocial à la Croix-Rouge britannique, et le **Dr Sarah Davidson**, Conseillère psychosociale à la Croix-Rouge britannique

« Lorsque vous êtes à l'étranger et que quelque chose comme ça se produit, vous vous sentez... plutôt seul... et un peu comme un poisson hors de l'eau en quelque sorte. »

Tel est le sentiment de Pam, une Britannique qui s'est retrouvée piégée au milieu d'attaques terroristes à Mumbai, en Inde, en 2008.

Lorsque des personnes se retrouvent face à une catastrophe d'envergure dans un pays étranger, elles bénéficient souvent d'une assistance de la part de leur pays d'origine. Parfois, un des aspects de cette assistance consiste en un soutien psychosocial.

Mais comment cela fonctionne-t-il ? Et que pourrait-on améliorer ? Voici quelques-unes des questions que la Croix-Rouge britannique a posées aux personnes qui ont bénéficié de l'aide des équipes de soutien psychosocial de la Croix-Rouge britannique à l'étranger, dans le cadre de l'assistance fournie par les équipes d'intervention rapide du gouvernement britannique.

EXPÉRIENCES LIÉES À L'ÉVÉNEMENT

Tous les participants ont parlé de leur expérience de la catastrophe dans laquelle ils ont été impliqués. Ils ont évoqué l'événement en lui-même, la réaction à l'événement et leurs besoins suite à l'événement, en décrivant l'expérience d'être impliqué dans un événement grave comme une expérience unique, et en parlant du fait que cela s'était produit dans un pays étranger.

Les participants ont indiqué être passés par différentes phases émotionnelles suite à l'événement, parmi lesquelles l'impression d'être dans un « brouillard » et le sentiment de



Photo : CICR / Marko Kokic

ne pas vraiment comprendre ce qu'il se passait. Ils ont aussi confié avoir voulu passer en mode de survie, s'être sentis perdus, avoir refoulé leurs sentiments, avoir eu du mal à gérer les événements et avoir voulu quitter le pays où ils se trouvaient :

« Lorsque quelque chose d'aussi effroyable vous arrive... vous ne savez plus très bien qui est qui, qui dit quoi, qui a dit quoi ni où vous allez. » (Rachel)

Les participants ont indiqué avoir eu un certain nombre de besoins suite à l'événement. Au début, ils ne savaient pas vraiment ce dont ils avaient besoin, mais nombreux sont ceux qui ont parlé d'un besoin de soutien et d'une assistance spécifique comme des informations :

« J'avais juste besoin de quelqu'un à mes côtés. J'étais très seul... vous avez besoin de ce soutien pour vous sentir à l'aise dans ce genre de situation. » (Jamal)

L'INTERVENTION

Lorsqu'on leur a demandé quel type d'aide ils ont reçu de la part de l'équipe de soutien psychosocial, les participants ont mis en avant plusieurs aspects. Ils ont indiqué notamment que l'équipe de soutien psychosocial était « calée » – en se basant sur ce qu'ils savaient déjà de la Croix-Rouge –, qu'ils avaient été surpris par sa présence, sans savoir forcément par qui elle avait été envoyée, et ils ont souligné l'expertise et l'expérience de l'équipe de soutien psychosocial :

« Ils comprenaient les différents problèmes liés aux accidents qui se produisent à l'étranger... ils connaissaient parfaitement leur boulot, ils savaient à qui s'adresser... et ils ont été fantastiques. » (Rachel)

La présence physique de l'équipe de soutien psychosocial dans le pays où l'événement s'est produit a été qualifiée d'importante et de



rassurante, et a aidé les participants à se rendre compte qu'on ne les avait pas abandonnés.

Les participants ont vécu l'intervention comme quelque chose de global, c'est-à-dire que l'équipe de soutien psychosocial a pris en compte le contexte global et a offert une aide à la fois pratique et psychosociale :

« Les membres de la Croix-Rouge ont manifesté un réel intérêt et une vraie préoccupation à notre égard et voulaient aider tout le monde... ils étaient inquiets pour nous mais aussi pour tous les autres : nos voisins, les gens de notre quartier, nos familles élargies. » (Cathy)

« Elle m'a beaucoup aidée... on a bien discuté... ça m'a aidée à faire sortir... toute la tristesse que j'avais au fond de moi et que je ne comprenais pas. » (Rose)

« Mes enfants m'ont dit qu'ils voyaient la Croix-Rouge comme l'endroit où on peut aller, ou la personne qu'on peut contacter... si on veut connaître la vérité. » (Pam)

Les participants ont décrit les différentes qualités des membres de l'équipe de soutien psychosocial, parmi lesquelles : sincères, à l'écoute, réconfortants, prévenants, très gentils, compréhensifs et très serviables.

LES SUITES DE L'INTERVENTION

Outre le récit de leurs expériences de l'événement et de l'intervention qui s'en est suivie, les participants ont également parlé des suites de l'intervention. Il s'agissait du suivi



Photo : Anthony Kitchener

dont les participants ont bénéficié de la part de l'équipe de soutien psychosocial après leur premier contact avec elle :

« Ce n'était pas simplement une visite et puis plus rien... il y a eu un suivi, ce qui était très important je pense... il y a eu un réel travail et je pense que c'est ce qui a rendu la relation si authentique et sincère. » (Cathy)

Les participants ont aussi parlé de leur rétablissement lorsqu'ils se trouvaient encore à l'étranger, qui consistait surtout à se remettre physiquement, et de leur rétablissement depuis qu'ils sont rentrés chez eux, qui était plus émotionnel :

« Ma principale inquiétude concernait mon rétablissement, comment ça allait se passer, si j'allais boiter ou même si je pourrais encore marcher... J'avais tellement mal – c'était vraiment ma principale inquiétude. » (Jamal)

« Les premiers mois ont été un vrai cauchemar...mais ces six derniers mois... j'ai plus ou moins surmonté tout ça, même si encore aujourd'hui, lorsqu'il y a une secousse quelque part...je pars au quart de tour, et ça ne changera probablement jamais. » (Simon)

Les participants ont évoqué le rôle de l'équipe de soutien psychosocial dans leur rétablissement et ont indiqué qu'ils étaient conscients du fait que le rétablissement n'était pas forcément un processus linéaire :

« Je me suis rendu compte que j'étais triste, parfois je me mettais à pleurer... Je ne comprenais pas que c'était à cause du tremblement de terre...[il a fallu que] j'en parle avec elle pour comprendre pourquoi j'étais si triste. » (Rose)

Les participants ont également décrit comment ils ont peu à peu retrouvé leur indépendance, c'est-à-dire un sentiment de contrôle, après l'événement et le soutien qu'ils ont reçu de la part de l'équipe de soutien psychosocial. Ce

PARTICIPANTS :

Rachel, naufrage d'un boutre, Bahreïn, 2006

Pam et Jamal, attaques terroristes, Mumbai, 2008

Cathy, Rose, Mary et Simon, tremblement de terre, Haïti, 2010

Peter et Eva, inondations/coulées de boue, Madère, 2010

(les noms ont été modifiés pour protéger la vie privée des personnes)

processus a revêtu plusieurs aspects, y compris l'envie de remercier et de donner quelque chose en retour à la Croix-Rouge britannique, ainsi que la difficulté de mettre fin à la relation :

« Lorsque je suis rentrée chez moi, et que nous avons tout raconté à nos proches, le fait de pouvoir dire que l'équipe d'intervention nous avait aidés, c'était comme dire que je n'inventais rien, que je n'exagérais pas. » (Eva)

RECOMMANDATIONS

En évoquant leurs expériences, les participants ont émis un certain nombre de recommandations ou d'idées concernant des améliorations qui pourraient être apportées au service et qui leur auraient été extrêmement utiles.

Certains participants auraient souhaité que l'équipe de soutien psychosocial intervienne plus tôt :

« Je pense qu'une intervention plus rapide aurait probablement été très utile... Cela nous aurait aidés à gérer le stress. » (Simon)

D'autres participants ont estimé qu'un meilleur accompagnement dans le cadre des relations avec les médias leur aurait été utile, à la fois lorsqu'ils étaient encore à l'étranger et une fois rentrés chez eux :

« C'est la seule chose pour laquelle je n'ai pas [eu de soutien]. Si la Croix-Rouge m'a accompagnée lorsque j'étais au Bahreïn – et ils ont été fantastiques –, une fois rentrée chez moi, je me suis retrouvée seule. » (Rachel)

20 Venir en aide dans un pays étranger

Certains participants ne s'étaient pas rendu compte que c'était la Croix-Rouge britannique qui venait leur porter secours, et s'ils l'avaient su, cela aurait changé beaucoup de choses d'après eux :

« Je n'avais pas réalisé qu'ils étaient de la Croix-Rouge britannique... et donc je ne savais pas que c'était en quelque sorte des médecins... [si je l'avais su,] cela m'aurait incitée à leur dire [comment je me sentais.] » (Eva)

D'autres participants ont abordé quelques aspects pratiques :

« J'aurais été contente qu'on nous donne juste quelques affaires de toilette, parce qu'on avait vraiment rien... ça nous aurait peut-être aidés à nous sentir comme des êtres humains. » (Pam)

« Ce serait bien si la Croix-Rouge pouvait avoir un genre de représentant à l'aéroport... pour vérifier que tout le monde est là, fournir des conseils, de l'aide, ce genre de choses. » (Simon)

D'autres recommandations faites par les participants concernaient la poursuite du soutien après la prise en charge par l'équipe de soutien psychosocial :

« La Croix-Rouge britannique a joué son rôle jusqu'à maintenant, mais il faudrait que quelqu'un travaille avec eux...j'ai besoin de certaines choses, de conseils, et je ne sais pas à qui m'adresser et je ne peux pas non plus aller voir n'importe qui... j'ai besoin de savoir qui contacter



Photo : Bureau des Affaires étrangères et du Commonwealth, Royaume-Uni

pour certaines choses...d'avoir un point de repère. » (Jamal)

Cela incluait également un aiguillage vers un soutien hors Royaume-Uni pour ceux qui vivent à l'étranger :

« Peut-être que s'il y avait eu des centres d'aide régionaux, au lieu d'une aide qui vienne du Royaume-Uni... ça aurait été utile de savoir qu'il y avait une Croix-Rouge en Jamaïque et un point de contact ici. » (Simon)

Ainsi que l'utilité potentielle d'une mise en relation avec d'autres organisations, comme avec les victimes des attentats de Londres :

« Je pense que ça aurait été très utile... pour avoir des conseils et un soutien, parce qu'ils ont vécu la même chose... ils ont été en contact avec des organismes, ils savent comment ça se passe. » (Jamal)

CONCLUSIONS

Dans l'ensemble, les participants se sont dit très satisfaits du service dont ils ont bénéficié de la part de l'équipe de soutien psychosocial, à la fois en termes de soutien et d'expérience. En outre, il y a eu un large consensus parmi les participants par rapport à leurs expériences et aux aspects qu'ils ont trouvés particulièrement utiles.

Les besoins décrits par les participants suite à l'événement étaient manifestement de nature psychosociale mais ils variaient en fonction de leur situation. Les participants ont estimé que le soutien apporté par l'équipe de soutien psychosocial répondait à leurs besoins individuels, soulignant l'importance d'adapter son intervention aux personnes avec lesquelles elle travaille.

Un certain nombre de recommandations d'amélioration ont été tirées des conclusions de cette étude :

- 1) Fournir aux participants des informations et un soutien concernant les relations avec les médias à la fois à l'étranger et une fois rentrés chez eux ;
- 2) Se présenter à plusieurs reprises à ceux qui

bénéficient du soutien pour s'assurer qu'ils savent par qui ils sont pris en charge ;

3) Fournir les ressources matérielles nécessaires aux personnes, par ex. des affaires de toilette ;

4) Aiguiller les personnes vers un point de contact et/ou d'autres services de soutien auxquels elles peuvent s'adresser une fois que la mission de l'équipe de soutien psychosocial est terminée.

Par ailleurs, les participants ont jugé qu'il était important que l'équipe de soutien psychosocial poursuive son travail, les conclusions de cette étude suggérant qu'elle est efficace pour apporter un soutien psychosocial aux personnes qui ont vécu un drame à l'étranger. Il a été recommandé que le service continue d'être développé en accord avec les dernières directives, pratiques et recherches scientifiques.

Pour plus d'informations sur l'étude, veuillez contacter Claire Scanlan (CScanlan@redcross.org.uk) ou Sarah Davidson (SDavidson@redcross.org.uk)

MÉTHODOLOGIE

Cette étude visait à savoir comment les personnes prises en charge par l'équipe de soutien psychosocial avaient vécu l'intervention ; quels aspects elles avaient trouvés particulièrement utiles/inutiles ; s'il y avait d'autres choses (qu'on ne leur avait pas offert) qui leur auraient été utiles.

Quarante-et-une lettres et e-mails ont été envoyés à des personnes qui avaient été impliquées dans sept incidents graves différents et qui avaient bénéficié de l'aide de l'équipe de soutien psychosocial, pour les inviter à participer à l'étude. Dix personnes ayant vécu quatre incidents différents ont répondu, et neuf d'entre elles ont finalement participé à l'étude.

Des entretiens semi-directifs ont été menés avec les participants, en face à face ou au téléphone. Ces entretiens ont été transcrits et analysés avec une approche de recherche qualitative, appelée la théorie ancrée, qui consiste à utiliser des codes et des catégories pour décrire ce qui a été tiré des données. Les principales catégories identifiées concernaient l'expérience de l'événement, l'intervention et les conséquences.



CONTRECOUPS — un reportage au Japon deux ans après le grand séisme de l'Est du Japon

Lorsque Reiko Takeda part travailler le matin, elle vérifie toujours que le réservoir de sa voiture est au moins rempli à moitié. Depuis le grand séisme de l'Est du Japon le 11 mars 2011, suivi d'un tsunami et de l'accident nucléaire le plus grave depuis Tchernobyl, de nombreux Japonais ressentent toujours de l'angoisse et de l'incertitude. Ils savent d'expérience qu'un réservoir à moitié plein est essentiel pour échapper à une situation dangereuse dans des circonstances chaotiques.

Par **Leif Jonasson**, journaliste et bénévole au Centre PS

Arrivée à destination, Mme Takeda ne s'inquiète plus du niveau de son réservoir d'essence. C'est une spécialiste qui travaille pour l'antenne de la Croix-Rouge japonaise à Fukushima, et qui organise des activités de soutien psychosocial pour les rescapés du tsunami et les personnes déplacées. Dans sa région, la peur et l'incertitude sont le lot quotidien de la population tandis que les autorités et la Croix-Rouge japonaise (JRCS), ainsi que les organisations humanitaires, se battent pour ramener un sentiment de sécurité. Des scanners du corps entier pour le dépistage de la radioactivité sont mis à la disposition des citoyens qui veulent s'assurer que leur corps n'est pas irradié. Dans certaines villes, les habitants amènent des fruits, des légumes et d'autres aliments pour voir si le niveau de contamination de leur nourriture ne la rend pas impropre à la consommation.

LA MÉFIANCE ET LES RUMEURS GÈNÈRENT DU STRESS

Si certains habitants des zones touchées ont peur que le gouvernement leur mentent sur le danger réel de l'irradiation, et s'inquiètent des conséquences à long terme sur leur santé, comme le cancer, d'autres sont convaincus que les autorités exagèrent délibérément le danger pour les dissuader de revenir trop rapidement habiter dans les zones réglementées. Dans le même temps, beaucoup ont vu des reportages à la télévision montrant des travaux de décontamination bâclés dans les zones touchées. Des rumeurs courent selon lesquelles du sol contaminé aurait été déchargé dans des endroits non autorisés. Partout règne l'angoisse.

Cependant, les experts internationaux sont tous d'accord sur le fait que l'impact psychosocial de la catastrophe nucléaire de Fukushima causera probablement plus de souffrances que l'irradiation en elle-même. Le stress psychologique, la dépression et l'augmentation de la consommation de tabac, d'alcool et de fast food sont des problèmes bien connus qui surviennent à la suite d'événements de cette ampleur.

« *Le climat dans les zones avec de hauts niveaux de radiation était vraiment déprimant plusieurs mois après la catastrophe* » a con-

fié le Professeur Shunichi Yamashita de l'Université de Nagasaki au magazine allemand Der Spiegel. Les scientifiques ont démontré que les personnes stressées sont plus vulnérables à l'irradiation, même à faible dose, que les personnes en bonne santé. *Selon le Professeur Yamashita, « il est clair que le stress affaiblit le système immunitaire ».*

LES TRADITIONS BRISENT LE SILENCE

Une inquiétude partagée par les psychologues et d'autres responsables de la santé publique est que de nombreux rescapés pourraient souffrir en silence d'une grande détresse émotionnelle et ne pas chercher à se faire aider. La culture japonaise fait que de nombreuses personnes touchées craignent d'être considérées comme faibles si elles demandent une aide ou une prise en charge psychologique.

Dans une zone industrielle poussiéreuse à la périphérie de la ville de Fukushima, où des logements temporaires préfabriqués ont été construits, des représentants du Centre PS ont été invités à participer à la cérémonie du thé, une tradition japonaise, organisée par les bénévoles de la Croix-Rouge japonaise pour les résidents. Il s'agit de l'une des activités psychosociales les plus courantes dans la région, avec la marche nordique (une forme d'exercice physique qui consiste à marcher avec deux grands bâtons de marche pour activer la partie supérieure du corps), le massage, et les techniques de relaxation traditionnelles.



Photo : Leif Jonasson

Si quelques-unes des femmes les plus âgées participent à l'événement, c'est manifestement que la cérémonie du thé donne un sentiment de normalité sociale et perpétue la tradition. Elle les incite à s'ouvrir aux autres, à parler entre elles et à exprimer un peu de leurs sentiments et opinions – même en face d'étrangers comme les visiteurs de Copenhague.

LA MARCHÉ NORDIQUE À LA JAPONAISE

En visitant une autre région du Nord-Est du Japon touchée par le tsunami, deux ans après le séisme, vous pourriez avoir l'impression que la vie a plus ou moins repris son cours normal. Jusqu'à ce que vous vous rendiez compte que l'immense plaine vide devant vous, avec seulement deux énormes tas de décombres, faisait en fait partie de la ville côtière de Rikuzentakata, jusqu'à ce qu'elle soit emportée par le tsunami. Si presque tous les bâtiments endommagés ont depuis été rasés, et leurs décombres enlevées, les séquelles psychosociales de la catastrophe restent intactes.

À Rikuzentakata, nous avons vu comment une activité physique comme la marche nordique est utilisée comme activité psychosociale, avec des bienfaits énormes pour la santé physique des participants. Et là encore, la plupart des participants étaient des femmes âgées, qui profitaient d'un instant de détente bien mérité.

« *L'exercice en lui-même crée un sentiment de proximité et de confidentialité qui vous permet de surmonter votre crise psychique* », explique le psychologue Jun Maeda de la Croix-Rouge japonaise.

Ce ne sont pas seulement les plus âgés qui ont besoin d'un soutien psychosocial. Le journal britannique The Guardian a rapporté récemment que le nombre de divorces parmi les jeunes couples est en augmentation dans la région de Fukushima.

« *L'incertitude qui perdure est un lourd fardeau pour de nombreux jeunes couples* » a déclaré le Professeur Noriko Kubota, psychologue clinicienne à l'Université d'Iwaki, au journal.

« *Les gens vivent avec un niveau d'anxiété bas mais permanent. Ils n'ont pas la force émotionnelle de recoller les morceaux lorsque leur couple bat de l'aile* ».



Photo : Leif Jonasson

UN BESOIN D'ACCOMPAGNEMENT SUR LE LONG TERME

De nombreux spécialistes que nous avons rencontrés étaient tous d'accord sur le fait que la « lune de miel de la catastrophe » (lorsque la plupart des victimes s'entraidaient) est terminée, et a cédé la place à un traumatisme psychologique durable.

L'ampleur des dégâts provoqués par le séisme et le tsunami a conduit au lancement d'un plan de reconstruction qui devrait s'achever dans cinq ans. Une prise en charge psychosociale sera peut-être nécessaire pendant une période encore plus longue.

« *Les psychologues et des membres de la Croix-Rouge japonaise, dont de nombreux bénévoles, ont fourni des efforts sans précédent pour apporter un soutien psychosocial dans des circonstances difficiles* », indique Nana Wiedemann, Responsable du Centre de référence pour le soutien psychosocial de la FICR. « *Nous sommes très impressionnés par ce que nous avons appris sur leur intervention rapide lors de la catastrophe de 2011, ainsi que par les nombreuses activités qu'ils continuent de proposer, et nous avons hâte de partager cette précieuse expérience de nos amis japonais avec nos collègues du monde entier.* »



Photo : Leif Jonasson

Le grand séisme de l'Est du Japon de 2011 a duré à peine le temps nécessaire pour cuire un œuf. Pendant 3 minutes et 30 secondes, la terre a tremblé avec une magnitude parmi les plus élevées jamais enregistrées.

Seulement une demi-heure plus tard, un tsunami a touché la côte japonaise, tuant sur le champ au moins 20 000 personnes et démolissant les maisons de centaines de milliers de personnes. Enfin, la centrale nucléaire de Fukushima fut inondée et endommagée, causant l'accident nucléaire le plus grave depuis Tchernobyl.



La créativité améliore l'auto-efficacité des enfants



Photo : Hisashi Hasegawa / Croix-Rouge japonaise

Lorsque le Japon a été touché par un tsunami en mars 2011, de nombreux enfants ont assisté à la destruction de leurs maisons et à la mort de leurs proches et de leurs amis. Beaucoup d'entre eux vivent encore dans des logements temporaires, et différents rapports montrent que si la plupart ont tourné la page, de nouveaux problèmes psychologiques ne cessent d'apparaître chez les enfants.

La Croix-Rouge japonaise (JRCS) continue d'apporter un soutien psychosocial de long terme aux enfants. Un programme de soutien, qui remporte beaucoup de succès, a été lancé dans le cadre du Kids Cross Project, qui vise à améliorer le bien-être émotionnel des enfants. À Kamaishi, dans la préfecture d'Iwate, des enfants âgés de 3 à 12 ans ont participé à des ateliers de loisirs créatifs semi-guidés.

« Les enfants ont pris part à des activités créatives comme la peinture, la confection de badges et la construction de maisons, tours ou autres objets avec des "cartes de construction" circulaires » explique Reo Morimitsu, un psychologue clinicien qui est également



Photo : Hisashi Hasegawa, Croix-Rouge japonaise

conseiller technique du programme de soutien psychosocial à la JRCS.

« La plupart des enfants étaient énergiques, ils avaient l'air heureux et les activités créatives leur ont donné plus confiance en eux » ajoute-t-il.

« On peut dire que les cartes de construction circulaires se sont révélées être des outils efficaces pour les ateliers de soutien psychosocial destinés aux enfants. Un jeu de cartes comprend des cartes de deux diamètres différents, 25 cm et 10 cm. Les cartes les plus grandes ont des fentes radiales tout autour de leur circonférence et on explique

aux enfants comment utiliser les cartes pour construire différentes structures. Certains jouent seuls tandis que d'autres interagissent ensemble et construisent des structures en groupes. En plus, cette activité ne nécessite qu'une courte formation pour les animateurs », raconte Reo Morimitsu.



Photo : Hisashi Hasegawa Croix-Rouge japonaise

Le coordinateur adjoint du programme, Masako Kataoka de la JRCS, souligne que « la collaboration entre trois organisations, le Musée préfectoral d'art de Chiba, le Conseil de l'éducation de Kamaishi et la JRCS, a été la clé de la réussite du projet. » Et Reo Morimitsu ajoute : « Non seulement le programme améliore l'auto-efficacité des enfants, mais il renforce également leur sentiment d'appartenance à la communauté et leurs liens affectifs avec leur mère. L'atelier a été l'occasion pour eux d'être au centre de l'attention et d'être reconnus par les adultes à travers leur travail. »

La JRCS a décidé de proposer cette activité psychosociale dans d'autres régions, comme Fukushima. La JRCS soutient également la création d'un centre pour la prise en charge des enfants qui souffrent de séquelles émotionnelles dues à la catastrophe. Le centre sera situé à la Faculté de médecine d'Iwate dans la ville de Morioka.

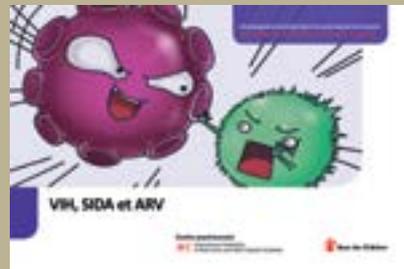
FACE À LA CRISE, NUMÉRO 01/2013

Banque d'activités en ligne. www.activitybank.net

Organiser des activités psychosociales pour les enfants à l'intérieur et en dehors du cadre scolaire est chose facile grâce au Programme de renforcement de la résilience des enfants. Il est composé de quatre livrets et d'une banque d'activités.

Désormais, la banque d'activités est également disponible en ligne sur www.activitybank.net. Grâce à la banque d'activités en ligne, il est maintenant encore plus simple d'organiser vos propres ateliers et activités. Vous y trouverez la version électronique de toutes les activités des livrets, ainsi qu'une foule d'autres suggestions. Avec un modèle – et la commande recherche – vous pourrez aussi facilement créer vos propres activités.

Notez que la banque d'activités en ligne est une version bêta. Vos commentaires et idées d'amélioration et de développement sont toujours les bienvenus. Merci de nous les transmettre à l'adresse psychosocial.centre@ifrc.org



Tous les livrets sont maintenant disponibles également en français, en version papier. Vous pouvez en demander des exemplaires au Centre PS.

Psychosocial Centre

 International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies

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

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

Chercheurs associés



Et avec le soutien de



Hébergé et soutenu par

