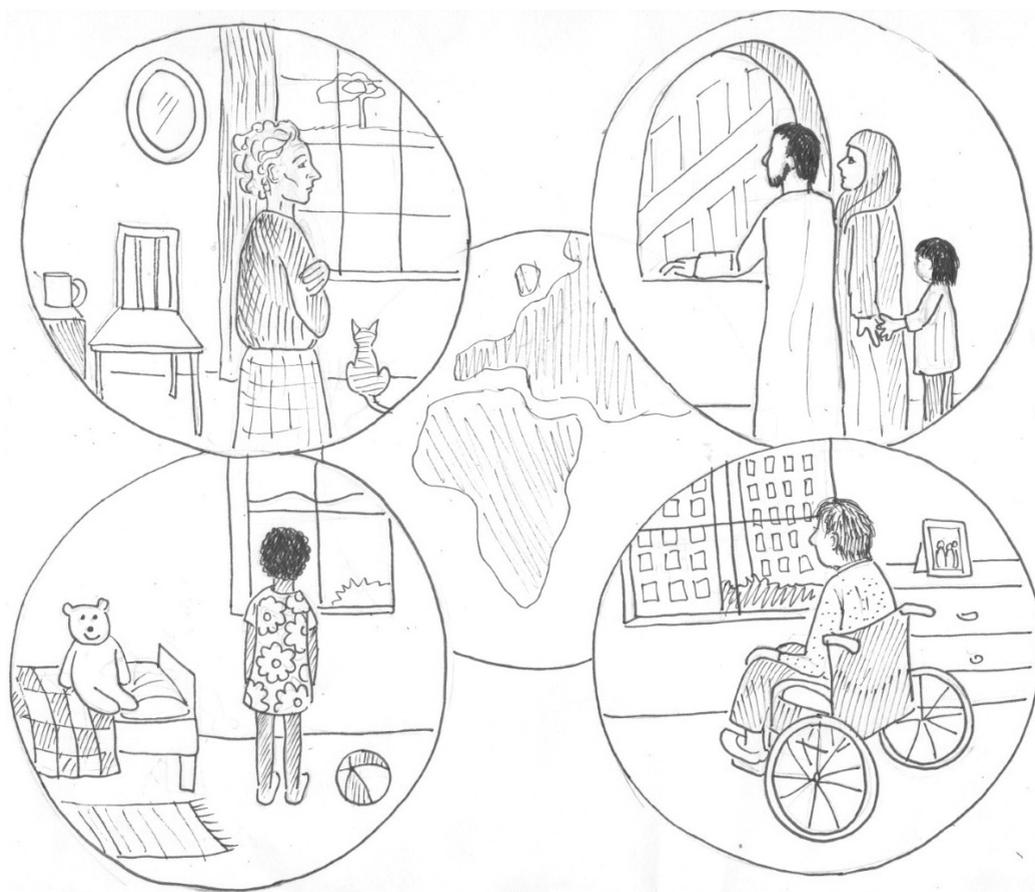


Perte et deuil pendant la COVID-19



Juin 2020

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

Perte et deuil pendant la COVID-19

Centre de Référence pour le soutien psychosocial de la FICR

a/s Croix-Rouge danoise
Blegdamsvej 27
DK-2100 Copenhague Ø
www.pscentre.org
psychosocial.centre@ifrc.org
Twitter : @IFRC_PS_Centre
Facebook : www.facebook.com/Psychosocial.Center

Auteur : Daniela Ogliastri

Illustrations : Aleta Armstrong

Nous tenons à exprimer un grand merci à toutes les Sociétés nationales qui nous ont fait part de leur expérience dans le cadre de l'enquête *Perte et deuil pendant la COVID-19* menée en avril et mai 2020, ainsi qu'à celles et ceux qui ont contribué aux études de cas. Cette directive est inspirée et illustrée par leur travail. Nous souhaitons également rendre hommage au personnel et aux volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge qui soutiennent les opérations de prévention et d'intervention liées à la COVID-19 dans le monde entier, et en particulier à celles et ceux qui ont perdu la vie en aidant les autres.

Veuillez contacter le Centre de référence si vous souhaitez traduire ou adapter une quelconque partie du document *Perte et deuil pendant la COVID-19*. Citation recommandée : *Perte et deuil pendant la COVID-19* Centre de Référence pour le soutien psychosocial de la FICR, Copenhague, 2020.

Le Centre de référence pour le soutien psychosocial de la FICR est situé au siège de la Croix-Rouge danoise. Nous tenons à remercier la Croix-Rouge danoise et le Ministère danois des affaires étrangères pour le soutien qu'ils ont apportés dans la publication de ces documents.

Remarque : le masculin a été utilisé dans la formulation de certaines parties pour faciliter le travail, mais le contenu est destiné aussi bien aux hommes qu'aux femmes, sauf aux endroits clairement indiqués

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies



MINISTRY OF
FOREIGN AFFAIRS
OF DENMARK
Danida

Perte et deuil pendant la COVID-19

Juin 2020

Sommaire

Les pandémies en tant qu'événements de crise majeurs	5
Qu'est-ce qu'une crise ?.....	5
Facteurs de protection et de risque.....	6
Perte	8
Différents types de pertes.....	8
Réactions courantes au stress.....	9
Perte pendant la COVID-19	9
Deuil	13
Facteurs de risque susceptibles de conduire à un deuil compliqué.....	14
Facteurs culturels qui influencent le deuil	15
Le deuil pendant la pandémie de la COVID-19	16
Considérations relatives à la perte et au deuil pour les groupes vulnérables.....	18
Enfants et adolescents	18
Personnes âgées	19
Personnes en déplacement.....	21
Soignants	22
Soutien aux personnes qui vivent une perte et un deuil	24
Soutien aux personnes qui vivent la perte d'un être cher pendant la COVID-19	24
Santé mentale et soutien psychosocial au centre des réponses à la COVID-19	29
Prendre soin du personnel et des volontaires pendant la COVID-19.....	34
Manières dont le personnel et les volontaires sont affectés pendant la COVID-19	34
Prendre soin du personnel et des volontaires pendant la COVID-19	35
Autres ressources.....	37

Les pandémies comme crises majeures

Au fil de l'Histoire la population mondiale a été touchée par diverses crises majeures. Les pandémies sont peut-être parmi les crises les plus complexes. Une pandémie est l'apparition d'une maladie qui se produit sur une vaste zone géographique et qui touche une proportion exceptionnellement élevée de la population. Le 11 mars 2020, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) a officiellement déclaré que la nouvelle maladie à coronavirus (connue sous le nom de COVID-19) était une pandémie. Depuis lors, la plupart des pays du monde ont confirmé des cas, et le nombre de décès qui s'en est suivi a augmenté.

Les Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge soutiennent actuellement des interventions de prévention et d'intervention afin de soulager les souffrances causées par cette crise mondiale.

Qu'est-ce qu'une crise ?

Une crise est un événement majeur qui sort du cadre de l'expérience quotidienne ordinaire et qui peut être perçu comme extrêmement menaçant par les personnes touchées. Les événements que l'on nomme une crise peuvent varier en termes d'amplitude, allant des incidents individuels aux désastres impactant des foules entières.

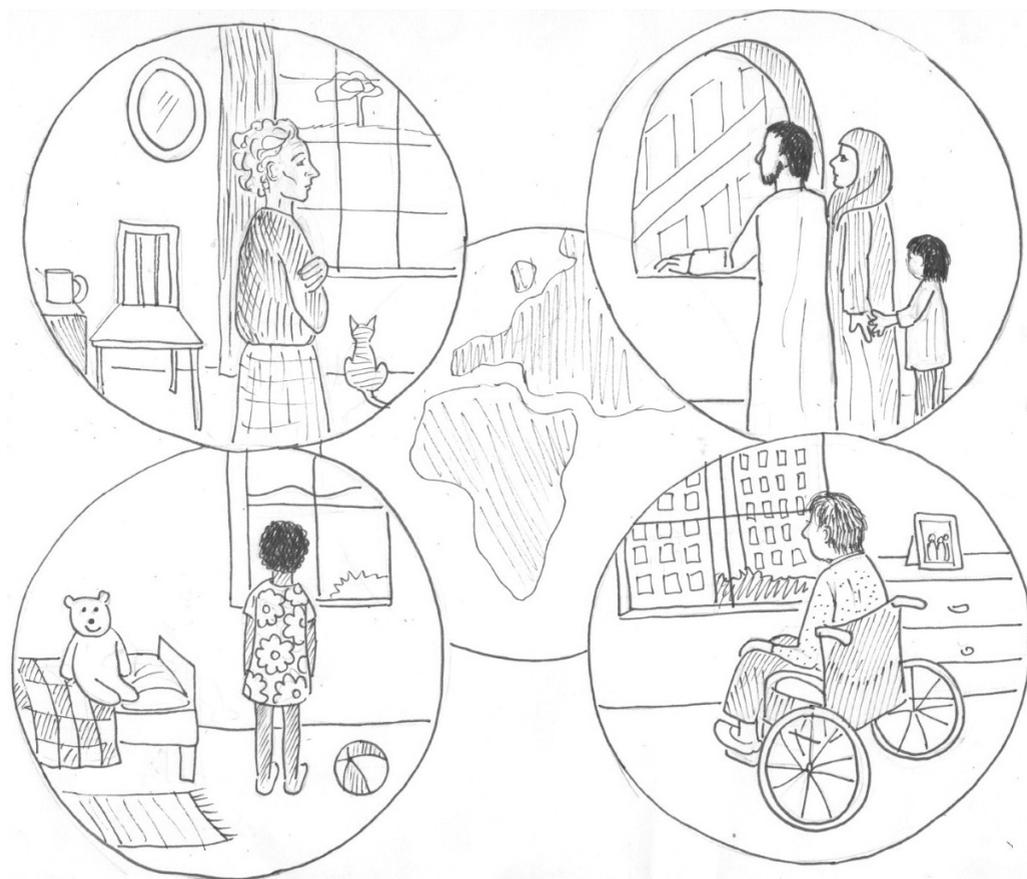
Les crises peuvent présenter différentes caractéristiques, parmi lesquelles :

- Les événements naturels ou les catastrophes d'origine humaine
- Les situations causées intentionnellement
- Les situations qui auraient pu être prévenues
- L'ampleur des événements
- Leur durée

Ces caractéristiques affectent la capacité des individus et des communautés à comprendre et à accepter la survenue d'une crise majeure et à faire face aux conséquences. À titre d'exemple, une catastrophe intentionnelle d'origine humaine qui aurait pu être évitée et qui touche une grande communauté sur une longue période peut avoir un impact extrêmement négatif sur celle-ci et peut être particulièrement difficile à accepter et à gérer.

CRISE

Une crise est une interruption soudaine du cours normal de la vie d'une personne, d'un groupe ou d'une population, qui oblige à changer de mode d'action ou de pensée. Pendant une crise, on peut éprouver un sentiment général de perte des fondations de base des activités quotidiennes.



Facteurs de protection et de risque

Divers facteurs sociaux, psychologiques et biologiques influencent la manière dont les crises affectent les individus et les communautés. D'une part, *les facteurs de protection* favorisent la résilience en aidant les personnes à faire face aux difficultés et en réduisant l'impact des principaux défis rencontrés. D'autre part, *les facteurs de risque* peuvent accroître l'impact des difficultés et permettre plus difficilement aux personnes de faire face à l'adversité.

Les facteurs de protection et de risque sont déterminés par diverses caractéristiques individuelles et sociales telles que :

- La santé physique et mentale
- L'estime de soi et la perception de sa propre efficacité
- Les réseaux sociaux et systèmes de soutien
- L'accès aux services de base et à l'information
- L'accès aux moyens de subsistance

Certains facteurs de risque et de protection peuvent varier en fonction du contexte local. Ces derniers doivent être identifiés afin de mieux soutenir la population touchée.

Quant à la résilience, il s'agit de la capacité à faire face à l'adversité et à se remettre d'une crise. La résilience n'est pas un trait de caractère rigide présent ou absent. Tout le

monde a des ressources, des points forts, des capacités et des aptitudes pour gérer des situations difficiles et relever des défis, et ceux-ci peuvent être renforcés et mis en avant. La résilience peut être influencée par des expériences de vie individuelles ou collectives ou à l'exposition à des crises. Les gens qui ont vécu de tels événements et qui s'en sont remis peuvent se montrer plus résilients lorsqu'ils rencontrent plus tard des événements similaires. Cependant, si une personne ou une communauté n'a pas entièrement résolu ou ne s'est pas entièrement remise d'anciens événements critiques, elle pourrait être plus vulnérable à la souffrance provoquée par d'autres événements critiques importants.

Une personne en bonne santé physique, qui se perçoit comme capable de faire face à l'adversité, dont les moyens de subsistance n'ont pas été affectés par la crise et qui peut compter sur un solide réseau de soutien social, a plus de chances de s'épanouir face à une crise majeure qu'une personne qui ne dispose pas de ces facteurs de protection.

L'expérience subjective d'une personne affectée peut également rendre l'événement stressant. Les individus perçoivent parfois très différemment une même situation en fonction de leurs histoires personnelles, leurs personnalités, leurs niveaux de soutien social et leur contexte personnel au moment de l'événement.

RÉSILIENCE

La résilience désigne la capacité d'une personne ou d'une communauté à absorber les chocs et à rebondir après avoir vécu un événement critique ou traumatisant. La résilience ne signifie pas que les gens ne souffrent pas des expériences qu'ils vivent, mais plutôt qu'ils sont capables de s'y adapter et de s'en remettre en mobilisant leurs ressources.

Perte

La perte correspond au fait ou au processus de perdre quelque chose ou quelqu'un. Il s'agit d'une expérience commune : tout un chacun connaît forcément une perte à un moment ou un autre de sa vie. Les pertes sont particulièrement fréquentes dans les contextes de crise. Plus l'impact d'une crise est important, plus il est plausible que les gens soient exposés à un large éventail de pertes.

Les différents types de pertes

Au cours d'une vie, une personne peut expérimenter différents types de pertes. Parmi les types de pertes les plus courantes, on peut citer :

- **La perte physique** : telle que la perte de la santé physique, la perte des capacités motrices, la perte de membres ou d'autres parties du corps (causée par un accident ou une maladie)
- **La perte psychologique** : telle que la perte de l'estime de soi, la perte de la confiance en soi et en l'autre, la perte du sentiment de contrôle
- **La perte cognitive** : telle que la perte de la mémoire, la perte du langage, la perte de la vision et la perte de l'orientation spatiale
- **La perte sociale** : comme la perte des réseaux de soutien, la perte de la liberté de se réunir, la perte de relations importantes pour la personne
- **La perte humaine** : comme la perte d'êtres chers ou de personnes qui jouent un rôle dans la vie d'une personne
- **La perte spirituelle** : comme la perte de la foi, la perte de la croyance, la perte de l'espoir, la perte de valeurs
- **La perte matérielle** : comme la perte de biens
- **La perte financière** : comme la perte d'un emploi et des moyens de subsistance, la perte d'une épargne, la perte de revenus.

En fonction de sa nature et du contexte dans lequel elle se produit, la perte peut être temporaire, durable ou permanente.

Elle peut également être attendue ou se produire de façon tout à fait soudaine. Le fait de pouvoir se préparer physiquement et mentalement à certains types de pertes peut aider la personne concernée à mieux faire face aux conséquences. D'autre part, la perte soudaine et inattendue de quelque chose d'important ou d'un être cher est susceptible d'occasionner des difficultés pour y faire face.

La perte d'un être cher est sans aucun doute l'un des événements les plus difficiles et les plus douloureux de la vie d'une personne. Dès la naissance, notre capacité à créer et à conserver des liens forts et importants avec d'autres êtres humains est la clé de notre développement individuel et de nos rapports sociaux. Lorsqu'une personne à laquelle nous sommes attachés meurt, la perte de ce lien peut nous exposer à des émotions fortes et à un état de détresse général.

ATTACHEMENT

L'attachement est un lien affectif profond et durable qui relie une personne à une autre à travers le temps et l'espace. L'attachement est essentiel pour un développement émotionnel sain et pour renforcer la résilience.

Réactions courantes face à la perte

Une perte peut entraîner différents types de réactions. Ces réactions varient en fonction de différents facteurs tels que la nature de la perte, le contexte dans lequel elle est vécue, et les facteurs de risque et de protection qui influencent la manière dont les personnes y font face. Les personnes qui traversent des crises et qui sont confrontées à des pertes importantes peuvent connaître des formes de stress extrême.

Tout le monde est confronté au stress à un moment ou à un autre de sa vie. Le stress est une réaction naturelle à une difficulté ou à une demande, qui peut représenter une menace pour notre équilibre et notre bien-être. Que le danger soit réel ou perçu comme tel, les réactions de stress se manifestent et font partie d'un mécanisme de défense naturel qui nous aide à nous adapter à la difficulté rencontrée. Lors de crises majeures et de pertes importantes, les ressources nécessaires pour y faire face peuvent être particulièrement mises à l'épreuve. Elles peuvent aussi être perçues démesurées, ce qui peut entraîner des réactions de stress extrême.

Voici quelques-unes des réactions les plus courantes face à une perte importante :

- **Réactions physiques** : maux de tête et d'estomac, douleurs au dos, fatigue, troubles du sommeil, essoufflement, palpitations cardiaques
- **Réactions cognitives** : manque de concentration, perte de la notion du temps, diminution de la capacité à résoudre les problèmes
- **Réactions émotionnelles** : choc, tristesse, anxiété, colère, peur, indifférence émotionnelle, culpabilité, irritabilité
- **Réactions comportementales** : comportement à risque, abus de substances, augmentation des accès de violence (physique ou verbale)
- **Réactions interpersonnelles** : retrait et isolement, agressivité, dépendance
- Réactions spirituelles : désespoir, sentiment que la vie est inutile.

Ces réactions font partie de nos mécanismes d'adaptation. Tout comme il existe de nombreuses façons de réagir aux crises et aux pertes, il existe de nombreuses façons de faire face à l'impact de ces événements. Les gens ont généralement tendance à y faire face de deux manières différentes : soit en affrontant les difficultés, soit en les évitant d'une manière ou d'une autre. Faire face aux problèmes et essayer de les résoudre se traduit souvent par une réduction du niveau de stress et permet de plus facilement s'adapter et d'aller de l'avant. Par contre, éviter de faire face à la source de détresse pendant une période prolongée peut entraîner une tension psychologique et physique de long terme.

Perte pendant la COVID-19

Des pertes multiples peuvent se produire simultanément, en particulier lors de crises majeures. La pandémie de la COVID-19 touche actuellement les populations du monde entier de nombreuses manières différentes. Il s'agit d'une crise majeure qui expose le monde à des défis importants. La plupart des pays ont été touchés, et seuls quelques-uns n'ont pas encore connu de flambée du virus.

MÉCANISMES D'ADAPTATION PENDANT LES CRISES

Les mécanismes d'adaptation permettent aux personnes de faire face aux difficultés, de survivre à des situations de détresse extrêmes et de fonctionner physiquement, socialement et psychologiquement pendant et après une crise. L'adaptation est un processus dynamique. Elle évolue à travers le temps en fonction des changements individuels et collectifs et des contextes spécifiques des crises.

Ainsi, de nombreuses personnes ont subi des pertes multiples. Bien que l'impact de ces pertes dépende des caractéristiques individuelles et du contexte local, il est possible d'identifier des tendances des pertes communes en lien avec la COVID-19. Ces tendances incluent :

- **La perte de la santé physique** due à l'infection par le virus ou à des difficultés d'accès aux services de santé pour traiter d'autres affections
- **La perte du bien-être psychosocial** en raison de la détresse, de la peur, de la tristesse et de l'anxiété
- **La perte de contrôle** en raison de l'imprévisibilité et de l'incertitude qui caractérisent la crise actuelle
- **La perte du soutien social** lorsque l'accès aux proches et aux réseaux de soutien est limité par la distanciation physique et l'isolement
- **La perte d'êtres chers** décédés durant la crise après avoir contracté le virus ou à la suite d'autres circonstances
- **La perte du confort spirituel** en raison de l'impossibilité pour les groupes religieux de se réunir ou de la remise en question de la foi
- **La perte des habitudes routinières** due à l'isolement et aux mesures de confinement empêchant les gens d'aller à l'école ou au travail ou d'avoir des interactions quotidiennes et des réunions sociales
- **La perte de liberté** en raison des restrictions appliquées à la liberté de circuler, de se rassembler, et à d'autres libertés fondamentales dans le but de contenir la propagation du virus
- **La perte des moyens de subsistance** en conséquence de la perte d'un emploi et des principales sources de revenus.

Comme nous l'avons déjà mentionné, plusieurs de ces pertes peuvent être subies simultanément. Une expérience de perte multiple peut être extrêmement difficile à gérer et peut entraîner une anxiété et un stress extrême, en particulier lors d'une crise majeure touchant une grande partie de la population mondiale.

PERTE MULTIPLE PENDANT LA CRISE DE LA COVID-19

Juan et sa femme Ana, tous deux âgés de 70 ans, vendent des légumes et des fruits dans leur petit village en Équateur depuis plus de 30 ans. Leurs clients se rendent normalement à leur étal au marché du village tous les samedis. Leur travail acharné leur a permis de bénéficier d'une certaine stabilité et d'être reconnus dans leur communauté, même si leurs besoins n'ont pas toujours été satisfaits. Juan et Ana ont continué à travailler bien que le virus ait atteint leur village, car ils ne pouvaient pas se permettre de perdre leur activité. Juan est tombé malade, mais a refusé d'arrêter de travailler. Un jour, alors qu'il se rendait au marché, Juan est mort dans la rue. Ana n'a pas été infectée et a dû s'isoler après sa mort. Les voisins et les autres personnes de la communauté ont eu peur de l'approcher, et beaucoup n'ont plus acheté chez elle. Ana a des difficultés à accepter la perte de son mari, à se sentir isolée, et à réagir aux difficultés financières qu'elle rencontre actuellement.



Cinq principes essentiels favorisant le bien-être psychosocial

Les personnes confrontées à des catastrophes, à des tragédies et à des pertes éprouvent des difficultés considérables à faire face à l'adversité. Les facteurs de protection individuels et collectifs peuvent être affaiblis, et les mécanismes qui fonctionnent habituellement bien peuvent être bouleversés. Toutefois, il est possible de renforcer et de protéger le bien-être psychosocial des personnes concernées en veillant à ce que les « cinq principes essentiels » suivants¹ soient mis en avant : (1) le sentiment de sécurité, (2) l'apaisement, (3) le sentiment d'efficacité individuelle et d'efficacité communautaire, (4) le lien social et (5) l'espoir. Ces dernières années, de multiples interventions et recherches psychosociales ont mis en évidence l'importance de ces principes en tant que facteurs clés de protection.

Mais de par sa nature, la crise actuelle de la COVID-19 semble remettre en cause ces principes à l'échelle mondiale. L'expérience des pertes collectives causées par cette crise peut affecter le bien-être individuel et collectif à la suite des pertes fondamentales telles que :

- **La perte du sentiment de sécurité** : la sécurité et le sentiment de sûreté des personnes sont mis à mal par la menace réelle et perçue que le virus représente pour la santé et la vie des gens
- **La perte de la quiétude** : sentiments de peur, d'anxiété et de tristesse provoqués par la détresse et l'incertitude qui peuvent provoquer de l'agitation et des troubles
- **La perte de l'efficacité individuelle et communautaire** : le manque de contrôle associé à cette crise peut provoquer un sentiment d'impuissance qui peut réduire le sentiment d'auto-efficacité et peut conduire à la perception d'un manque d'efficacité communautaire lorsque les sociétés et les systèmes semblent particulièrement bouleversés
- **La perte du lien social** : les mesures communes prises pour contenir le virus, telles que la mise en quarantaine, le confinement et la distanciation physique, limitent considérablement la capacité des personnes à se mettre en relation les unes avec les autres et à accéder à leurs mécanismes habituels de soutien social
- **La perte de l'espoir** : le sentiment d'espoir peut être particulièrement mis à mal par l'ampleur croissante de la crise au fil du temps et par l'imprévisibilité d'un retour à un sentiment de normalité.

BIEN-ÊTRE PSYCHOSOCIAL

Le bien-être psychosocial décrit l'état positif dans lequel se trouve un individu épanoui. Il est influencé par l'interaction des facteurs psychologiques et sociaux. Le bien-être psychosocial fluctue et peut être renforcé, même dans les circonstances les plus difficiles.

1 Five Essential Elements of Immediate and Mid-Term Mass Trauma Intervention: Empirical Evidence (Hobfoll et al.)

Deuil

Le deuil est une réaction naturelle à des pertes importantes, comme la perte d'un être cher ou de choses qui sont perçues comme essentielles à l'existence d'une personne. Il s'agit d'un processus douloureux qui, avec le temps, aide les personnes concernées à s'adapter à leur perte. Les personnes en deuil doivent normalement faire face à des émotions nouvelles et accablantes qui amènent de nouvelles circonstances de vie. Ainsi que nous l'avons indiqué précédemment, la perte d'un être cher peut être la perte la plus difficile et la plus douloureuse de toutes. Le deuil d'une personne à laquelle nous étions profondément attachés peut entraîner une profonde détresse.

Les émotions les plus couramment ressenties lors du deuil d'un être cher sont les suivants :

- Le choc
- L'incapacité à croire et/ou le déni
- L'insensibilité
- La tristesse et le désespoir extrêmes
- La nostalgie
- La colère
- La résignation et/ou l'acceptation

Plusieurs facteurs influencent la manière et les moments où sont exprimés ces émotions. Parmi ceux-ci figurent la personnalité de l'individu et les ressources dont il dispose, les valeurs familiales et culturelles, le contexte dans lequel le décès de l'être aimé est vécu et le fait de disposer ou non de mécanismes de soutien.

Le deuil n'est pas vécu comme une simple progression, où la personne qui a subi une perte importante se rétablit progressivement et régulièrement. Le deuil est un processus qui prend du temps. Il s'agit d'apprendre à accepter la perte, d'apprendre à s'adapter aux émotions négatives, d'apprendre à s'adapter aux changements provoqués par la perte et d'apprendre à poursuivre sa vie.

Le modèle d'adaptation à double processus

Le modèle d'adaptation à double processus donne une explication utile sur le fonctionnement du deuil. D'après ce modèle, le deuil implique deux processus émotionnels principaux : l'un orienté vers la perte et l'autre orienté vers la récupération.

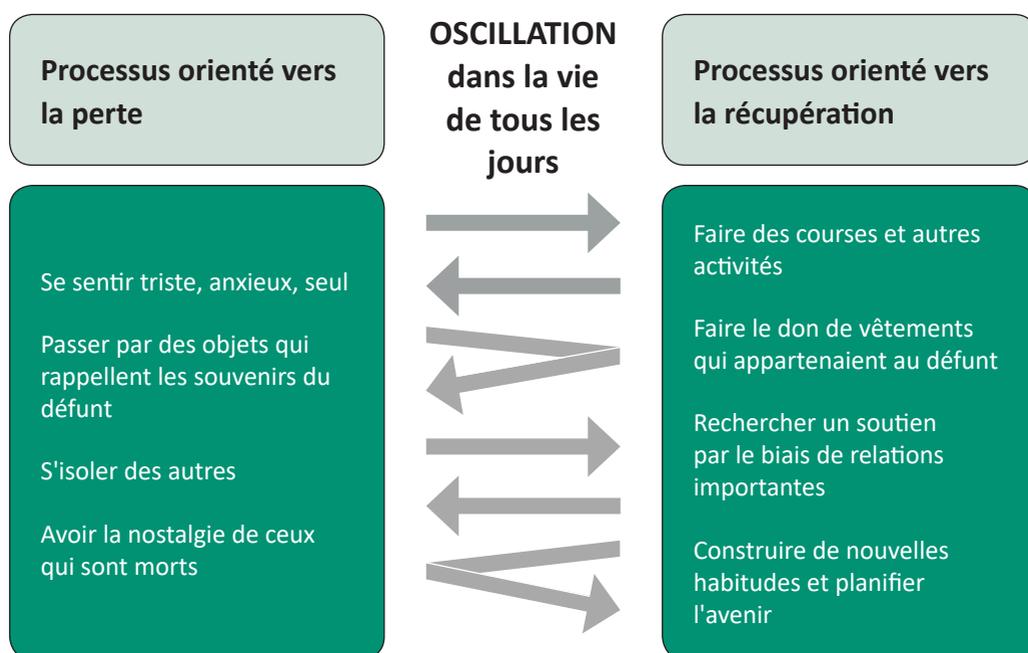
Pendant le *processus de perte*, nous exprimons notre chagrin par de puissantes émotions liées au deuil. Lorsque nous commençons à reconnaître la réalité de la perte et à nous confronter nos propres émotions, nous sommes alors exposés à *des facteurs de stress liés à la perte*. Parmi ces facteurs de stress figurent les pensées, les sentiments, les actions et les souvenirs qui nous font ressentir du chagrin et nous amènent à nous concentrer sur la perte en question. Parmi les exemples de ce type de stress, il y a le fait de regarder de vieilles photos, de se rappeler des souvenirs précis, ou même une odeur familière qui nous rappelle l'être cher. Ils provoquent des émotions fortes, telles que la tristesse, la colère et la solitude. Ce processus nous aide à affronter et à accepter la réalité de la perte.

Le *processus orienté vers la récupération* nous permet de nous adapter aux diverses conséquences que la perte pourrait avoir sur notre vie et d'apprendre nos nouveaux rôles et responsabilités. Diverses réactions peuvent se manifester lorsqu'il s'agit de gérer les tâches liées à la récupération.

Elles peuvent aller de l'anxiété et de la crainte de ne pas pouvoir gérer le vide laissé par l'absence de l'être aimé à un sentiment de soulagement et de fierté d'avoir pris la décision courageuse de s'engager seul(e) dans des activités autrefois partagées avec la personne pour laquelle nous portons le deuil. *Les réponses axées sur la récupération* peuvent aller de choses pratiques, comme la cuisine ou le ménage à des ajustements plus importants, comme l'acceptation du passage de l'identité de conjoint(e) à celui de veuve ou veuf. Se concentrer sur les tâches quotidiennes peut en effet apporter un soulagement temporaire à la perte d'un être cher.

De temps à autres, les personnes en deuil seront confrontées à leur perte. À d'autres moments, ils éviteront les souvenirs, seront distraits ou chercheront à se soulager en se concentrant sur d'autres sphères de leur vie. Le double processus d'adaptation n'est pas un chemin rectiligne : il y a un mouvement constant de va-et-vient (connu sous le nom d'*oscillation*), entre des états de perte et de récupération de la vie quotidienne de la personne.

Il est important que les personnes en deuil essaient de trouver un équilibre entre le fait d'être confronté à des émotions extrêmes qui sont des réactions naturelles à la perte, et le fait de s'autoriser à chercher du soutien et de procéder aux ajustements nécessaires dans leur vie. Se concentrer principalement sur la douleur causée par la perte peut conduire à l'épuisement et à un processus de deuil compliqué. S'autoriser à continuer à vivre tout en s'adaptant progressivement à l'absence d'un être cher peut permettre à la personne endeuillée de réunir les forces et les ressources nécessaires pour faire face à sa perte, à son rythme et en temps voulu.



Facteurs de risque susceptibles de conduire à un deuil compliqué

Au cours des premiers mois suivant une perte, les réactions à un deuil compliqué sont les mêmes que celles que l'on éprouve au cours d'un deuil dit « normal ». Cependant, si les réactions « normales » au deuil commencent à changer et s'estompent progressivement, celles d'un deuil compliqué persistent ou s'aggravent. Un deuil compliqué peut malheureusement conduire à un état de deuil plus intense et permanent qui peut empêcher la personne endeuillée de se rétablir

Il existe toute une série de facteurs qui peuvent augmenter le risque de vivre un deuil compliqué. Ils comprennent :

- La mort soudaine, inattendue ou violente d'un être cher, comme un accident, un meurtre ou un suicide
- Si le corps d'un proche n'est jamais retrouvé, comme dans les cas de disparition de personnes
- La mort d'un enfant lorsque l'expérience perturbe effectivement le cycle naturel de la vie
- L'isolement social ou la perte d'un système de soutien ou d'ami(e)s
- Les expériences passées de deuil non résolu
- L'ambiguïté des sentiments liés à la perte
- D'autres facteurs de stress importants dans la vie, comme les difficultés financières majeures
- L'absence d'accès aux rituels traditionnels des funérailles et du deuil
- De nombreux types de pertes différentes qui se produisent en même temps.

CULPABILITÉ DU SURVIVANT

La culpabilité du survivant se manifeste lorsqu'une personne survit à une crise - en particulier une perte soudaine - et se demande pourquoi elle a survécu alors que d'autres sont morts. Elle peut également être associée à un sentiment qu'elle aurait pu faire plus pour prévenir la tragédie. Les survivants peuvent faire le constat que leurs souvenirs de la perte d'un être cher dominant leur esprit. Ce sentiment peut également advenir alors que la personne n'était pas présente à ce moment-là mais elle passe en revue la façon dont on lui a annoncé le décès.

Le décès d'un être cher peut en soi entraîner également d'autres pertes. Si la personne décédée était par exemple la principale source de revenus du ménage, les membres survivants du foyer peuvent également être affectés par la perte de revenus, de biens et d'un statut social, ce qui peut également entraîner un deuil compliqué.

Facteurs culturels qui influencent le deuil

Comme nous l'avons mentionné précédemment, des facteurs individuels et sociaux influencent la façon dont nous exprimons notre chagrin dans notre vie. La façon dont nous faisons face à la mort et dont nous la traitons est également fortement influencée par la culture à laquelle nous appartenons. La culture englobe les comportements sociaux, les normes, les croyances et les coutumes associés aux différentes sociétés et communautés. Chaque culture a sa manière d'exprimer le deuil, de rendre hommage aux défunts et de faire le deuil de ceux qui sont partis.

Les rituels d'enterrement et de recueillement aident les gens à faire leur deuil. Ils marquent le point de passage entre l'état de chaos causé par la mort de l'être cher et un stade où l'acceptation et le deuil de la perte deviennent possibles. Les rituels donnent une signification religieuse ou spirituelle et apportent un réconfort aux personnes. Les rituels et les cérémonies traditionnelles offrent un espace où la famille, les amis et les autres membres de la communauté peuvent partager une perte commune. Ils offrent des moments cruciaux où les personnes en deuil se sentent soutenues et où d'autres reconnaissent leur douleur.

Le processus de deuil peut être compliqué dans les situations où les rituels traditionnels qui l'accompagnent ne peuvent pas être effectués comme d'habitude.

Le deuil pendant la pandémie de la Covid-19

La pandémie de la COVID-19 représente une menace sérieuse pour la santé humaine, qui peut parfois entraîner la mort. La plupart des pays ayant enregistré une flambée à l'intérieur de leurs frontières ont signalé des pertes humaines. La mortalité de ce virus est variable, mais on estime que jusqu'à 15 % des personnes infectées peuvent en mourir. Depuis l'apparition de la pandémie, des centaines de milliers de personnes sont mortes à travers le monde des suites de la COVID-19.

La perte massive d'êtres humains dans le monde entier est l'une des conséquences les plus graves de cette pandémie. Le niveau élevé de contagion et la propagation rapide de la maladie ont conduit les gouvernements du monde entier à prendre des mesures strictes pour contenir le virus. Ainsi, en raison des complications liées au virus, les parents des personnes malades dans les hôpitaux ou en soins intensifs ne sont pas autorisés à rendre visite à leurs proches. Dans certains pays, les patients gravement malades peuvent être branchés à des ventilateurs et placés en coma artificiel afin d'augmenter leurs chances de survie. Il est donc très souvent impossible pour les proches de faire leurs adieux.

Les rituels traditionnels d'enterrement et de recueillement, qui varient d'un pays à l'autre, s'en voient également très perturbés. Dans certains cas, les corps sont placés dans des cercueils scellés après la mort, avant que les familles puissent voir le défunt et lui rendre un dernier hommage selon leurs traditions. Les enterrements sont limités à un petit nombre de proches parents, et les cérémonies sont plus courtes que d'habitude. Les rassemblements et autres rituels de recueillement organisés dans certaines cultures sont interdits ou strictement limités à quelques participants. C'est également le cas lorsque quelqu'un meurt de maladies non liées à la COVID-19. Les mesures de confinement et de quarantaine limitent également l'aide sociale habituellement apportée dans ces situations.

Ces circonstances particulières tendent à compliquer le processus de deuil des personnes touchées. Cela peut conduire à certaines des réactions suivantes :

- **Choc** : parfois lié à un décès inattendu, notamment si les proches ne sont pas informés du diagnostic tôt ou si la personne décédée n'était pas considérée comme vulnérable au virus
- **Sentiment de culpabilité** : de ne pas avoir pu faire quelque chose pour mieux protéger l'être cher ou, dans certains cas, d'avoir transmis le virus à la personne décédée
- **Colère** : contre le virus, contre les soignants de « ne pas avoir fait assez » pour sauver l'être cher, ou contre les autorités pour ne pas avoir mis en place des mesures de protection efficaces suffisamment tôt
- **Tristesse** : liée à la perte soudaine ou inattendue d'un être cher, parce que celui-ci est mort seul, inconscient ou dans la douleur, et de ne pas avoir pu lui dire au revoir
- **Solitude** : de ne pas pouvoir partager la douleur avec les autres comme d'habitude et de ne pas bénéficier de la proximité physique et du confort normalement offerts dans ces circonstances
- **Peur** : que d'autres proches ayant été en contact avec la personne décédée soient infectés et puissent également mourir
- **Impuissance** : de ne pas avoir le contrôle de sa propre vie et de ne pas pouvoir rendre hommage à ceux qui sont morts
- **Immense détresse** : liée aux plusieurs pertes vécues simultanément alors que l'on pleure un être cher.

Un sentiment de *deuil collectif* peut également être ressenti dans cette crise particulière, car nous sommes tous confrontés à la perte collective du monde que nous connaissions. Non seulement nous pleurons la perte de milliers de vies, mais nous pleurons aussi la perte collective de la normalité.

DEUIL COMPLIQUÉ : COMMÉMORATION DU GÉNOCIDE AU RWANDA PENDANT LA PANDÉMIE

Tous les ans, le 7 avril, le Rwanda entame une série d'événements commémoratifs qui permettent à la population de se rassembler pour se souvenir du génocide de 1994 qui a tué un million de personnes en 100 jours. Pendant cette période de commémoration, les gens expriment collectivement leur peine et beaucoup sont profondément touchés émotionnellement par les souvenirs de ces pertes aussi tragiques et massives. Beaucoup peuvent également trouver du réconfort dans ces événements commémoratifs collectifs. Suite à l'épidémie de coronavirus, des mesures strictes de confinement ont empêché les commémorations prévues. Le gouvernement a organisé des événements alternatifs qui pouvaient être suivis à la radio et à la télévision. Néanmoins, le bouleversement du contexte habituel dans lequel les gens se rassemblent pour exprimer leur chagrin et partager leur soutien, ainsi que les circonstances pénibles entourant la crise actuelle de la COVID-19, ont affecté la population. La ligne d'assistance téléphonique de la division de la santé mentale du ministère de la santé, disponible chaque année pendant la période de commémoration, a augmenté le nombre de ses opérateurs et leurs heures de travail en raison d'un nombre accru d'appels. La ligne d'assistance téléphonique fonctionne désormais 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Considérations relatives à la perte et au deuil pour les groupes vulnérables

La plupart des personnes se trouvant dans les pays où un foyer de la COVID-19 a été déclaré ont été touchées d'une manière ou d'une autre. Certains groupes de population ont été identifiés comme particulièrement vulnérables. Les données disponibles à ce jour suggèrent que deux groupes de personnes sont plus exposés au risque de contracter une forme grave de la COVID-19 susceptible d'augmenter le risque de décès. Ces groupes sont les personnes âgées, dans la plupart des pays les plus de 65 ans, celles et ceux qui souffrent déjà de maladies comme les maladies cardiovasculaires, le diabète, les maladies respiratoires chroniques, le cancer et d'autres affections qui affectent le système immunitaire.

D'autres groupes de population ont également été identifiés comme étant exposés à une vulnérabilité accrue pendant cette crise. Parmi elles :

- Les enfants et les adolescents
- Les personnes souffrant d'incapacités psychiques et physiques
- Les personnes détenues dans les prisons et les centres pénitentiaires
- Les premiers intervenants et les prestataires de services de santé
- Les personnes issues de différents groupes ethniques minoritaires et des peuples indigènes
- Celles et ceux qui vivent dans des contextes précaires, y compris les personnes en déplacement

Il est essentiel que les groupes à haut risque soient identifiés et se voient offrir un soutien approprié, adapté à la spécificité de leurs besoins.

Certains aspects spécifiques des processus de deuil doivent être mis en lumière pour les groupes à risques, exposés à de potentielles multiples pertes, parmi ceux-ci:

Les enfants et les adolescents

Depuis le début de la crise, les enfants et les adolescents ont été touchés de multiples manières en fonction des contextes dans lesquels ils vivent. Les mesures prises dans le monde entier pour contenir le virus, comme la fermeture des écoles, des parcs et des aires de jeux, la mise en quarantaine, le confinement et la distanciation physique, ont toutes eu un impact direct sur le bien-être des enfants et des adolescents.

Aussi, ce groupe a été exposé à de multiples pertes. Ils peuvent avoir perdu leurs habitudes, notamment en étant dans l'impossibilité de se rendre à l'école. Ils n'ont peut-être pas pu se déplacer librement dans leur quartier pour jouer avec leurs amis. Il se peut qu'ils n'aient pas été avec d'autres membres de leur famille ou d'autres personnes importantes à leurs yeux pendant une longue période. Certains enfants et adolescents peuvent également avoir été exposés à des violences dans les circonstances actuelles.

De nombreux enfants et adolescents peuvent également avoir été touchés par la mort d'un être cher. Il s'agit d'une énorme perte, cela peut être profondément angoissant pour ce groupe. Leurs processus et réactions face au deuil varient considérablement en fonction de la nature de l'attachement qu'ils avaient envers la personne décédée, de leur âge, de leurs expériences de vie antérieures, ainsi que d'autres facteurs individuels et culturels. Pour un enfant, la perte des structures et des habitudes quotidiennes peut compliquer la gestion de ce type de perte. Dans ces circonstances, il est essentiel que l'enfant reçoive des

soins affectueux et constants d'un parent, d'un proche ou d'une personne qui s'occupe de lui, en qui il a confiance et qu'il connaît bien. Il est très important de fournir en fonction de l'âge de l'enfant des explications claires, honnêtes et adaptées sur la personne décédée afin que celui-ci puisse accepter la réalité de la perte et y faire face de manière positive.

LA BOÎTE À SOUVENIRS ET LE LIVRE DE SOUVENIRS : SOUTIEN AU DEUIL DES ENFANTS

De nombreuses Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ont, par le passé, soutenu des enfants qui ont connu un deuil à la suite du décès d'un être cher. Cela a été le cas à la suite de la pandémie du VIH-SIDA et d'autres crises majeures comme les catastrophes naturelles et les guerres. Les programmes de soutien aident les enfants touchés à créer une *boîte à souvenirs* dans laquelle ils placent des photos ou de petits objets qui leur rappellent la personne décédée. Un *livre de souvenirs* dans lequel les enfants peuvent raconter des histoires, garder des photos et faire des dessins des moments heureux qu'ils ont passés avec leur proche. Cela aide les enfants à exprimer les sentiments associés à leur perte et à se sentir réconfortés.



Les personnes âgées

Les données actuelles dans divers pays indiquent que les personnes âgées courent un risque plus élevé de contracter une forme grave de la COVID-19 que les autres groupes de la population. Le risque de maladie grave augmente progressivement avec l'âge. Les taux de mortalité rapportés dans le monde entier indiquent une augmentation significative de la mortalité à partir de 65 ans, le nombre de décès le plus élevé étant atteint au-delà de 75 ans. Une grande partie des décès de personnes âgées est enregistrée dans les maisons de soins.

Les personnes âgées étant particulièrement exposées, elles ont été fortement touchées par la perte de leur santé et de leur sentiment de sécurité pendant cette crise. Dans certains pays, les mesures d'isolement et de confinement peuvent être plus strictes pour ce groupe d'âge que pour le reste de la population, ce qui entraîne une perte importante de la liberté de mouvement et une réduction des niveaux d'indépendance ; des situations auxquelles il peut être très difficile de faire face. La perte des contacts étroits avec les parents, amis et autres personnes importantes dans leur vie peut accroître le sentiment d'isolement et de détresse. La perte éventuelle d'un partenaire, de parents et/ou de connaissances qui appartiennent également à ce groupe d'âge à risque peut accroître la vulnérabilité perçue des personnes âgées et leur peur de décéder. La fragilité de leurs systèmes de soutien et une diminution du sentiment d'efficacité personnelle peuvent alors conduire à des processus de deuil compliqués.

Il est très important que les systèmes de soutien en place avant la crise restent solides, en particulier si les personnes âgées connaissent un isolement et un chagrin important. Il est également possible de mettre en place d'autres dispositifs de soutien et de réconfort aux personnes âgées vivant seules et ayant peu de contacts étroits avec leurs proches en période de deuil en toute sécurité. Par exemple, lorsque cela est possible, la mise à disposition de smartphones, de tablettes et d'autres appareils numériques garantit l'accès à un soutien à distance. Bien que cela puisse être difficile lorsque certaines personnes âgées ne se sentent pas à l'aise pour utiliser les technologies, cela peut être très efficace lorsqu'une aide à l'utilisation de ces appareils est fournie.

Une attention particulière doit également être accordée aux parents qui s'occupent de personnes âgées à domicile, qu'elles soient en train de mourir de la COVID-19 ou d'autres complications de santé. Des conseils spécifiques sur les soins palliatifs à domicile sont dispensés aux soignants en ces temps difficiles.

SOUTENIR LES MAISONS DE RETRAITE DANS LA CRISE DE LA COVID-19

En France, comme dans plusieurs autres pays, un pourcentage important des décès de personnes âgées suite aux complications de la COVID-19 est survenu dans les maisons de retraite. Dans le cadre de l'opération d'intervention d'urgence, la Croix-Rouge française apporte un soutien spécifique à ces établissements dans tout le pays. En mettant les technologies de communication à la disposition des résidents et en facilitant leurs contacts avec leurs proches, les volontaires de la Croix-Rouge française ont cherché à réduire l'isolement accru des personnes âgées vivant en maison de retraite pendant la crise. Le programme a soutenu également les volontaires et le personnel soignant travaillant dans ces établissements via des sessions de formation spécifiques, entres autres, sur les outils et la manière de gérer un deuil. Un soutien psychosocial est également dispensé aux résidents et au personnel des maisons de retraite par le biais de la ligne téléphonique de soutien de la Croix-Rouge française, 7 jours sur 7.





Les personnes en déplacement

Les migrants, les personnes déplacées et les réfugiés sont souvent confrontés à des situations dans lesquelles leur capacité à faire face aux difficultés est fortement mise à l'épreuve. Ils subissent souvent des pertes de nombreux aspects de leur vie. Pour les personnes en déplacement, la perte d'un foyer ou d'une patrie, la perte d'un statut, d'un environnement social et d'une identité sociale peuvent avoir un impact profond sur leur bien-être. Le fait de quitter sa maison ou son pays sous la contrainte est extrêmement pénible et, dans certains cas, peut conduire à un *deuil culturel*.

Pendant la crise actuelle, la fragilité de ces conditions de vie précaires peut s'accroître et compliquer davantage l'expérience de la perte et du deuil. Parmi les pertes peuvent figurer la perte de la liberté pour les personnes enfermées dans des centres de détention en raison des mesures de confinement ; la perte de revenus pour les personnes qui ont déjà des difficultés dans leur nouveau pays d'accueil ; la perte de tout espoir pour les personnes obligées de retourner d'où elles viennent tout en essayant de survivre. Le renforcement de la peur de mourir, de mourir loin de chez soi et de perdre des êtres chers qui sont en déplacement avec soi ou qui sont restés dans le pays d'origine peut évidemment entraîner de fortes réactions de stress. Dans ces circonstances, faire face à la mort d'un être cher est particulièrement difficile et peut entraîner un deuil compliqué.

Le soutien apporté à cette population à risque doit tenir compte de ses vulnérabilités et de ses besoins particuliers et doit, à tout moment, garantir sa protection et ses droits fondamentaux.

DEUIL CULTUREL

Le deuil culturel est l'expérience de déracinement d'une personne ou d'un groupe de personnes due aux pertes des structures sociales, des valeurs culturelles et de l'identité. Il est possible que les personnes touchées continuent à vivre dans le passé, souffrent de la culpabilité d'avoir abandonné leur culture ou leur patrie, qu'elles ressentent de la douleur lorsque les souvenirs du passé commencent à s'effacer. Mais la confrontations à des images du passé, y compris des images traumatisantes qui s'immiscent dans leur quotidien peuvent les pousser à remplir leurs obligations vis-à-vis des défunts et peuvent être prises par des crises d'angoisse, des pensées morbides et de la colère qui nuisent à leur capacité d'aller de l'avant au quotidien. Il ne s'agit pas d'une maladie en soi, mais d'une réponse compréhensible à la perte catastrophique de la structure sociale et de la culture.

SOUTIEN DES PERSONNES EN DÉPLACEMENT

Environ cinq millions de personnes ont quitté le Venezuela ces dernières années en raison des troubles politiques, de l'instabilité socio-économique et de la crise humanitaire actuelle, ce qui a provoqué le plus grand déplacement extérieur de l'histoire récente de l'Amérique latine. La grande majorité des 2,2 millions de Vénézuéliens en déplacement sont restés dans la région. Des milliers ont traversé à pied divers pays d'Amérique du Sud, certains sans connaître leur destination finale. De nombreux migrants et réfugiés vénézuéliens vivent dans des conditions précaires dans leur pays d'accueil. La crise de la COVID-19 et les mesures de confinement ont renforcé la précarité des personnes en déplacement. Beaucoup ne peuvent plus travailler comme journaliers, certains étaient même dans l'incapacité de se loger. Suite à l'apparition du virus dans la région, des milliers de Vénézuéliens sont rentrés chez eux en quête de protection. La Croix-Rouge vénézuélienne a soutenu les Vénézuéliens en déplacement depuis le début de la crise interne du pays. La formation incluait des connaissances sur le deuil culturel, pour que les volontaires puissent mieux soutenir les Vénézuéliens en déplacement. Cette expérience a également aidé la Société nationale à adapter son soutien à ceux qui ont pleuré la perte d'êtres chers suite à la COVID-19, que ce soit à l'intérieur du pays ou à distance.

Les soignants

Les soignants sont en première ligne de la pandémie. Ils sont exposés à un risque élevé d'infection et ne disposent pas souvent de l'équipement de protection individuelle nécessaire. Ils sont également exposés à des niveaux élevés de stress et d'épuisement. Dans certains contextes, les soignants sont stigmatisés et font l'objet d'actes de violence. Beaucoup ont été infectés et certains sont morts. Dans les contextes où les systèmes de soins de santé ont été particulièrement saturés et les capacités dépassées, certains membres du personnel de santé ont dû faire face à des dilemmes pour décider par exemple qui devait recevoir un traitement et avoir accès à des ventilateurs ou à des lits en soins intensifs. Cette situation particulière, combinée à la perte massive de vies humaines, peut entraîner un sentiment de culpabilité de n'avoir pas pu sauver davantage de patients.

En raison des mesures strictes de prévention et de contrôle des infections en vigueur dans les établissements de santé, qui empêchent les proches de rendre visite aux malades graves, les soignants sont souvent les seules personnes présentes lorsqu'un patient atteint de la COVID-19 décède. La situation peut être extrêmement bouleversante s'ils s'occupent de plusieurs patients gravement malades en même temps, surtout s'ils n'ont pas suffisamment été formés à dispenser des soins palliatifs. Dans ces circonstances, les

soignants peuvent se retrouver à communiquer avec les familles concernées, à transmettre des messages d'adieu à ceux qui sont en train de mourir et à indiquer aux familles le moment où leurs proches sont morts, tout en essayant de gérer leurs propres émotions.

Il est clair que les soignants sont exposés à des niveaux importants de perte et de chagrin. Un soutien spécifique devrait être mis à leur disposition, en particulier lorsqu'ils signalent un épuisement physique et mental.

SOUTENIR LES FAMILLES ET LES PRESTATAIRES DE SOINS

La Société de la Croix-Rouge japonaise gère 91 hôpitaux au Japon. Comme des cas confirmés de la COVID-19 se sont propagés à travers tout le Japon, de nombreux hôpitaux ont reçu des patients atteints de la COVID-19.

Un chef d'entreprise a été hospitalisé après avoir été testé positif à la COVID-19. Sa femme et sa fille ont été identifiées comme des personnes de contact proches et ont dû s'isoler pendant deux semaines. Bien que le patient soit inconscient, une communication régulière a été établie à l'aide d'une tablette pour que la femme puisse regarder son mari et lui parler. Chaque jour, des mises à jour sur son état de santé étaient communiquées par téléphone. Cela a été très apprécié par la famille. Malheureusement, quelques semaines plus tard, l'épouse a reçu un appel, l'informant que son mari était en phase terminale et qu'elle était invitée à lui rendre une dernière visite. Elle n'a pas pu le toucher et n'a pu le voir qu'à travers une plaque de plastique transparent qui recouvrait son lit. Même si la femme n'a pas pu approcher son mari, elle a eu le droit d'être proche de lui et de partager ses derniers moments.

Une salle de relaxation pour le personnel de première ligne a été créée afin de leur assurer une sécurité émotionnelle et de réduire l'accumulation de stress. La salle est utilisée pour les pauses, et il y est possible de parler à un psychologue ou à une infirmière formée au soutien psychosocial, si nécessaire. Des réunions ont été organisées pour ceux qui sont confrontés à des patients qui meurent de la COVID-19 en leur donnant le temps pour réfléchir à leur pratique dans une perspective opérationnelle et émotionnelle. Cet espace a aidé les travailleurs en première ligne à pouvoir évaluer leur travail et à exprimer leur détresse et leur impuissance. Les réunions ont également servi à ceux qui présentaient des réactions de stress d'un soutien supplémentaire.



Soutien aux personnes qui vivent une perte et un deuil

Soutien aux personnes qui vivent la perte d'un être cher pendant la COVID-19

Comme expliqué ci-dessus, la perte d'un être cher est l'une des expériences les plus difficiles que nous aurons à affronter au cours de notre vie. Le deuil est un processus normal, mais il peut être compliqué à la suite de multiples difficultés rencontrées pendant cette crise. En apportant un soutien approprié à chaque étape du processus, les personnes en deuil peuvent être à même de mieux faire face à la douleur de leur perte.

Soutenir ceux dont les proches sont infectés par le virus

L'une des plus grandes craintes des gens est de perdre un être cher ou la vie à cause du virus. Apprendre qu'un proche a contracté le virus et qu'il est tombé malade peut augmenter considérablement cette crainte, en particulier si l'être cher appartient à un groupe à risque. Si de nombreuses personnes dans le monde se sont remises de la maladie après avoir été gravement malades, les stades avancés de la maladie représentent une réelle menace pour le pronostic vital.

Il est essentiel d'apporter un soutien aux proches des personnes qui sont en soins intensifs ou des personnes atteintes du virus qui sont soignées à domicile. Offrir le bon type de soutien au bon moment peut aider les proches à mieux gérer leurs émotions et à se préparer à l'éventualité de la perte de leur être cher. Il n'est jamais facile de se préparer à ce type de perte, surtout lorsqu'elle est inattendue et qu'elle survient au bout d'un court laps de temps. Cependant, s'autoriser à reconnaître l'éventualité de perdre quelqu'un peut aider dans le processus de deuil si la personne vient à décéder.

Il est important que les familles soient régulièrement informées de l'état de santé de leur proche et qu'elles soient prévenues lorsqu'un diagnostic de fin de vie a été posé. Chaque fois que cela est possible dans le cadre des mesures de prévention et de contrôle des infections, les membres de la famille doivent avoir la possibilité de voir leur proche pour lui dire au revoir ou pour lui envoyer des messages par l'intermédiaire de ceux qui lui prodiguent des soins palliatifs. Être présent au moment du décès, physiquement ou virtuellement, peut être particulièrement important pour certaines personnes afin d'entamer leur processus de deuil.

Il est également essentiel d'apporter un soutien à ceux qui transmettent les messages et soutiennent les personnes en deuil en ce moment crucial. Une formation de base sur la manière d'annoncer la mort d'un être cher devrait être dispensée, ainsi qu'un soutien pour gérer les émotions qui s'ensuivent.

Sécurité et dignité lors des enterrements

Les processus de fin de vie et les rituels d'enterrement ont été particulièrement perturbés lors de la COVID-19. Les réglementations sanitaires relatives à la manipulation des corps à partir du moment du décès diffèrent d'un pays à l'autre. À l'heure actuelle, dans la plupart des cas, les membres de la famille ne sont pas autorisés à voir le défunt soit parce qu'il est incinéré, soit parce qu'il est placé dans un cercueil scellé. Dans de nombreuses cultures, voir le corps est un moyen d'aider les personnes endeuillées à reconnaître et à accepter leur perte. Certains rituels traditionnels exigent

également que les proches parents participent à la préparation du corps afin de rendre hommage au défunt. Toutefois, afin de limiter le risque de contamination, ces rituels sont pour l'instant interdits. Ces restrictions affectent malheureusement grandement les personnes endeuillées.

Il est essentiel que dès le décès, des informations claires soient données à la famille concernant les prochaines étapes. Il peut s'agir d'informations sur la manière de faciliter la visualisation du corps par la vidéo, des photographies ou directement à une distance sûre, lorsque cela est possible et lorsque la famille le demande. S'il existe une possibilité de choisir entre la crémation et l'inhumation, elle doit être clairement indiquée et proposée aux proches du défunt. Avoir le contrôle de cette décision peut réduire l'éventuel impact négatif de cette situation sur le processus de deuil. Si des interdictions spécifiques sont en place, il est également essentiel que les raisons qui sous-tendent ces mesures soient expliquées aux personnes concernées.

Lors des enterrements, il est essentiel que les proches puissent participer, et que les rituels culturels et religieux soient pris en compte et respectés autant que possible. Il est très important de fournir aux personnes endeuillées des informations sur les réglementations spécifiques qui régissent les inhumations, notamment sur les restrictions en vigueur à ce moment. Les rituels funéraires aident ceux qui ont perdu un être cher à accepter le décès de la personne et à se représenter mentalement la mort. Pour celles et ceux qui n'ont pas été autorisés à assister physiquement à l'enterrement, des solutions alternatives doivent être proposées pour leur permettre d'être présents symboliquement. Par exemple, il peut être possible de photographier la cérémonie d'enterrement ou d'assurer une liaison vidéo à distance avec le rite afin que les membres de la famille proche puissent être présents.

Les rituels funéraires permettent aux personnes endeuillées de rendre un dernier hommage et de dire au revoir à leurs proches. Pour celles et ceux qui ne peuvent pas être présents à l'enterrement, il existe plusieurs façons de faire leurs adieux. Ils peuvent demander à une personne qui assiste à l'enterrement de transmettre un message à leur intention en lisant un de leurs écrits. Ils peuvent également envoyer des fleurs ou faire un autre geste symbolique susceptible d'avoir un sens pour eux.

Les personnes chargées de manipuler les cadavres et d'organiser les rituels d'inhumation peuvent également être affectées par la perturbation des procédures habituelles. Elles aussi peuvent avoir besoin d'un soutien spécifique pendant cette crise.

RÉSISTANCE DES FAMILLES ET COMPORTEMENTS À RISQUES

Les familles peuvent agir contre les restrictions imposées en raison de la COVID-19 lors des funérailles pour rendre hommage à leurs proches de la manière qu'elles jugent la plus appropriée. Cela peut se produire parce qu'elles ne croient pas aux informations officielles données sur le virus ou qu'elles s'en méfient d'une manière ou d'une autre. Cela peut avoir des conséquences très graves qui mettent leur santé et leur vie en danger. Il est essentiel que les autorités locales, les dirigeants communautaires, les chefs religieux et les autres acteurs concernés diffusent des messages de sensibilisation expliquant la nécessité des mesures de protection.

Rituels de recueillement alternatifs

Les rituels de recueillement aident les gens à reconnaître et à accepter la mort d'un être cher. Ils constituent un aspect important du processus de deuil et peuvent varier en fonction de facteurs individuels, sociaux et culturels. Une fois que l'incinération ou l'enterrement a eu lieu, d'autres rituels de recueillement peuvent avoir lieu des jours, des mois ou des années après le décès d'un être cher dans le cadre de la vie quotidienne de la personne endeuillée.



TIRER LES ENSEIGNEMENTS DE L'ÉPIDÉMIE D'EBOLA

Dans la partie nord du Liberia, la communauté de Nyankolitahun a été fortement touchée par la maladie du virus Ebola. La gravité de l'infection a affecté les rituels normaux d'enterrement et de deuil pratiqués depuis des centaines d'années. Les familles n'étaient pas autorisées à s'approcher des corps et à effectuer les pratiques traditionnelles habituelles d'enterrement et de deuil comme par exemple l'observation du corps, le bain du corps et les veillées.

Les familles et leurs proches ont dû trouver de nouvelles façons de faire le deuil. En accord avec les équipes d'inhumation et les chefs de la communauté, les parents proches des morts ont été autorisés à se tenir à une cinquantaine de mètres de la tombe, où ils pouvaient dire leurs prières, pleurer et assister à l'enfouissement du corps. Ce moment triste et douloureux a également contribué au rétablissement des personnes endeuillées.

Les dirigeants de la communauté, les familles endeuillées, les chefs religieux et les volontaires de la Croix-Rouge du Liberia ont mobilisé la communauté et ont convenu de construire un site commémoratif au milieu de la communauté pour honorer la vie de toutes les personnes qui ont été tuées par Ebola. Avec la contribution d'un peu d'argent, des matériaux et de la main d'œuvre gratuite, les familles ont construit une pierre commémorative sur laquelle les noms des personnes décédées ont été gravés. Près de cette pierre commémorative se trouve une église qui organise des prières et des cérémonies chaque année. Les membres de la communauté et les proches se dirigent vers le site, déposent une couronne, nettoient la pierre et prient pour guérir et se rétablir de la perte douloureuse de leurs proches.

Cependant, pendant la crise actuelle, certains de ces rituels traditionnels sont également perturbés. Par exemple, dans de nombreuses cultures, des *veillées* sont organisées soit immédiatement après la mort de la personne, soit après son enterrement ou son incinération. Ces rassemblements permettent aux membres de la famille de se rassembler et de partager leur chagrin. Les veillées permettent également aux amis et aux autres membres de la communauté de rendre hommage aux morts et de montrer leur soutien à la famille en deuil. Grâce à ce soutien, la perte et le chagrin des personnes en deuil sont reconnus et donc atténués.

Les restrictions mises en place pendant la pandémie interdisent strictement ou limitent considérablement ces rassemblements traditionnels. Dans ces circonstances, les personnes en deuil peuvent se sentir troublées de ne pas pouvoir rendre publiquement hommage à leurs proches. Elles peuvent être en détresse parce qu'elles sont dans l'incapacité de recevoir le

réconfort de leur communauté, comme cela se fait habituellement. Les personnes pleurant la mort d'un proche décédé à la suite de causes non liées à la COVID-19 peuvent également être affectées par la situation. En effet, les restrictions s'appliquent généralement à tout le monde.

Il est important que les personnes en deuil se sentent soutenues par leurs proches et par leurs systèmes de soutien habituels. Maintenir le lien pendant cet événement critique de la vie est un défi, compte tenu des restrictions en vigueur. Les membres de la famille peuvent trouver des moyens d'offrir un réconfort psychologique ou de se réunir virtuellement avec d'autres et partager leur douleur pour se soutenir mutuellement. Il est essentiel que les individus trouvent leurs propres manières de faire leur deuil, d'honorer leur vie et de leur dire adieu et progressivement ajuster leur vie par rapport à l'absence de leurs proches.

Pour permettre aux individus, aux familles ou aux communautés de faire leur deuil, voici quelques alternatives qui peuvent être adaptées en fonction des spécificités des contextes culturels :

- Suivre les rituels personnels ou communs au sein d'un foyer (par exemple, en aménageant un espace de commémoration dans le foyer, en portant des vêtements de deuil, etc.)
- Rédiger des lettres d'adieu qui peuvent être partagées ou demeurer privées
- Créer des témoignages commémoratifs virtuels sur les réseaux sociaux ou sur des plateformes dédiées
- Reporter les rituels d'enterrement jusqu'à ce que les restrictions soient assouplies
- Organiser des réunions de commémorations communautaires une fois les restrictions assouplies
- Planter un arbre à la mémoire du défunt
- Créer une boîte à souvenirs ou des albums photos souvenirs
- Effectuer des rituels religieux/spirituels à la maison et prévoir de les faire dans les lieux de culte à une date ultérieure, une fois les restrictions assouplies.



DIRE ADIEU AUX ÊTRES CHERS

Claudia, 28 ans, est la plus jeune fille d'une famille de cinq personnes dont elle assure la stabilité financière. Claudia s'est inquiétée de la santé de ses parents en comprenant qu'ils appartenaient à un groupe vulnérable. Un après-midi, en rentrant du travail, on lui a dit que son père avait de la fièvre et qu'il ressentait une pression sur sa poitrine. Son état ne s'est pas amélioré et il a été hospitalisé.

La nouvelle de la mort de son père et les dispositions prises pour l'enterrement se sont déroulées si rapidement que tout lui a semblé irréel. En raison des restrictions de sécurité, ils n'ont pas pu accomplir les rituels associés à la foi de sa famille. Claudia a commencé à avoir la gorge nouée, à ressentir une oppression au niveau de sa poitrine. Elle n'a pas pu pleurer et a souvent fait des cauchemars. Elle a décidé de contacter la ligne téléphonique de la Croix-Rouge du Paraguay quelques jours après la mort de son père, car elle se sentait dépassée et complètement isolée.

Après avoir dispensé les premiers secours psychologiques, l'équipe de santé mentale a mis en place un suivi régulier et a progressivement aidé Claudia à identifier et reconnaître ses émotions et réactions normales qu'elle éprouvait à cause de cette perte. Elle a pu ainsi identifier le chagrin lié au fait de ne pas avoir pu dire au-revoir à son père. Claudia savait que les autres membres de sa famille éprouvaient les mêmes sentiments, mais ils n'ont pas évoqué la situation. Avec le soutien d'un volontaire, Claudia a pensé à un rituel qu'elle pourrait accomplir. Elle a écrit une lettre d'adieu à son père et quelques jours après, quand elle a pu lire la lettre sans pleurer, elle s'est sentie prête à parler de son chagrin à sa mère et à prévoir un rituel familial pour rendre hommage à son père. Un dimanche matin, la famille de Claudia s'est réunie dans leur jardin et a lu leurs lettres d'adieu une par une avant de les brûler et d'enterrer leurs cendres dans un endroit où ils planteraient plus tard un goyavier, l'arbre de fruit préféré de son père.

Claudia reste en contact avec le service de soutien de la Croix-Rouge par le biais de WhatsApp. Après la crise, elle aimerait rencontrer le volontaire qui l'a soutenue dans ce moment difficile et l'a aidé dans ce moment où personne ne savait « comment dire au-revoir à quelqu'un qu'on aime pendant le coronavirus ».

Soutien psychosocial sensible à la foi

Le soutien psychosocial sensible à la foi fait référence à la perspective de l'effet de la foi sur le bien-être et les mécanismes de soutien dans les contextes humanitaires au niveau des organisations, des communautés, des familles et des individus. La culture spirituelle des individus, des familles et des communautés et l'engagement des communautés religieuses locales et des chefs religieux en période de deuil individuel et collectif dans les situations de crise est un facteur important qui doit être pris en compte. La foi, quelle que soit sa nature ou son affiliation religieuse, peut être un facteur de protection important pour ceux qui pleurent la perte d'un être cher.

Soutien pratique apporté aux familles endeuillées

Comme indiqué précédemment, la perte d'un être cher peut entraîner des pertes multiples au sein du foyer, surtout si la personne décédée était la principale source de revenus. Quand il s'agit de soutenir les personnes endeuillées, il est important de prendre également en considération leurs besoins pratiques et financiers.

LE KIT DE CONDOLÉANCES

Lors de l'épidémie d'Ebola, la Croix-Rouge de Guinée a distribué des kits de condoléances aux familles de ceux qui avaient perdu un être cher à cause du virus. Les kits contenaient du riz, du sucre, de l'huile, du savon, et d'autres articles de première nécessité. Les volontaires du soutien psychosocial ont remis les kits aux familles endeuillées, ont écouté leurs histoires et ont reconnu leur chagrin. Ce soutien pratique, grandement nécessaire, a également permis d'établir des liens avec la famille concernée et la communauté au sens large.

Plaidoyer et collaboration avec les autorités locales

Il peut parfois être nécessaire d'intervenir auprès des autorités pour qu'elles comprennent mieux l'importance d'informer et d'inclure les familles des personnes gravement malades et des personnes décédées des complications de la COVID-19 aux différentes étapes du processus. La sensibilisation des autorités locales et des autres organismes compétents et la collaboration avec ces derniers peuvent faciliter la mise en œuvre d'enterrements sûrs et dignes et d'autres rituels de commémoration, lorsque cela est possible. Cela peut également être considéré comme une bonne action préventive pour éviter les complications de santé mentale des populations touchées.

Santé mentale et soutien psychosocial au centre des réponses à la COVID-19

En 2019, le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge a adopté une politique sur la santé mentale et les besoins psychosociaux comme priorité dans ses opérations à travers le monde. Il est également largement reconnu par les principales organisations que la santé mentale et le soutien psychosocial (SMSPS) doit être intégré en priorité dans le programme de prévention et de réponse pendant cette crise.

Si la plupart des personnes peuvent faire face par elles-mêmes aux expériences de perte et de deuil pendant la pandémie ou avec un soutien psychosocial de base, d'autres auront besoin d'un soutien psychosocial plus ciblé, d'un soutien psychologique ou de soins de santé mentale spécialisés pour surmonter leur détresse. Il convient de répondre à différents niveaux de besoins et de fournir un soutien en fonction des capacités et des ressources disponibles.

Soutien psychosocial de base

Le soutien psychosocial de base passe par des activités spécifiques de soutien psychosocial en réponse à la COVID-19 ainsi que par le travail communautaire continu. Les volontaires peuvent identifier les personnes en détresse, y compris celles qui sont touchées par la perte et le deuil, en leur apportant un soutien psychosocial ou en les mettant en relation avec les acteurs clés de la communauté.

Le soutien psychosocial de base est renforcé par l'intégration des « cinq principes essentiels » mentionnés plus haut dans les interventions dès le début d'une crise et jusqu'à plusieurs mois après l'événement. Ces principes s'appliquent à l'aide collective et individuelle. Ils favorisent un meilleur fonctionnement émotionnel et social après avoir été exposé à un stress extrême et réduisent le risque de développer des problèmes de santé mentale parmi les populations touchées.

En réponse à la COVID-19, *le sentiment de sécurité* – premier principe – peut être mis en avant en fournissant des informations précises à l'aide de diverses plateformes telles que les réseaux sociaux, les pages Web, la radio ou via des activités de sensibilisation. La fourniture

d'un soutien psychosocial de base dans ce type d'activités peut contribuer à réduire la peur ressentie par les communautés locales et peut leur permettre de prendre des mesures de protection appropriées pour accroître leur *sentiment de sécurité*. Cela est particulièrement pertinent en ce moment car de nombreuses personnes craignent d'avoir contracté le virus et ont besoin d'informations précises sur la façon d'accéder à des soins médicaux.

Réduire la peur en lien avec le virus peut également aider les gens à retrouver un *sentiment d'apaisement*, deuxième principe essentiel pour renforcer le bien-être psychosocial. Dans les situations de détresse, il est essentiel de faire la promotion d'activités collectives et individuelles pour aider les personnes à retrouver un *état d'apaisement*. Parmi les activités de soutien psychosocial de base peuvent figurer de simples exercices de respiration ainsi que d'autres formes physiques de relaxation et de soulagement du stress. Ces activités peuvent être réalisées individuellement ou en groupe lorsque cela ne présente aucun danger. Elles apportent des avantages en termes de bien-être physique et émotionnel et renforcent la capacité à faire face à l'adversité.

Pendant les moments d'incertitude, retrouver un sentiment de contrôle en étant informé et calme peut également aider les gens à accroître leur *sentiment d'auto-efficacité*. C'est le troisième principe. Fournir un soutien psychosocial de base en encourageant les gens à conserver leurs habitudes de vie ou à en établir de nouvelles parce que les leurs ont été perturbées par la pandémie, peut les aider à se concentrer sur ce qu'ils peuvent accomplir au jour le jour. Conserver un rythme sain dans sa vie au quotidien peut également influencer de manière positive l'alimentation, le sommeil et d'autres fonctions essentielles à l'équilibre physique et émotionnel d'une personne. Au lieu de se focaliser sur des éléments futurs que nous ne pouvons pas contrôler, il est important d'essayer de diriger son attention sur des actions dans un avenir proche en tenant compte des possibilités dont nous disposons et des étapes à suivre. Les mêmes principes s'appliquent au niveau communautaire. La promotion d'activités collectives au sein de la communauté qui renforcent la sensibilisation, la solidarité et les objectifs communs peut également accroître le *sentiment nécessaire d'efficacité communautaire* pendant la pandémie, .

Le quatrième principe – *le lien* – Il se focalise sur des activités qui renforcent et rendent disponible les systèmes de soutien psychosocial de base pendant la pandémie. Cela est crucial pour la vie de chaque individu et des communautés dans lesquelles chacun évolue. La création d'un *lien* permet aux membres de la communauté de compter les uns sur les autres et rend les communautés plus résistantes face à l'adversité. Il aide également les individus à se sentir soutenus dans les défis les plus difficiles.

Le sentiment de lien et d'appartenance à un groupe empêche les gens de se sentir isolés et peut redonner un *sentiment d'espoir* – le cinquième principe – même lorsque l'avenir semble imprévisible et parfois sombre. Les activités de soutien psychosocial de base qui permettent le partage d'histoires positives des nouvelles formes émergentes de solidarité pendant les crises, peut redonner aux gens l'espoir de retrouver un sentiment de normalité et de s'épanouir dans un avenir proche.

Premiers secours psychologiques

Les premiers secours psychologiques (iers SP) sont le moyen le plus courant par lequel les Sociétés nationales apportent un soutien psychosocial de base aux personnes touchées par la COVID-19 et à celles qui vivent une perte et un deuil. Les iers SP peuvent être dispensés à distance par le biais de lignes téléphoniques d'urgence et de plateformes en ligne, ainsi que par un soutien sur place, lorsque les mesures de prévention et de contrôle des infections le permettent.

Les Sociétés nationales ont éprouvé quelques difficultés à fournir les iers SP au cours de la pandémie. Parmi celles-ci :

- Peu d'expérience ou de cadre pour le soutien à distance, car le soutien direct sur place constitue le cadre d'intervention le plus courant dans lequel les volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge apportent leur soutien en situation de crise.

- Difficulté à identifier les besoins lors du soutien à distance. En effet, le contexte et les signes non verbaux sont plus difficiles à identifier à distance alors qu'ils constituent des sources d'informations pertinentes.
- Difficulté à mettre en place des systèmes de supervision à distance et de soutien par les pairs ; dans un contexte de confinement, les équipes de volontaires sont dispersées et il est plus difficile de bénéficier de la supervision directe, du soutien en groupe et de l'apprentissage par les pairs.
- Manque de formation et de compétences en matière de soutien aux personnes en deuil, car la formation des iers SP ne comprend pas toujours des informations détaillées sur la manière de soutenir les personnes qui ont perdu un être cher.

Bien que les grands principes d'action des iers SP, *Observer, Écouter, Mettre en contact*, s'appliquent également au soutien apporté aux personnes en deuil, les spécificités suivantes sont à prendre en compte dans les iers SP à destination des personnes endeuillées :

- Exprimer sa préoccupation et sa compréhension, par exemple en disant que nous sommes désolés de la perte de cette personne
- Écouter attentivement la personne en deuil et accepter ses sentiments et réactions, quels qu'ils soient
- Donner à la personne toute son attention, même lorsque le soutien est fourni à distance
- Encourager à ne pas s'isoler tout le temps, mais à essayer d'être avec ses proches au sein de son foyer ou à rester en contact à distance avec les autres membres de sa famille et avec les autres systèmes de soutien
- Encourager le fait de prendre des pauses face à des émotions douloureuses en suggérant par exemple des activités qui permettent de prendre un moment de temps à autre. Cela permet de ne pas se concentrer sur ses émotions de manière continue
- Aider à reconnaître la réalité de la situation, et encourager en disant qu'il y aura encore des moments et des jours heureux, même s'il est difficile de le croire au moment du deuil
- Soutenir la personne lors des anniversaires et des journées de commémoration, car ceux-ci peuvent déclencher des douleurs liées à la perte.

Il est également important de garder à l'esprit que :

- Il est important de rassurer la personne endeuillée sur le fait que ce qu'elle ressent est normal
- Il est préférable de ne pas dire aux personnes endeuillées ce qu'elles « devraient » ressentir ou faire.
- Il n'y a pas de bonne manière de faire son deuil.
- Le processus de deuil n'a pas de calendrier.
- En tant qu'aidant, ne jugez pas et ne prenez pas à titre personnel certaines réactions des personnes endeuillées. En effet, les souffrances liées au deuil peuvent impliquer des émotions et des comportements extrêmes potentiellement difficiles à comprendre pour un aidant.
- Ne mettez pas pression sur quelqu'un pour qu'elle « tourne la page », ne lui faites pas sentir que sa peine dure depuis trop longtemps ; cela peut ralentir le processus de deuil
- Les anniversaires et les commémorations peuvent déclencher la douleur liée à la perte, même des années plus tard.

PROGRAMME DE CONDOLÉANCES INTÉGRÉ

La Croix-Rouge américaine a créé le *Virtual Family Assistance Centre*, un site Internet, où les personnes ayant perdu des proches à cause de la COVID-19 peuvent contacter la Croix-Rouge pour demander par exemple un appel de soutien et de condoléance. Il est également possible d'obtenir une aide immédiate à distance de la part de la Croix-Rouge si une personne envisage de se suicider. D'autres ressources sont mises à disposition sur ce site Web comme le soutien à distance pour les personnes en deuil par le biais de lignes d'assistance téléphonique, des ressources nationales pour le conseil aux personnes en deuil et le soutien confessionnel, ainsi que des informations pratiques sur les conséquences juridiques et financières des pertes liées à la COVID-19.

Soutien psychosocial ciblé

Le soutien psychosocial ciblé consiste à promouvoir la santé mentale positive et le bien-être psychosocial ainsi que les activités de prévention, en plaçant l'accent sur les groupes, les familles et les personnes à risque. Un soutien psychosocial ciblé peut être fourni par des employés, des volontaires et des membres de la communauté formés et supervisés par la Croix-Rouge et le Croissant-Rouge.

Si par le biais des premiers SP ou par d'autres canaux des personnes expriment le besoin de recevoir un soutien continu, il est possible de les référer vers des groupes de soutien dédiés aux personnes endeuillées. Certaines Sociétés nationales disposent des ressources et des capacités techniques nécessaires pour organiser des groupes de soutien psychosocial ciblé aux personnes endeuillées. Certains de ces groupes utilisent des approches mobilisées antérieurement pour les familles de personnes qui se sont suicidées et le soutien aux familles ayant perdu des proches durant l'épidémie d'Ebola.

GROUPES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

Afin de soutenir les familles endeuillées qui ont perdu des proches lors de l'épidémie d'Ebola et d'éviter leur exclusion en raison de la stigmatisation, la Croix-Rouge de Guinée a organisé des groupes de soutien communautaire. Les membres des familles endeuillées ainsi que les membres des communautés voisines non touchées ont été invités à participer. Le dialogue dans les groupes a été facilité par des volontaires du soutien psychosocial en suivant les principes de confidentialité, de respect et de soutien mutuel. Cet espace a été l'occasion de renforcer les liens entre les membres de la communauté et de permettre aux personnes endeuillées de se sentir incluses et soutenues.

Soutien psychologique et soins de santé mentale spécialisés

Le soutien psychologique comprend des activités de prévention et de soin pour les personnes et les familles qui éprouvent une détresse psychologique plus complexe et pour les personnes qui risquent de développer des problèmes de santé mentale.

Pour certaines personnes, leurs souffrances liées au deuil peut être si accablant qu'il leur est impossible d'y faire face. Si ses pertes ne sont pas traitées, il se peut que la personne ne soit pas en mesure de reprendre sa vie en main. Dans cette situation, la personne peut

rester submergée par la tristesse et rester fixée dans une réalité correspondant à celle qu'elle partageait avec la personne décédée. Si c'est le cas et qu'il n'y a pas d'amélioration de l'état dans les six premiers mois suivant le décès de l'être cher, la personne doit être référée vers une aide professionnelle, car il est possible de développer une dépression en raison d'un deuil non traité. Les complications éventuelles qui peuvent se manifester lors d'un deuil peuvent également s'expliquer par des problèmes de santé mentale préexistants.

Certaines Sociétés nationales disposent de psychologues qui travaillent en tant qu'employés et/ou que volontaires. Certains ont établi des accords de partenariat avec des organismes externes qui apportent un soutien psychologique et des soins de santé mentale spécialisés. Il est important d'identifier et de répertorier les aides spécifiques apportées aux personnes et aux familles en deuil afin de pouvoir les référer.



Prendre soin du personnel et des volontaires pendant la COVID-19

Différentes manières dont la COVID affectent le personnel et les bénévoles

Le personnel et les volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge peuvent être affectés comme tout le monde par de multiples types de pertes et de deuils pendant cette période. Les mesures de protection mises en œuvre dans différents pays pour limiter la propagation du virus compliquent fortement la poursuite du travail habituel. De nombreuses activités régulières ont été annulées, tandis que certaines sont organisées à distance. Il est possible que le personnel et les volontaires éprouvent des sentiments de perte et d'impuissance prononcés du fait de ne pas pouvoir mener leurs activités habituelles. Leur rôle et leur implication dans le soutien aux personnes dans le besoin constituent et définissent une part de leur identité.

Le personnel et les volontaires peuvent également éprouver des sentiments ambigus et être déchirés entre leur volonté de soutenir les autres et la crainte de contracter le virus et d'infecter leur famille. Dans certains cas, celles et ceux qui soutiennent les personnes atteintes du virus ou qui sont placées en quarantaine sont rejetées par leurs proches ou par leur communauté. Les gens peuvent craindre d'être exposés au virus par les membres du personnel ou les volontaires qui vivent à proximité. Lors de la crise de la COVID-19, certains ont même été invités à choisir entre leur travail et leurs familles. Le personnel et les volontaires qui participent aux opérations de prévention et d'intervention peuvent également être stigmatisés et subir des actes de violence à leur rencontre alors qu'ils apportent un soutien aux personnes touchées.

Malheureusement, le personnel et les volontaires perdent également des proches à cause de la COVID-19 et vivent leur deuil tout en continuant à s'engager dans des activités de soutien. Certains d'entre eux ont contracté le virus et sont tombés malades pendant leur travail et, très tragiquement, certains en sont morts.



Prendre soin du personnel et des volontaires pendant la COVID-19

Des mécanismes de soutien solides et cohérents doivent être mis en place pour le personnel et les volontaires avant, pendant et après leur participation aux opérations de prévention et d'intervention. Le personnel et les volontaires doivent se sentir valorisés et pris en charge tout au long de ce processus.

Des orientations ont récemment été élaborées sur la manière de relever certains défis rencontrés par le personnel et les volontaires, et sur la façon de garantir la mise à disposition des soins aux personnels et volontaires tout au long de la crise de la COVID-19. Consultez les ressources à ce sujet.

Voici quelques-uns des aspects essentiels à prendre en compte :

Avant de s'engager, le personnel et les volontaires doivent recevoir des informations et une formation au sujet de la COVID-19 afin d'être protégés dans le cadre de leur travail. Cela doit passer par des informations sur le contexte, le virus, les mécanismes de protection en place et les protocoles mis en œuvre lors de la réponse. Il est également important de permettre au personnel et aux volontaires d'exprimer leurs sentiments concernant leur implication dans la réponse et de reconnaître qu'ils peuvent également être touchés par la peur et l'incertitude associées à la pandémie. Cela peut contribuer à réduire le stress lié à la crise.

Pendant l'intervention, la sécurité personnelle du personnel et des volontaires doit être assurée à tout moment. Des réunions de briefing et de débriefing devraient être organisées quotidiennement. Des informations à jour sur la réponse doivent être partagées et un espace à destination du personnel et des volontaires devrait être mis en place pour vérifier leur bien-être. Des réunions d'équipe régulières devront être organisées en y consacrant un temps suffisant afin qu'ils puissent poser des questions, partager leurs réalisations, suggestions, préoccupations, craintes ou menaces et dilemmes éthiques de manière sûre et confidentielle. Des systèmes de supervision et de soutien par les pairs devraient être mis en place. Il convient de rappeler au personnel et aux volontaires les conseils de base en matière de soins personnels et de stratégies d'adaptation positives. Du temps pour le repos, la détente et les loisirs doit être prévu.

Après l'intervention, des sessions d'apprentissage doivent être organisées pour discuter de ce qui a été fait et de dresser un bilan utile des enseignements à tirer en vue de futurs événements similaires. Des informations concernant les lieux d'accès à des services de santé mentale et de soutien psychosocial doivent être fournies. Il est important de veiller à ce que le personnel et les volontaires sachent reconnaître les signes de stress prolongé chez eux et sachent à quels moments demander un soutien supplémentaire. Organiser des événements pour remercier l'engagement des volontaires, envoyer des lettres de remerciement, remettre des certificats ou des mesures incitatives afin de mettre leur contribution à l'honneur.

Les Sociétés nationales du monde entier mettent actuellement en œuvre des activités de soutien spécifiques pour leur personnel et leurs volontaires qui sont engagés dans les opérations de prévention et d'intervention en lien avec la COVID-19. Voici quelques-unes des activités le plus souvent rapportées :

- Lignes d'assistance téléphonique, dont certaines fonctionnant 24 heures sur 24
- Communication active et régulière et enregistrement des appels
- Systèmes de soutien par les pairs
- Soutien individuel et en groupe
- Soutien spécialisé en santé mentale, si nécessaire

Une attention particulière devrait être accordée au personnel et aux volontaires qui ont perdu un être cher et à ceux qui ont subi d'autres pertes importantes pendant la crise. Voici quelques-unes des mesures qui peuvent être prises :

- Partage des condoléances exprimées par les collègues
- Soutien financier si possible, si nécessaire
- Octroi de temps libre pour faire son deuil
- Aide dans l'organisation de l'enterrement ou d'autres rituels de deuil lorsque les restrictions sont assouplies
- Soutien par les pairs et soutien individuel spécialisé, si nécessaire

Les volontaires de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge qui apportent leur soutien aux personnes en deuil ont également besoin d'une formation et d'un soutien spécifiques. Il est essentiel que les compétences en matière de soutien aux personnes en deuil soient fournies par le biais de la formation et de la supervision, que des mécanismes de référencement vers un soutien spécialisé soient mis à disposition et que des systèmes spécifiques de soutien individuel et par les pairs soient mis en place pour le personnel et les volontaires qui apportent leur soutien aux personnes endeuillées.

DEUIL EN SUSPENS - SOUTIEN AUX VOLONTAIRES

Mario, 42 ans, n'est pas marié et vit avec ses parents. Il est leur seul fils et ils sont très proches. Il a un bon emploi et travaille surtout depuis son domicile. Mario a rejoint les services d'ambulance de la Croix-Rouge italienne en tant que volontaire à l'âge de 20 ans, et il est fier d'en faire partie. En temps normal, il fait du bénévolat une fois par semaine, mais lors de l'intervention de réponse à la COVID-19, il a doublé ses heures de service pour amener les malades à l'hôpital. Il respecte le protocole de protection afin d'éviter d'être infecté et d'infecter ses parents.

Le père de Mario a été infecté par le virus et est tombé malade. Bien qu'il ait été rapidement hospitalisé, il est mort de la COVID-19 dans les deux semaines qui ont suivi. Mario et sa mère n'ont pas été infectés, mais ont dû être mis en quarantaine. En raison du confinement, les funérailles n'ont pas pu avoir lieu. Mario n'a cessé de retracer chaque moment de son travail au service d'ambulance en essayant de trouver toute erreur qu'il aurait pu commettre et qui aurait pu conduire à l'infection de son père. Bien qu'il n'en ait pas trouvé, il s'est senti coupable de la mort de son père.

Après la quarantaine, Mario est retourné comme à son habitude au service d'ambulance. En emmenant à l'hôpital des personnes âgées atteintes de la COVID-19, il a vu des membres de familles se dire au revoir, probablement pour la dernière fois, et il s'est souvenu de sa perte. À la fin de chacun de ses services, Mario a commencé à se sentir surmené et impuissant. Il pleurait et faisait part de son anxiété à ses pairs volontaires. L'unité de soutien psychosocial a commencé à l'appeler deux fois par semaine. Ils ont accepté les longs silences pendant les appels et l'ont aidé à identifier et à accepter ses sentiments, et à comprendre qu'avec le temps, il s'adapterait à sa perte. Grâce à ce soutien, Mario a réussi à surmonter ses sentiments de culpabilité. Lorsque les restrictions ont été assouplies, les funérailles de son père ont pu enfin avoir lieu. Mario a compris qu'il avait vécu une « vie en suspens » depuis un certain temps et qu'il pouvait à présent mieux s'engager dans son processus de deuil grâce à un soutien continu.

En cette période difficile, nous pouvons trouver un réconfort dans le fait que la crise actuelle est une expérience largement partagée. Ce sentiment particulier de connexion peut accroître l'empathie et la solidarité entre les groupes de population et conduire à de nouveaux types de soutien qui peuvent aider les individus et les communautés à trouver la force à mieux faire face à cette crise et à renouveler un sentiment d'espoir.

Ressources

Centre de Référence pour le soutien psychosocial de la FCR

D'autres ressources liées à la COVID-19 et à la SMSPS, y compris des podcasts, sont disponibles sur le [site Internet du Centre PS](#) en différentes langues. Une formation aux premiers SP en ligne adaptable pour la COVID-19 est également disponible sur le site.

- Guide des premiers secours psychologiques pour les Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. 2018
- Outils « Prendre soin des volontaires ». 2016.
- Actions clés que les Sociétés nationales doivent suivre pour prendre soin des volontaires pendant la COVID-19 : santé mentale et considérations psychosociales. 2020
- Premiers secours psychologiques à distance pendant l'épidémie de la COVID-19
- Supervision de soutien pendant la COVID-19
- Le volontariat en réponse à la COVID-19 : les volontaires spontanés. 2020
- Prévention du suicide pendant la COVID-19. 2020.

Ressource de la FICR

- Adapter et soutenir les enterrements communautaires pendant la COVID-19: guide de mise en œuvre. 2020.

Ressource du CICR

- Santé mentale et soutien psychosocial pour les groupes vulnérables pendant la pandémie de la COVID-19

Ressources du Comité permanent inter-agences

- Note d'information sur les réponses à apporter aux besoins en matière de santé mentale et de soutien psychosocial pendant l'épidémie de la COVID-19 version 1.5. 2020
- Compétences psychosociales de base : un guide pour les intervenants de la COVID-19.

Autres ressources

- Child Protection Cluster and MHPSS Collaborative for Children and Families: *Communicating with Children about Death, and helping Children cope with Grief*. 2020.
- Fédération luthérienne mondiale et Islamic Relief Worldwide: *A faith-sensitive approach in humanitarian response: Guidance on mental health and psychosocial programming*. 2018.
- HelpAge International: *COVID-19: end of life care at home. Guidance for family members and friends*. 2020.
- Université d'Oxford: COVID-19 Communication Support. *Supporting healthcare professionals, care staff and families to communicate the death of a relative*. 2020.

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

Centre de Référence pour le soutien psychosocial de la FICR

a/s Croix-Rouge danoise

Blegdamsvej 27

DK-2100 Copenhagen Ø

www.pscentre.org

psychosocial.centre@ifrc.org

Twitter : @IFRC_PS_Centre

Facebook : www.facebook.com/Psychosocial.Center