

AGIR AUPRÈS DU PUBLIC EXILÉ

GUIDE POUR LES BÉNÉVOLES



▶ COMPRENDRE
LES RÉPERCUSSIONS
PSYCHOLOGIQUES
DU PARCOURS
MIGRATOIRE

▶ SAVOIR ADAPTER
SES ACTIVITÉS
AUX PERSONNES
EN SITUATION D'EXIL

▶ TROUVER UNE
JUSTE POSITION
DANS LA RELATION
D'AIDE



VOLUNTEER TRAINING MIGRANT



L'association Parcours d'Exil gère, depuis 2001, un centre de santé qui propose gratuitement des soins médicaux et psychologiques pour les personnes souffrant de traumatismes graves liés à l'exil ou au parcours migratoire, quels que soient leur âge, leur statut administratif ou leur couverture par l'assurance maladie.

Le but de notre action est de révéler, au terme d'un travail de « reconstruction », tout le potentiel et les ressources de ces personnes.

PARCOURS D'EXIL A UNE APPROCHE UNIQUE EN FRANCE :

- ▶ La prise en charge globale, physique et psychologique, par un médecin généraliste, permet de soulager les souffrances physiques, d'instaurer un traitement médicamenteux, puis contribue à une médiation vers les soins psychologiques.
- ▶ L'ostéopathie soulage la tension musculaire et permet de réconcilier l'esprit avec un corps meurtri.
- ▶ L'accompagnement psychothérapeutique d'approche intégrative, est personnalisé et adapté à chaque patient. Les nouvelles thérapies brèves du psychotraumatisme : TCC, EMDR, ICV, hypnose... y sont associées.
- ▶ L'art-thérapie offre un espace sécurisant et apaisant, pour permettre un autre mode d'expression et le développement de talents créatifs, afin de retrouver confiance en soi.
- ▶ La yoga-thérapie, par des exercices de relaxation et de respiration, apprend aux patients à réguler leur stress physique et émotionnel.

PARCOURS D'EXIL PROPOSE AUSSI DES ACTIVITÉS QUI FAVORISENT L'INTÉGRATION DES PATIENTS DANS LA SOCIÉTÉ.

- ▶ Les ateliers de français et d'informatique leur offrent également la possibilité d'améliorer leurs capacités de concentration et d'organisation de la pensée.
- ▶ Des activités culturelles et musicales permettent aux personnes d'oublier leur statut de victime, de développer leur sensibilité et d'accéder à un certain niveau de bien-être procuré par tout ce qui est beau.
- ▶ Des ateliers d'insertion professionnelle les accompagnent dans leur recherche d'emploi.

PARCOURS D'EXIL EST ÉGALEMENT UN CENTRE DE FORMATION.

Des formations sont organisées à destination des professionnels et bénévoles travaillant au contact des personnes en exil. Ces formations permettent d'apprendre à :

- ▶ Comprendre et identifier les répercussions psychologiques liées au parcours migratoire,
- ▶ Savoir adapter sa prise en charge sociale, juridique et thérapeutique,
- ▶ Trouver une juste position et améliorer la qualité de l'accompagnement proposé.

L'arrivée croissante de migrants demandant une protection internationale a généré chez de nombreuses personnes le désir de les aider, de les accueillir et de participer à leur intégration en France.

La bonne volonté, la bienveillance et l'ouverture à l'autre sont des qualités indispensables pour tous les bénévoles souhaitant agir auprès des personnes en situation d'exil. Et pourtant, malgré ces qualités essentielles et nos propres compétences dans notre domaine d'action, nous pouvons bien fréquemment nous heurter à de grosses difficultés dans l'accompagnement de ces personnes.

Pour la grande majorité, ces difficultés proviennent de l'immense détresse et de la souffrance des personnes exilées qui viennent rejaillir sur nous. Pour réussir son bénévolat, il est donc indispensable de se préparer à aider, de comprendre les mécanismes psychiques qui se jouent, d'apprendre à se positionner et d'adapter son activité à ce public particulièrement vulnérable.

Ce guide, réalisé avec la contribution de médecins, psychologues et de bénévoles non soignants, et avec le soutien de la Fondation de France, se veut être une aide concrète et efficace pour tous les bénévoles souhaitant contribuer, de près ou de loin, à l'amélioration des conditions de vie des personnes exilées.

Merci à vous tous pour votre engagement !

L'équipe de Parcours d'Exil



SOMMAIRE

COMPRENDRE LES TROUBLES PSYCHOLOGIQUES DES MIGRANTS 2

1. D'OÙ VIENNENT LES TROUBLES PSYCHIQUES DES MIGRANTS ? 2
2. QUELLE EST LA PLACE DU PSYCHOTRAUMATISME ? 3
3. DE QUELS AUTRES TROUBLES SOUFFRENT-ILS ? 14
4. POURQUOI EST-CE PARFOIS SI DIFFICILE DE TRAVAILLER AUPRÈS DU PUBLIC MIGRANT ? 17

SE PRÉPARER À AIDER 20

1. QUELLE ATTITUDE DOIS-JE ADOPTER ? 20
2. DANS QUEL DOMAINE PUIS-JE AGIR ? 22
3. EN QUOI CONSISTENT LES AIDES PSYCHOLOGIQUES ? 30

RÉUSSIR SON ACTIVITÉ DE BÉNÉVOLAT 32

1. COMMENT CHOISIR MON ACTIVITÉ DE BÉNÉVOLAT ? 32
2. COMMENT PRÉPARER MON ACTIVITÉ ? 34
3. COMMENT PRÉVENIR L'ÉCHEC ? 36
4. QUELLE POSITION ADOPTER ? 39
5. COMMENT GÉRER SON STRESS ? 42
6. QUELLE EST LA PLACE DU TRAVAIL EN ÉQUIPE ? 46

COMPRENDRE LES TROUBLES PSYCHOLOGIQUES DES MIGRANTS

1. D'OÙ VIENNENT LES TROUBLES PSYCHIQUES DES MIGRANTS ?

La migration est un évènement de vie difficile et stressant qui se caractérise par un déracinement et par de nombreuses pertes telles que perte de statut, d'identité, de relations sociales voire familiales ou de conditions matérielles.

L'exil, dont la définition souligne le caractère forcé de la migration, vient y ajouter des circonstances aggravantes. Guerres, violences et persécutions entraînent des conséquences psychiques et physiques plus importantes.

Le statut de séjour, souvent précaire, constitue une charge supplémentaire pour la santé mentale des exilés, entraînant un sentiment d'insécurité et l'impossibilité de se projeter dans l'avenir. Les conditions d'hébergement difficiles, les restrictions de travail, la passivité, le sentiment d'inutilité et de dépendance sont autant de facteurs qui viennent aggraver leur état psychique.

Ces troubles psychiques lourds ont tout d'abord un impact sur la santé globale des migrants mais également sur leur prise en charge sociale, leurs entretiens de demande d'asile et leur insertion au sein de la société française.

2. QUELLE EST LA PLACE DU PSYCHOTRAUMATISME ?

Les troubles psychiques des migrants sont constitués pour deux tiers de syndromes psychotraumatiques.

On désigne par psychotraumatisme l'ensemble des symptômes physiques et psychiques qui se développent chez un individu ayant assisté à un évènement traumatique, c'est-à-dire un évènement où l'intégrité physique ou psychique de l'individu (ou d'un de ses proches) a été menacée.



FACE À UN DANGER MODÉRÉ

Comprendre les mécanismes du psychotraumatisme

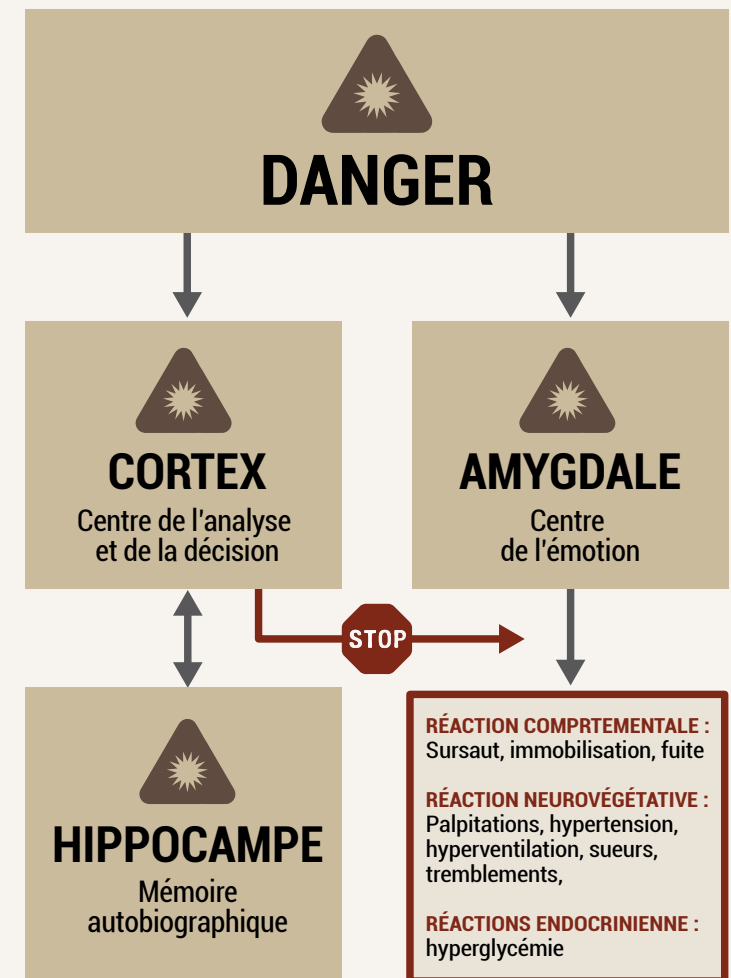
Pour faire face à une menace, l'individu développe un stress physiologique qui lui permet de réagir de manière adaptée au danger.

Les informations reçues par nos cinq sens sont transmises jusqu'à une région du cerveau, l'amygdale, le centre des émotions. Celle-ci va déclencher les réponses physiologiques de stress dont le but est de fournir à l'individu des capacités physiques plus importantes pour affronter ou échapper au danger.

Les mêmes informations vont également être transmises au cortex cérébral, centre de l'analyse, de la réflexion et de la décision.

Le danger est maîtrisé quand le cortex est en capacité de comprendre et de gérer la situation à laquelle il est exposé. Une fois le problème résolu, le cortex envoie un signal « stop » à l'amygdale. La réponse de stress est inhibée : l'individu, après avoir répondu au danger, retrouve son état physiologique de base.

Dans le même temps, le cortex réalise un travail d'analyse et d'« intégration » de l'information qui est alors stockée parmi les souvenirs, dans la mémoire dite autobiographique, au niveau de l'hippocampe.



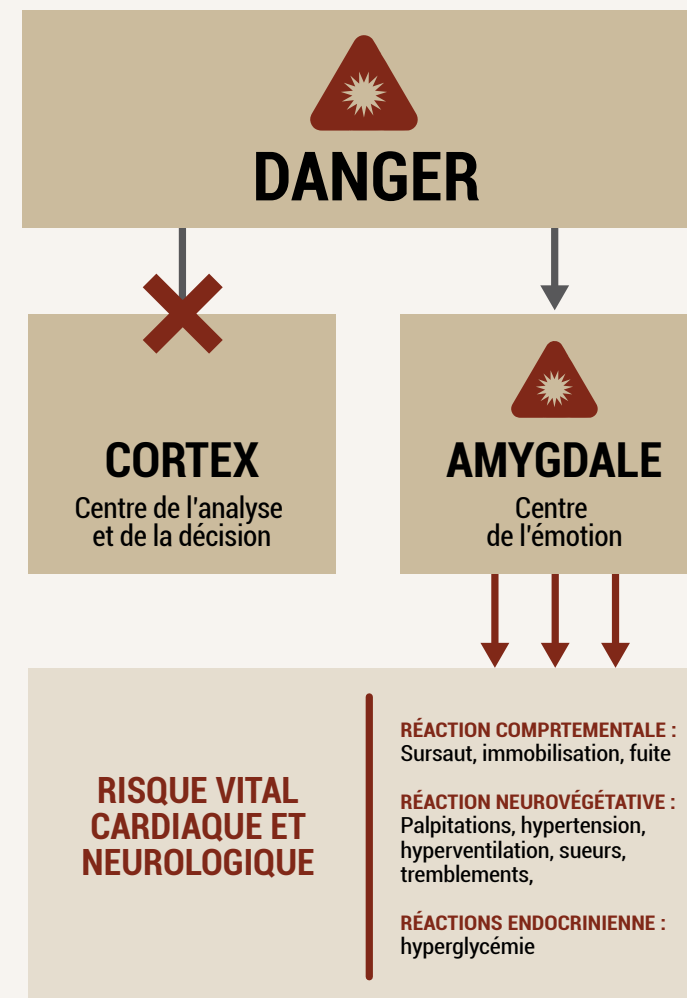
FACE À UN DANGER VITAL

Un stress non contrôlé

Comme pour un danger modéré, l'amygdale va activer des réponses physiologiques de stress.

En revanche, le cortex, qui n'est pas programmé pour comprendre et s'adapter à des situations de menaces vitales, se retrouve comme « sidéré ». Il est alors dans l'incapacité de jouer son rôle de modulation du stress, ni de réaliser le travail d'intégration dans la mémoire.

Sans contrôle venant du cortex, la réponse physiologique de stress s'emballe et les conséquences pour l'organisme peuvent être fatales : destruction des neurones, arrêt cardiaque, etc.



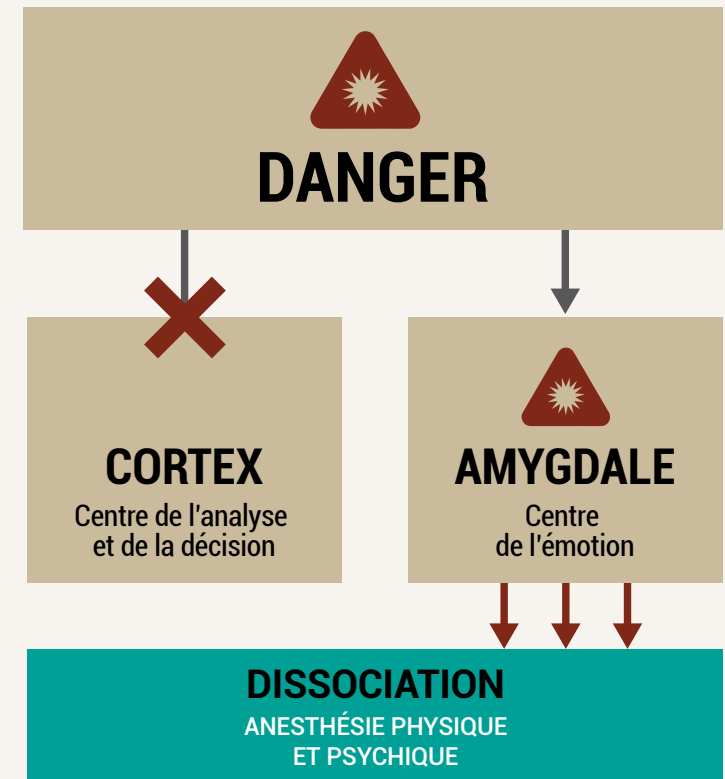
FACE À UN DANGER VITAL

Un fonctionnement de sauvegarde : la dissociation

Pour éviter ces conséquences dramatiques, un fonctionnement de sauvegarde va se mettre en place.

L'organisme, en réaction à un excès de stress, va produire des substances chimiques capables d'inhiber l'amygdale et donc d'arrêter la réponse de stress. L'individu est ainsi épargné des conséquences graves pour sa santé.

Ce fonctionnement est appelé dissociation car on observe un décalage entre l'information qui parvient au cerveau (information stressante) et la réaction attendue de l'organisme (absence de production de stress, voire absence de douleur). Pour l'individu, ce phénomène de dissociation est souvent vécu comme une absence d'émotion, ou une impression de non-réalité de l'évènement.



~~RÉACTION COMPRTMENTALE :
Sursaut, immobilisation, fuite~~

~~RÉACTION NEUROVÉGÉTATIVE :
Palpitations, hypertension,
hyperventilation, sueurs,
tremblements,~~

~~RÉACTIONS ENDOCRINIENNE :
hyperglycémie~~

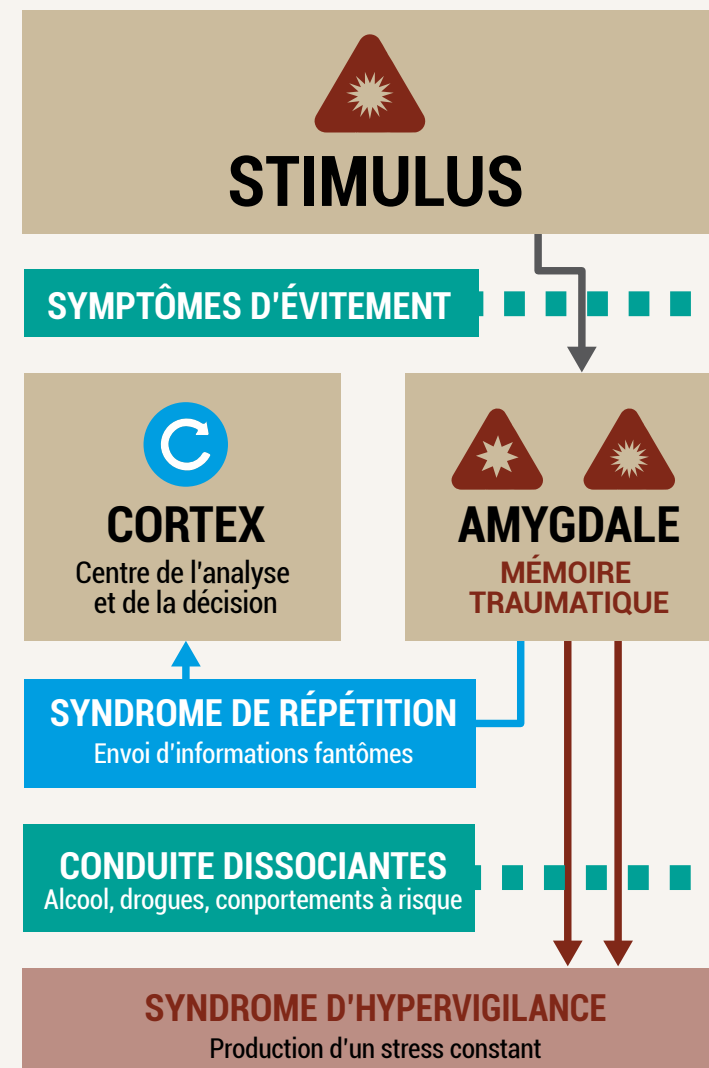
FACE À UN DANGER VITAL

Constitution de la mémoire traumatique

Le cortex étant en état de sidération au moment du traumatisme, l'information / l'expérience vécue n'a pas pu être analysée ni intégrée dans la mémoire autobiographique. A défaut se constitue dans l'amygdale une mémoire traumatique dont la spécificité est le contenu émotionnel.

Ainsi quand la mémoire traumatique est réactivée par un stimulus en rapport avec l'évènement, la personne revit le même effroi, la même terreur, et à la même intensité qu'au moment du traumatisme.

Sans rééducation psychologique, il est compliqué pour la personne de mettre à distance cette émotion puisque le cortex n'a pas intégré l'évènement comme passé.



Symptômes du psychotraumatisme

Une personne qui vit une situation traumatique continue donc d'être affectée par cet événement à cause de la mémoire traumatique.

La mémoire traumatique peut être envahissante. La personne revit fréquemment l'évènement traumatique. Le passé s'invite continuellement dans le présent, avec la même détresse, particulièrement après un événement qui rappelle le traumatisme.

Ces reviviscences traumatiques déclenchent un état d'hypervigilance, avec un stress physiologique constant, conséquence d'un état d'alerte et de contrôle permanent pour éviter que le traumatisme ne se répète.

Pour échapper à ces souffrances psychiques et physiques, la personne va chercher à éviter, consciemment ou non, tous les stimuli en lien avec l'évènement traumatique.

Les fonctions cognitives s'en trouvent altérées : amnésie de l'évènement traumatique ou déformation de sa compréhension. Des troubles de l'humeur peuvent également apparaître.

Dans certains cas, les personnes ayant survécu à un traumatisme grâce au mécanisme de dissociation peuvent se dissocier à nouveau, dans le cas où le stress lié à une réactivation traumatique est trop important. Ceci est particulièrement fréquent lorsque la personne doit raconter son récit traumatique : elle peut brutalement changer de comportement, sembler ailleurs ou se mettre à sourire.

Le syndrome de répétition :

Cauchemars, flashbacks, hallucinations, reviviscences

Le syndrome d'hypervigilance :

Insomnies, irritabilité, colères, sursauts, maux de tête, difficultés de concentration, pertes de mémoire

Le syndrome d'évitement :

Évitement phobique des stimuli, incapacité à se rappeler d'un aspect important de l'évènement

Troubles de l'humeur :

Culpabilisation et dépréciation, isolement social, idées noires voire suicidaires

Le syndrome dissociatif :

Changement brutal de comportement, émotions absentes ou inappropriées

3. DE QUELS AUTRES TROUBLES SOUFFRENT-ILS ?

Le psychotraumatisme peut être à l'origine de nombreux autres troubles qu'ils soient d'ordre physiques, psychiques ou sociaux.

Il est important de noter que ces difficultés mentales peuvent aussi se retrouver chez des migrants sans psychotraumatisme. L'expérience de l'exil, par le bouleversement des repères culturels, relationnels, voire existentiels qu'elle induit, peut provoquer ces troubles en dehors de tout psychotraumatisme.

Les répercussions psychiques

La symptomatologie très envahissante de la mémoire traumatique a des conséquences sur la santé psychique des individus.

SYNDROME DÉPRESSIF

Troubles anxieux : crises d'angoisse, phobies, TOC...

Addictions, conduites à risque, violences

Troubles de la personnalité

Les répercussions physiques

Les conséquences sur la santé physique sont aussi importantes. D'une part, le psychotraumatisme se manifeste par de nombreux symptômes physiques, conséquences d'un état de tension permanent. D'autre part, l'état de stress physiologique permanent présent chez les personnes traumatisées augmente le risque de développer certaines pathologies, notamment cardio-vasculaires (hypertension artérielle) et digestives. L'accompagnement psychologique nécessaire de ces personnes ne doit donc pas occulter le suivi médical.

Fatigue chronique,

Maux de tête,

Douleurs chroniques intenses,

Troubles gastro-intestinaux,

Troubles cardio-vasculaires,

Troubles génito-urinaires...

Les conséquences sociales

Le caractère particulièrement envahissant et difficilement gérable du psychotraumatisme peut mettre à mal l'ensemble des relations de l'individu, qu'elles soient amicales, familiales, ou amoureuses.

De même, ces personnes peuvent avoir du mal à s'insérer dans la société et éprouver des difficultés à s'adapter à un environnement professionnel (difficultés à respecter le cadre imposé, atteinte des fonctions cognitives, etc).

Atteinte des relations sociales, amicales, familiales et amoureuses

Risques scolaires et professionnels : démission, licenciement pour faute, chômage

Risques de conduites délinquantes, asociales, violentes



4. POURQUOI EST-CE SI DIFFICILE DE TRAVAILLER AUPRÈS DES PERSONNES EXILÉES ?

Un traumatisme complexe et répété

Violences intrafamiliales, persécutions religieuses, torture, guerre civile... auxquelles s'ajoutent les différents obstacles du parcours d'exil (traversée du désert, de la montagne, de la mer) et les multiples persécutions qui ont lieu dans les pays traversés : le traumatisme des personnes exilées trouve des origines multiples et répétées.

Cette succession d'évènements traumatiques, ces nombreuses confrontations à la mort, caractérisent l'état de stress post-traumatique complexe.

Après des parcours d'exil extrêmement violents, ces personnes sont souvent confrontées à des conditions de vie particulièrement dégradantes et humiliantes : vie à la rue, vols et violences, manque de ressources matérielles, incrédulité quant à leur récit, qui ne font qu'aggraver une souffrance psychique déjà considérable.

Une symptomatologie particulièrement envahissante

Le psychotraumatisme des personnes exilées est particulièrement marqué par une symptomatologie très bruyante et très envahissante, proche de celle d'un état de stress aigu, et ce, bien que l'évènement traumatique initial date souvent de plusieurs mois ou de plusieurs années.

En effet, jusqu'à leur arrivée en France, et souvent jusqu'à l'obtention d'une allocation et d'un lieu d'hébergement stable, ces personnes se trouvent encore en état de « survie ».

Leur activité psychique est centrée sur les besoins primaires : alimentation, sommeil, sécurité, santé... et leur cortex ne se trouve pas encore en mesure d'analyser tous les évènements traumatiques qui souvent se sont accumulés.

Lorsque ces personnes se trouvent enfin dans un environnement à peu près sécurisé, leur activité cérébrale passe d'une organisation de survie à celle d'une réflexion sur leur situation. La mémoire traumatique s'active et apparaissent subitement de nombreux symptômes du psychotraumatisme : cauchemars, flashbacks, reviviscences, irritabilité, difficultés de concentration, douleurs chroniques, etc.

Un manque de ressources sur lesquelles s'appuyer

Outre la complexité du traumatisme, une des difficultés dans la prise en charge du traumatisme des migrants se trouve dans le manque de ressources sur lesquelles s'appuyer.

Solitude et séparation d'avec les proches, précarité matérielle, barrière de la langue, choc culturel, incertitudes concernant l'avenir, difficultés administratives sont autant d'obstacles qui viennent interférer dans la prise en charge.

Néanmoins, leurs ressources personnelles intérieures sont nombreuses mais souvent cachées par la détresse et la souffrance psychique. Il conviendra donc de les identifier, de leur en faire prendre conscience et de s'appuyer dessus pour la suite de la thérapie.

SE PREPARER A AIDER

1. QUELLE ATTITUDE DOIS-JE ADOPTER ?

Sans être un professionnel de la thérapie, de nombreuses personnes peuvent apporter une aide à cette population vulnérable et fragilisée dans la mesure où certaines mesures sont appliquées.

Les grands principes de la relation d'aide :

- Être authentique et digne de confiance,
- Reconnaître la souffrance de l'autre,
- Ecouter et reconforter la personne sans la forcer à parler, respecter sa liberté,
- Lui faire confiance et respecter son droit à prendre ses propres décisions,
- Evaluer ses besoins et ses préoccupations, l'orienter vers des professionnels,
- L'assurer de la confidentialité de vos échanges (si cela est possible),
- Accepter qu'elle puisse refuser votre aide et lui expliquer qu'elle pourra toujours revenir vers vous,
- Adopter une attitude appropriée à sa culture et à sa religion.

Les attitudes à éviter :

- Faire des fausses promesses ou donner de fausses informations,
- Profiter de sa position de personne aidante, infantiliser la personne aidée,
- Imposer son aide, être intrusif ou insistant,
- Pousser la personne à vous raconter son histoire,
- Divulguer l'histoire des personnes que vous aidez,
- Juger la personne selon ses actes ou ses sentiments,
- Minimiser leur vécu « ça va aller, ça va passer »,
- Ne pas être présent à l'autre, être envahi par ses propres pensées et ses préoccupations,
- Sortir de son domaine de compétence (se prendre pour un thérapeute par exemple).

Les multiples domaines d'action :

- Accompagnement social, administratif ou juridique,
- Insertion dans la société française,
- Actions politiques,
- Soins médicaux et psychothérapeutiques (réservés aux professionnels).

2. DANS QUEL DOMAINE PUIS-JE AGIR ?

Toute expérience de vie qui permet à l'individu de reconstruire son identité aura une action réparatrice.

L'expérience du droit

Une expérience souvent commune aux demandeurs d'asile est l'absence de justice, et ce, quel que soit le motif de leur arrivée en France.

Maltraitance familiale, pratiques culturelles dégradantes, persécutions politiques ou religieuses, les causes d'injustice sont nombreuses. Les victimes ont rarement eu accès à des mesures de protection et ont parfois été condamnées sans jugement.

L'expérience du droit est indispensable à la reconstruction des personnes.

Elle permet :

- **de prendre conscience de l'injustice des violences subies,**
- **de reconnaître que les traumatismes subis appartiennent au passé,**
- **de retrouver un sentiment de sécurité lié à la vie dans un état de droit.**

A l'inverse, lorsque le droit n'est pas appliqué, les conséquences sont souvent désastreuses :

- **Culpabilisation de la personne,**
- **Augmentation du sentiment d'insécurité,**
- **Répétition des violences,**
- **Isolement,**
- **Majoration des troubles psychiques.**

Lors de l'obtention du statut de réfugié, la personne est reconnue comme victime. De façon indirecte le bourreau est alors aussi jugé. Ce processus de reconnaissance et de distinction bourreau/victime par une autorité publique favorise le processus de guérison du psychotraumatisme.

L'expérience du droit concerne évidemment la demande d'asile, mais s'applique également à toutes les dimensions du droit privé (droit de la famille, des personnes, des biens...) C'est pourquoi il est très important d'encourager les migrants à porter plainte s'ils ont été victimes de vols, de violences, etc.

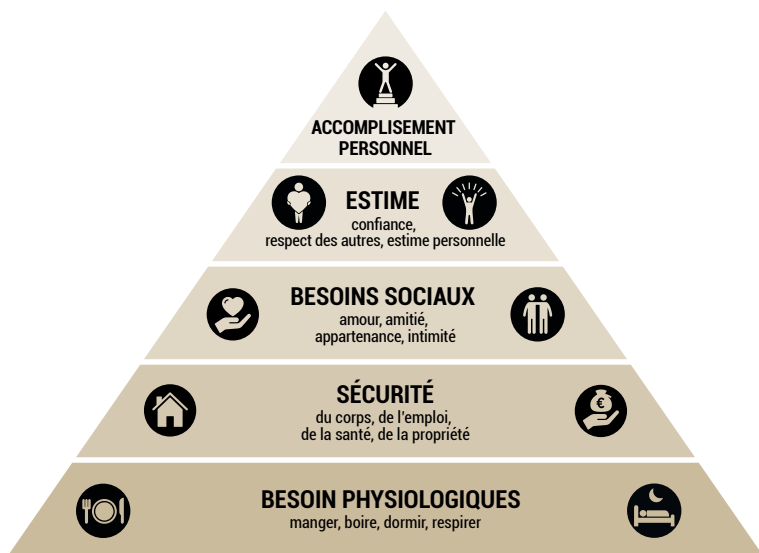
REMARQUE :

Leurs actes peuvent parfois entraîner des conséquences juridiques négatives pour eux. S'il est évident qu'ils bénéficient de circonstances atténuantes, il est important pour la sécurité de leur entourage et pour la reconnaissance de leurs propres traumatismes antérieurs que les règles soient appliquées.

Ex : juger un homme responsable d'une agression permet de protéger sa victime et de considérer comme injustes toutes les violences dont il a pu lui aussi être victime auparavant.

L'accompagnement social

L'accompagnement social est primordial car lui seul va permettre de répondre aux besoins les plus fondamentaux des personnes : hébergement, sommeil, nourriture, hygiène. D'autres besoins sont également essentiels : santé, vêtements, équipements pour enfants, titre de séjour...



Hiérarchisation des besoins selon Maslow

Les personnes migrantes se sentent souvent vulnérables, isolées et impuissantes. Leur vie quotidienne et tous leurs repères sont bouleversés par l'exil. Elles éprouvent souvent des difficultés à trouver des soutiens adaptés à leur situation.

Quel que soit l'accompagnement social proposé, il est fondamental d'aider les personnes à reprendre elles-mêmes le contrôle de leur situation, en leur expliquant par exemple, comment elles peuvent bénéficier des aides alimentaires et matérielles. Pour cela, il est très important de leur donner des informations compréhensibles et exactes et de les orienter vers des structures appropriées.

ATTENTION ! Lorsque vous proposez un accompagnement social, il faut garder à l'esprit que vous pouvez devenir la cible de la colère et de la frustration des personnes si leurs attentes en matière d'aide n'ont pas été satisfaites. Vous devrez alors faire preuve de calme et de compréhension.

Les personnes œuvrant dans le domaine de l'aide sociale sont souvent les premières à instaurer un accompagnement sur le long terme. L'établissement d'une relation de confiance est primordial pour permettre à la personne accompagnée de se reconstruire. A l'inverse, toute attitude inappropriée ou irrespectueuse pourra avoir des conséquences fort néfastes.

Ainsi, lorsque nous ne sommes pas en mesure de faire preuve de bienveillance et d'écoute (par manque de temps par exemple), il est préférable de reporter l'entretien.

REMARQUE : Les personnes exilées proviennent de cultures où la religion tient une place très importante. Leur pratique religieuse constitue souvent une ressource essentielle dans leur rétablissement psychique. Quelles que soient nos convictions personnelles, il faut donc respecter la religion de la personne, ne pas imposer nos interprétations, et pouvoir l'orienter afin qu'elle trouve une réponse à cette demande de soutien religieux.

Les activités de loisir

Au travers d'activités diverses tels que les activités culturelles, sportives, artistiques ou encore les activités de travail ou de bénévolat, les personnes traumatisées font une expérience d'elles-mêmes différente de la symptomatologie post-traumatique.

Les activités de loisir ainsi que le travail ou le bénévolat sont des occasions de mise à distance des difficultés. Elles permettent de :

- **Se reposer, se distraire, prendre du plaisir**
- **Rééduquer les fonctions cognitives : concentration, mémoire**
- **Exister autrement que par son statut d'exilé**
- **Favoriser l'estime de soi et la confiance en ses capacités relationnelles, artistiques, physiques**
- **Retrouver un sentiment d'utilité et de participation à la vie de la société**
- **Retrouver confiance en l'autre**

CONDITIONS ESSENTIELLES :

- ▶ Respect et courtoisie
- ▶ Intégration à l'équipe comme les autres
- ▶ Patience en rappelant régulièrement le cadre : horaires, organisation...
- ▶ Adaptation et autonomie pour leur permettre de s'approprier leur travail
- ▶ Valorisation : encourager, féliciter, conseiller

L'expérience de la relation interpersonnelle

De la même manière, faire l'expérience dans la relation d'être apprécié, considéré, respecté en tant qu'individu permet aux personnes traumatisées de changer de regard sur elle-même.

SOIGNER L'ACCUEIL DE L'AUTRE :

Quand l'accueil est personnalisé, que la personne est respectée dans son autonomie et sa liberté, des liens personnels se tissent. La personne se sent vue au-delà de cette symptomatologie étrange qui l'envahit, cela lui offre l'opportunité d'y échapper.

FAIRE PREUVE D'EMPATHIE :

Percevoir les ressentis et les pensées de l'autre, sans oublier que je ne suis pas l'autre. Cela demande de se laisser déranger, de ne pas entrer dans un jugement, de rejoindre l'autre pour entendre ce qu'il ressent, sans oublier que je ne suis pas l'autre. Je ne vis pas sa tristesse mais je suis triste de sa tristesse.

TÉMOIGNER DE LA BIENVEILLANCE :

Assurer à la personne qu'elle est prise au sérieux, qu'elle n'est plus seule. « *Ce que vous vivez est très éprouvant* ». Le fait de se sentir entendu est déjà une grande consolation qui va libérer de l'énergie plutôt que de s'enfermer dans un problème. Cela peut parfois nous apparaître superficiel mais pour la personne, ça ne l'est pas. Ne pas rassurer trop vite, mais être là.

ENCOURAGER

Refléter dans ce qu'elle nous partage ou ce que l'on sait de la personne, des signes de vie, des qualités qu'elle exprime ou dont elle témoigne (courage, honnêteté, justice, intelligence, capacité à aimer...) On peut les dire, mais il est possible que la personne ne les entende pas dans l'immédiat, tant la situation est lourde dans l'instant. Toutefois, cela pourra l'aider à avancer, en son temps.

Attention cependant, des signes que l'on pense positifs peuvent être reçus comme négatifs, surtout si la personne a peu d'estime d'elle-même. Cela ne doit pas nous décourager, quitte à les ajuster.

VEILLER À SES PROPRES ÉMOTIONS

Accueillir ce que dit l'autre et être attentif à ce qui se passe en moi. Ce qui est confié peut provoquer une émotion en moi. Le risque est soit d'être trop dans le détachement (de se verrouiller pour cacher son émotion, de renvoyer une réflexion négative ou émotive qui va entraver l'écoute, d'entraîner des réponses du « tac au tac »), soit de trop s'investir dans la relation et de se faire déborder par ses propres émotions. D'où la nécessité d'apprendre à repérer ses émotions personnelles, pour en être conscient, les accueillir, sans se laisser submerger.

Dans le cas où on se sent envahi par ses propres émotions, il est primordial de passer la main à un membre de son équipe, et si cela ne suffit pas, de se confier à quelqu'un de compétent.

Témoignage d'une bénévole :

« Les moments passés avec les migrants de Parcours d'Exil dans les ateliers de français sont pour moi également des moments d'apprentissage : écoute, patience, ouverture d'esprit, adaptation à des cultures et des codes différents. J'essaie de prêter attention aux besoins et difficultés de chacun, même quand cela n'est pas clairement exprimé - cela peut passer par le regard, une posture, un besoin de rester couvert, avec son sac ou son téléphone toujours près de soi, un mutisme soudain. Je dois garder à l'esprit que la priorité est leur adaptation à la vie en France.

L'enseignement va de l'apprentissage de l'écriture et de la lecture à l'apprentissage d'un vocabulaire spécifique pour un métier donné, la lecture des journaux, ou d'éléments concernant la culture française. Je suis toujours admirative et touchée par leur courage, leur motivation et leur curiosité. J'ai à cœur également de faire de ces ateliers des lieux d'expression, d'échanges, parfois très joyeux, et d'interactions multiples, dans un climat de confiance et de bienveillance chez chacun des participants. »

Véronique

3. EN QUOI CONSISTENT LES AIDÉS PSYCHOLOGIQUES ?

Objectif et difficultés du travail psychothérapeutique

L'objectif d'un accompagnement psychothérapeutique est d'aider la personne à ré-intégrer l'évènement passé dans sa mémoire autobiographique, étape qui n'a pu être réalisée au moment du traumatisme du fait de la sidération du cortex. Différents outils psychothérapeutiques spécifiques permettent ce travail qui ne peut être réalisé que par des professionnels.

La prise en charge médico-psychothérapeutique intègre :

- ▶ Un traitement médicamenteux
- ▶ Des thérapies corporelles : relaxation, ostéopathie...
- ▶ La réhabilitation et le soutien social
- ▶ Des psychothérapies centrées sur le traumatisme : EMDR, thérapies cognitivo-comportementales...
- ▶ Des groupes de paroles



Vigilance : Faire parler les personnes traumatisées risque de les re-traumatiser !

Il est commun de penser que faire parler quelqu'un de son problème passé soulage ou aide la personne dans sa problématique.

Cela n'est pas vrai dans le cadre du psychotraumatisme. En effet, sans travail psychologique préalable, parler de son problème réactive inmanquablement la mémoire traumatique -et donc la souffrance de la personne- sans en modifier ni le contenu, ni l'intensité.

Ne pas jouer à l'apprenti-psychologue !

Comment orienter les personnes traumatisées ?

Devant une personne présentant des signes de psychotraumatisme, l'orientation vers des professionnels formés à ce type de prise en charge est nécessaire.

Cependant proposer une prise en charge psychologique à une personne peut générer chez elle de la peur, de l'incompréhension, ou encore de la résistance (puisque parler du traumatisme en réveille la souffrance). Ces réactions légitimes limitent l'accès au soin des personnes.

Pour faciliter l'adhésion, il ne faut pas hésiter à expliquer aux personnes que la prise en charge a pour objectif de soulager les symptômes invalidants (insomnies, cauchemars, maux de tête, pertes de mémoire, etc.) et que ce travail ne passe pas nécessairement par le fait de raconter son histoire personnelle dans les détails.

REUSSIR SON ACTIVITE DE BENEVOLAT

De nombreuses actions bénévoles sont mises en place pour venir en aide aux personnes migrantes, la réussite de ces actions est multifactorielle.

La situation sociale des personnes migrantes arrivées en France est souvent marquée par une grande précarité, les besoins de ces personnes sont multiples et importants.

Pour pouvoir proposer une action de bénévolat de qualité, il est nécessaire de limiter son action, la cibler et, de ce fait, travailler en réseau.

1. LE CHOIX DE L'ACTION

L'action de bénévolat peut porter sur :

- ▶ La personne aidée : soins médicaux et psychologiques, sport, activités culturelles...
- ▶ Sa situation personnelle : nourriture, hébergement, soutien financier, accompagnement social...
- ▶ La société qui l'accueille : travail associatif, engagement politique...

Les trois formes d'aides se complètent, à chacun de trouver sa place.

Pour choisir son action de bénévolat, deux démarches sont possibles :

1. RÉPONDRE À UN BESOIN VISIBLE, UNE ATTENTE EXPRIMÉE DE LA POPULATION CONCERNÉE.

On sera vigilant à vérifier auprès du public que cette évaluation des besoins -si elle n'est pas réalisée conjointement- est ajustée au réel. De la même manière, on s'assurera que les bénévoles ont les compétences nécessaires pour mener à bien l'activité identifiée.

2. PROPOSER SES PROPRES COMPÉTENCES POUR AIDER DES PERSONNES À QUI CES COMPÉTENCES POURRAIENT ÊTRE UTILES.

Dans cette posture, il est impératif de s'interroger sur les caractéristiques spécifiques des personnes qui auraient besoin de cette compétence afin d'adapter son activité à leurs particularités.

L'EXEMPLE DE COURS DE FRANÇAIS POUR DES PERSONNES TRAUMATISÉES :

La prise en compte des difficultés de concentration et de mémorisation liées au psychotraumatisme et la juste bienveillance vis-à-vis des retards ou des absences facilitera l'adhésion des participants et leur apprentissage d'une nouvelle langue.

Il convient également d'adapter ses attentes à la personne à qui on s'adresse : si on espère suivre un programme avec des objectifs linguistiques précis, on risque d'être déçu.

2. DÉFINIR UN CADRE DANS LEQUEL S'INSCRIT L'ACTION

Il n'est pas rare que des relations d'aide soient mises en échec lorsque l'aidant se sent submergé par la demande de l'aidé.

Pour prévenir cette difficulté dont les conséquences impactent négativement autant l'aidé que le bénévole, il est nécessaire d'établir un cadre dans lequel s'inscrit l'action du bénévole.

En prenant en compte les limites des aidants, le cadre a pour objectif de rendre l'aide aux personnes efficace et pérenne. Il est donc bénéfique pour les deux parties (l'aidé et l'aidant). Il est choisi collectivement et individuellement.

Les éléments à interroger pour définir le cadre sont nombreux :

- Quelle est l'action proposée avec quels objectifs ?
- Où se déroule-t-elle ?
- Quelle disponibilité des bénévoles ?
- Comment établir le lien (langage, contact physique, etc.) ?

Il est fréquent que, pour de multiples raisons, les limites posées par le cadre soient franchies. Il faut alors s'interroger sur les raisons qui ont mené à dépasser le cadre établi.

- Le cadre posé était-il adapté à l'activité ?
- La sortie du cadre révèle-t-elle la sortie de mon champ d'action initialement ciblé ?
- Comment me suis-je positionné dans la relation d'aide ?

Ces interrogations permettent de :

- ▶ resituer l'action de bénévolat,
- ▶ s'interroger sur ses erreurs,
- ▶ recadrer l'action,
- ▶ définir un nouveau cadre plus adapté.



3. COMMENT PRÉVENIR LA MISE EN ÉCHEC DU RÉSEAU D'AIDE ?

Que ce soit dans le cadre du bénévolat ou de l'action professionnelle, il est fréquent que les réseaux d'aide autour des personnes traumatisées soient mis en échec. La compréhension de ses mécanismes permet de déjouer ces logiques.

Méfiance vis-à-vis de nos interprétations

La principale cause de cet échec est la mauvaise compréhension ou la non-connaissance des symptômes du psychotraumatisme qui aboutit le plus souvent à des interprétations erronées de comportements.

EXEMPLES DE MAUVAISES INTERPRÉTATIONS :

- Fatigue, retards, absences ▶ nonchalance, indifférence, paresse
- Irritabilité, colère ▶ revendications, codes socio-culturels, manque de respect
- Oublis, perte de mémoire, difficultés de concentration ▶ incompetence, indolence
- Sursauts, stratégies de contrôle ▶ paranoïa, malhonnêteté
- Confusion, perte de la notion du temps ▶ mensonge

La personne traumatisée n'est plus vue alors comme une personne porteuse de symptômes mais comme une personne pénible ou agaçante.

Influence de nos interprétations sur notre attitude :

Si les professionnels ou les bénévoles ne sont pas vigilants à ces mécanismes humains d'interprétation, la relation se tend.

Nos comportements s'adaptent à nos croyances : l'attitude de l'aidant devient plus suspicieuse et moins empathique. Il aura tendance à devenir plus exigeant et à adopter un ton plus ferme.

En réaction l'aidé a tendance à se replier sur lui ou à se justifier. Et ce comportement peut à nouveau être perçu par l'aidant comme la confirmation de ses interprétations précédentes.

CONSÉQUENCES SUR LA RELATION D'AIDE

- ▶ Difficultés relationnelles : les échanges bien que courtois deviennent tendus
- ▶ Relation de lutte faite de malentendus et qui devient peu constructive
- ▶ Rapports de domination qui accentuent le traumatisme de la personne aidée
- ▶ Régression de notre motivation et de notre engagement
- ▶ Insatisfaction entre la nécessité de nous protéger et notre désir d'aider

CONTAMINATION DE L'ÉQUIPE

Quand toute l'équipe partage ces interprétations, l'équipe n'est plus en mesure d'apporter une aide efficace à la personne concernée.

Si une personne de l'équipe contrebalance cette tendance négative, cela est perçu comme un excès d'indulgence d'un côté, une exagération de l'autre, et comme une manipulation par la victime.

L'incompréhension peut alors naître entre les membres de l'équipe, et tout le réseau d'aide peut s'en trouver affecté.



4. COMMENT TROUVER UNE JUSTE POSITION ?

La juste position à trouver est un mélange entre une juste distance et une juste proximité.

Très difficile à obtenir, elle n'est jamais acquise et peut basculer facilement d'un côté ou de l'autre.

La **distance** permet de ne pas se laisser emporter par la souffrance de l'autre afin d'avoir la capacité de lui apporter une aide efficace et pérenne.

La **proximité** qui résulte d'un engagement personnel permet à la personne traumatisée de sortir de son isolement et de lui rendre un sentiment d'humanité et de dignité qui a été blessé par son passé traumatique.

ATTENTION AU TRIANGLE « SAUVEUR, VICTIME, PERSÉCUTEUR »

La souffrance des personnes traumatisées a tendance à activer le triangle sauveur - victime - persécuteur. Dans ce triangle, chacune des positions provoque et est nourrie par les deux autres.

Si je me positionne comme sauveur, je me mets inconsciemment au-dessus de la personne qui va tout attendre de moi et se transformer en victime. Elle peut se plaindre sans cesse pour attirer l'attention de celui qui se met en position de sauveur.

Soit le sauveur peut se lasser et finir par critiquer : il devient persécuteur ;
Soit la victime refuse sa part de responsabilité dans sa situation et devient persécuteur de son sauveur qui devient victime.

Tenir une juste position est un exercice permanent pour ceux et celles qui travaillent avec des personnes en grande détresse.

Pour cela, il peut être utile de se poser quelques questions :

- Y a-t-il une demande ?
- Suis-je disponible ? (proposer un autre moment si besoin)
- Suis-je compétent ?
- Vais-je faire plus de 50% du chemin ? C'est-à-dire est-ce que la personne va m'enfermer dans son histoire...

Ces questions sont à la fois :

- des révélateurs : si je réponds non à une seule de ces questions et que j'aide la « victime », le triangle « sauveur, victime, persécuteur » s'enclenche;
- des pistes pour retrouver la bonne distance et sortir de cette logique délétère. Ce qui maintient le triangle « sauveur, victime, persécuteur », c'est l'impossibilité d'envisager la rupture ou de se resituer à la bonne place. La réponse à ce triangle c'est l'exercice de la liberté de chacun, la distinction entre les parties qui permet la relation juste.

REMARQUE :

Exceptions faites de l'aide au récit et de la préparation aux entretiens de demande d'asile, il est fondamental de ne pas accepter d'écouter le récit d'un migrant en lui expliquant délicatement que ce n'est ni le lieu, ni le moment, ni la bonne personne. D'une part, cela est délétère pour lui-même et d'autre part, la plupart des bénévoles ne sont pas formés à accueillir de tels récits.

TÉMOIGNAGE D'UN BÉNÉVOLE

« J'ai appris au fur et à mesure de mon expérience avec Parcours d'Exil qu'il fallait apprendre à gérer ses attentes : aussi bien du point de vue des résultats de son action (autrement dit se satisfaire de 'petits pas'), mais aussi du point de vue affectif, du point de vue de la qualité de la relation qu'on peut avoir avec la personne aidée. J'ai découvert qu'on peut avoir une relation sincère et profonde avec une personne dont on ne connaît rien de l'histoire personnelle ou presque. C'était contre-intuitif pour moi, j'avais l'impression que pour développer une relation profonde avec quelqu'un il fallait un minimum rentrer dans son intimité »

Jean-Christophe



5. COMMENT GÉRER SON STRESS ?

Ce danger guette fréquemment les personnes généreuses et conscientes de la douleur et de la souffrance des autres. Elles peuvent se sentir responsables de la prise en charge des personnes vivant des expériences dramatiques.

Bien connu dans tous les métiers de la relation d'aide, le surinvestissement doit aussi pouvoir être identifié dans les actions de bénévolat. En effet, les difficultés rencontrées sont souvent similaires mais la formation et l'accompagnement des équipes sont moins conséquents.

Leur motivation élevée à aider peut les conduire à adopter inconsciemment une posture de sauveur par une implication exagérée. Celle-ci finit par générer chez l'aidant de la fatigue et de l'impatience quant à la survenue de résultats. Peuvent ensuite s'ensuivre frustration, irritabilité, déception, découragement par rapport à son action, voire épuisement.

Pour éviter cela, il est important d'apprendre à gérer ses propres attentes en fonction des spécificités du public accompagné, les migrants traumatisés.

Les différentes phases de l'épuisement émotionnel

PHASE D'ENTHOUSIASME

- ▶ **sur-empathie**
 - ▶ **implication exagérée**
 - ▶ **oubli de soi**
- Répercussion de la tension émotive de l'aidé sur l'aidant :
Cauchemars, pensées envahissantes, somatisation

PHASE DE DÉSILLUSION

- ▶ **impatience d'obtenir des résultats**
 - ▶ **surinvestissement**
 - ▶ **recours à l'agir**
- Malaise, honte,
Culpabilité de ne pas avoir souffert

PHASE DE FRUSTRATION

- ▶ **manque de reconnaissance**
 - ▶ **irritabilité, incompréhension**
 - ▶ **découragement**
 - ▶ **perte de confiance en ses capacités**
- Rupture du fil de la pensée, incapacité à se rappeler de l'histoire de l'autre
Répétitivité qui lasse, quasi-banalisation de l'horreur

PHASE DE DÉSESPoir

- ▶ **sentiment d'échec**
 - ▶ **isolement, solitude**
 - ▶ **fatigue voire épuisement**
- Sentiment d'incompétence professionnelle
Envahissement de la vie personnelle
Epuisement

Gestion du stress et prévention de l'épuisement

ÊTRE À L'ÉCOUTE DE SES PROPRES RESSOURCES ET LIMITES

Il est important d'aider dans un domaine d'action où nous sommes compétents. Cela nous permettra d'être apte à écouter et à reconnaître les besoins de l'autre. A l'inverse, le manque de confiance en nos connaissances ou nos capacités risque d'accentuer notre état de tension.

Souvenons-nous de ce qui nous a aidé à faire face dans le passé à des situations difficiles et que nous pouvons utiliser à nouveau pour nous aider.

S'APPUYER SUR LEURS COMPÉTENCES

Les personnes qui ont traversé des milliers de kilomètres, la montagne, le désert, la mer, et qui sont en train d'affronter un monde souvent nouveau ont prouvé qu'elles regorgeaient de ressources personnelles, même si leur état psychique semble nous montrer le contraire.

Il est nécessaire de comprendre leurs besoins pour leur apporter une aide efficace, mais ne cherchons pas à les infantiliser. Faisons leur confiance, laissons-les libres et responsables.

NE PAS OUBLIER QUE NOUS NE SOMMES PAS RESPONSABLES DE LEURS SOUFFRANCES

Face à la détresse et la souffrance, il est fréquent de se sentir impuissant et frustré de ne pas pouvoir aider les personnes comme on le souhaiterait. Nous ne sommes pas la cause de leur souffrance, nous sommes simplement un des nombreux

moyens mis à leur disposition pour essayer de sortir de cette souffrance. Il est important de faire du mieux que l'on peut, puis de rester humble : à l'impossible nul n'est tenu (et nul n'y arrive).

UTILISER PLATEFORME D'ORIENTATION ET BOÎTE À OUTILS

Pour répondre aux besoins souvent multiples des personnes que nous accompagnons, il est indispensable de les orienter vers différents services et de leur transmettre des informations complètes.

Ne cherchons pas à tout gérer nous-mêmes. Gardons des liens avec les autres partenaires, cela nous permettra notamment d'adresser les personnes vulnérables de façon plus efficace.

PRENDRE SOIN DE SOI

Adoptons des habitudes de travail et des règles de vie saines pour être en mesure de supporter le stress.

- Veiller à sa santé : détente, alimentation, sport, sommeil
- Organiser son temps : horaires raisonnables, partage des tâches
- Adapter son organisation : cadre, boîte à outils

S'ENTRAIDER ET SE SOUTENIR ENTRE MEMBRES D'UNE MÊME ÉQUIPE

Trouver des moyens de s'entraider et s'assurer que ses collègues vont bien permet d'éviter le sentiment de solitude, de partager les expériences difficiles et d'améliorer ses pratiques.

6. QUELLE EST LA PLACE DU TRAVAIL EN ÉQUIPE ?

La détresse à laquelle ces personnes sont exposées renvoie à leurs limites et leur impuissance. C'est pourquoi il est primordial de travailler en réseau.

Par des débriefings, des partages d'expériences, des groupes d'échanges de pratique, l'équipe a un rôle primordial dans la réussite d'une action de bénévolat. En croisant différents regards sur une même situation, elle permet souvent de poser un jugement nouveau, parfois de trouver des solutions encore in-envisagées grâce à l'intelligence collective et d'échapper au sentiment d'impuissance, de solitude ou d'échec.

Elle permet aussi de porter une attention mutuelle aux limites de chacun et ainsi de ménager la bonne santé du groupe.

Le réseau quant à lui permet de soutenir l'équipe dans son activité. En lien avec des associations similaires, une équipe de bénévoles peut s'inspirer de l'expérience d'autres pour proposer une aide adaptée et donc efficace aux personnes. Le réseau permet aussi de rester ciblé sur son domaine de compétences et ainsi de ne pas endommager la qualité de l'action proposée. Ainsi quand une demande survient ne relevant pas des compétences d'un bénévole, celui-ci peut réorienter la personne vers une structure ou association plus pertinente qui lui apportera une réponse adaptée. Ainsi se construit un réseau d'aide efficace.





12 rue de la Fontaine au Roi 75011 Paris
Entrée du centre rue de la Pierre Levée



01 45 33 31 74



01 45 33 53 61



contact@parcours-exil.org



www.parcours-exil.org



République
(Lignes 3, 5, 8, 9 et 11)
Goncourt (Ligne 11)



75 (arrêt Jules Ferry)
46 (arrêt Fontaine au Roi)

