La révélation et l'identification des besoins de protection internationale dans la region du Moyen-Orient et d'Afrique du Nord

Module de formation, partie 3 :
Approches tenant compte des traumatismes et centrées sur les victimes

Center for Human Rights, Gender and Migration
INSTITUTE FOR PUBLIC HEALTH AT WASHINGTON UNIVERSITY

Réseau de Protection Communautaire MENA

supported by
UNHCR
The UN Refugee Agency

Objectifs de la leçon

- Comprendre les principes clés des soins « tenant compte des traumatismes » (y compris les premiers secours psychologiques) et des soins « centrés sur la victime ».
- Examiner la «révélation » des besoins de protection internationale dans les mouvements mixtes de la région MENA
- Application : profils spécifiques de réfugiés / demandeurs d'asile
- Réfléchir et discuter

Concepts clés

Approche tenant compte des traumatismes
Premiers secours psychologiques
Approche centrée sur la victime

D'abord : Qu'est-ce qu'un « traumatisme » ?

On entend souvent par « traumatisme » ce qui se passe lorsqu'une personne est exposée à la mort, à des blessures graves ou à des violences sexuelles, réelles ou menacées, et qu'elle subit en conséquence un stress écrasant (par exemple, la peur, le désespoir, l'impuissance ou l'horreur).

Les traumatismes peuvent avoir des répercussions à long terme.

Ils peuvent altérer la mémoire, ce qui peut se traduire par une perte de mémoire générale ou la « dissociation » de souvenirs traumatiques spécifiques en parties incohérentes. Cela peut grandement affecter notre évaluation de la crédibilité d'une victime de traumatisme.

Les victimes peuvent également ressentir des flashbacks vifs et intrusifs, mais ont des difficultés à articuler et à exprimer ce qu'elles ressentent. Cela peut affecter la capacité d'une victime à fournir des informations utiles ou faciles à comprendre.

Une victime peut être retraumatisée par des processus qui font appel à des événements traumatiques passés, comme le processus de détermination du statut de réfugié ou même le conseil.

« Événements traumatiques » vécus par certaines personnes en déplacement :

- Déplacement forcé du domicile ;
- La violence sexuelle et basée sur le genre;
- Traite et exploitation grave, abus ;
- Témoin de la violence ou de la mort d'autres personnes, y compris des proches
- Maltraitance des enfants (y compris psychologique) ;
- Les situations d'urgence comme les conflits armés ou les naufrages.
- Remarque : Impacts particuliers pour les personnes en déplacement (des facteurs de stress multiples et aggravants peuvent avoir un impact sur la santé mentale).

Qu'est-ce qu'une approche « tenant compte des traumatismes » ?

Il s'agit d'une approche qui tient compte du traumatisme et de l'impact qu'il peut avoir sur la victime sur le plan émotionnel, psychologique et social. Elle nécessite une prise de conscience de la manière dont la prestation de services elle-même peut exacerber les traumatismes.
Adopter une approche « tenant compte des traumatismes » signifie que les prestataires de services doivent :

- **Comprendre la nature et l'impact du traumatisme, y compris la relation entre les déclencheurs et les symptômes, et la façon dont le traumatisme peut affecter la manière dont les victimes parlent et se comportent.**
- **Répondez à tout besoin lié au traumatisme avant, pendant et après l'interaction avec la victime.**
- **Formez le personnel à la compréhension des traumatismes, à la détection des signes de retraumatisation et à la pratique de techniques d'entretien susceptibles d'atténuer les risques de retraumatisation.**

Conseils pour une approche tenant compte des traumatismes

- Soyez prêt.
- Soyez patient.
- Ne portez pas de jugement.
- Soyez sensible.
- Soyez transparent.
- Soyez ancré.

Parfois nécessaire : Premiers secours psychologiques

Qu'est-ce que c'est ? Une stratégie d'intervention visant à stabiliser psychologiquement les personnes exposées à des catastrophes, au terrorisme ou à d'autres situations d'urgence. (Également pour les premiers intervenants).

Quand le livrer ?

- Au lendemain d'une catastrophe, du terrorisme ou d'autres épisodes graves de violence.
- Par exemple, la rencontre avec des survivants d'un naufrage ou des personnes qui viennent de passer la frontière.

Objectifs clés :

- Établissez un lien humain de manière non intrusive et avec compassion ;
- Améliorer la sécurité immédiate et permanente, et apporter un confort physique et psychologique ;
- Calmer et orienter les survivants débordés par l'émotion ;
- Aidez les survivants à expliquer clairement leurs besoins immédiats et à recueillir des informations supplémentaires, le cas échéant ;
- Offrez une assistance pratique et des informations pour aider les survivants à répondre à leurs propres besoins;
- Mettez les survivants en contact dès que possible avec les services de soutien et les informations supplémentaires ;
- Soutenir les efforts d'adaptation qui encouragent et permettent aux survivants de poursuivre activement leur propre rétablissement.

Premiers secours psychologiques : Directives

- Observez d'abord poliment ; ne vous imposez pas.
- Posez des questions simples et respectueuses pour déterminer comment vous pouvez aider.
- N'établissez le contact qu'après avoir observé la situation et la personne ou la famille, et après vous être assuré que le contact ne risque pas d'être intrusif ou perturbateur.
- Parlez calmement et en termes simples. Soyez patient, réactif et sensible. Évitez les acronymes.
- Si les survivants veulent parler, soyez prêt à les écouter. Lorsque vous écoutez, concentrez-vous sur ce qu'ils veulent vous dire et sur la manière dont vous pouvez les aider.
- Reconnaissez les aspects positifs de ce que le survivant a fait pour rester en sécurité.
- Donnez des informations qui répondent directement aux objectifs immédiats du survivant et clarifiez les réponses à plusieurs reprises si nécessaire.
- Donnez des informations exactes, adaptées à la culture et à l'âge.
- Lorsque vous communiquez par l'intermédiaire d'un interprète, regardez et parlez à la personne à laquelle vous vous adressez, et non à l'interprète.
- Aider à répondre aux besoins actuels et promouvoir le rétablissement et le fonctionnement.

N'essayez pas d'obtenir des détails sur les expériences traumatiques et les pertes. Ne poursuivez pas la révélation des besoins de protection internationale à moins d'y être clairement invité.

Qu'est-ce qu'une approche « centrée sur la victime » ?

Un système qui privilégie la sécurité, la confidentialité et le respect des perspectives et des souhaits de la victime.

Il aborde la nécessité de fournir un soutien et des services psychosociaux qui répondent aux préoccupations de la victime en matière de vie privée et de limites personnelles.

Conseils pour une approche centrée sur la victime

- Écoutez les préoccupations et les besoins de la victime.
- Donner la priorité à la sécurité et au bien-être de la victime plutôt qu'à un résultat spécifique de l'affaire.
- Utilisez des pratiques d'entretien tenant compte des traumatismes.
- Informer la victime de son rôle et de ses droits.
- Communiquer et recueillir des informations de manière respectueuse, selon des modalités adaptées à la culture et à l'âge.
- Être conscient des différences culturelles et des barrières linguistiques et de communication (et y répondre).
- Veillez à ce que toutes les interactions soient attentives aux besoins et aux éventuelles questions de la victime.
- Élaborer et suivre des procédures de confidentialité.
- Faites des mises à jour claires et régulières.
- Partagez le pouvoir autant que possible.

Révision : La « révélation » des besoins de protection internationale

Révision : « révélation »

Ici : Le fait pour un individu de révéler son besoin de protection internationale.

Elle peut être facilitée ou entravée par des facteurs individuels, structurels ou systémiques.

Il peut s'agir d'un acte continu et approfondi.

La révélation est la clé pour fournir une orientation et un soutien appropriés.

Alerte : Tout le monde ne peut pas ou ne doit pas poursuivre la révélation profonde et détaillée des besoins de protection internationale.

Les prestataires de services travaillant avec des survivants de traumatismes doivent être formés aux traumatismes, à leurs effets et à la manière de détecter un nouveau traumatisme. Une fois formés, ils ne devraient toujours demander que ce qu'ils ont besoin de savoir pour fournir l'avantage recherché.

- Signalez la réceptivité, au cas où une personne voudrait en dire plus sur son passé. Ne le forcez jamais..
- Soyez prêt à orienter les personnes concernées vers un soutien supplémentaire..
- Si possible, proposez de vous revoir si cela peut être utile..

Scénario et discussion

Scénario 1 : Hassan

Hassan vient d'être amené à votre organisation par une agence humanitaire internationale, dont le personnel était présent lorsqu'il a été sauvé d'un naufrage il y a quelques jours. Les seules choses qu'ils ont rapportées sont son âge (15 ans) et le fait qu'il voyageait apparemment avec son frère aîné, Yusef (18 ans), qui s'est perdu en mer.

Vous avez examiné les notes d'admission et avez 10 minutes avant de rencontrer Hassan.

Scénario 2 : Solange

Solange (22 ans) a été amenée à votre bureau par un agent communautaire. C'est sa première visite à votre cabinet. L'agent a dit à la réceptionniste que Solange est venue dans votre pays il y a quelques mois avec sa fille de 3 ans, Irène. L'agent pense que Solange a fui un mariage violent dans son pays d'origine et a maintenant d'autres « problèmes avec les hommes » ici.

Solange et Irène attendent à la réception depuis plus d'une heure car vous êtes très occupé aujourd'hui. L'agent communautaire a dû partir pour un autre rendez-vous. Quand vous appelez Solange dans votre chambre, elle s'assoit avec Irène qui gigote sur ses genoux. Solange reste sans expression ; elle ne dit rien et ne vous regarde pas dans les yeux.

Discussion en petits groupes : Appliquer à votre expérience

1. Quels types d'événements traumatiques les personnes que je sers ont-elles vécus ?

2. En quoi mon approche « tenant compte des traumatismes » et « centrée sur la victime » peut-elle favoriser la révélation des besoins de protection internationale ?

3. Est-ce que je fais quelque chose pour décourager la révélation ? Comment puis-je m'améliorer personnellement ?

4. Quels changements seraient utiles au niveau institutionnel ?

En petits groupes, discutez les questions suivantes
aussi franchement et complètement que possible.

Fournissez des exemples concrets si possible.

Ces réflexions sont confidentielles pour le petit groupe. Elles ne doivent pas être partagées avec d'autres personnes.

Fermeture de la réflexion et ressources

Réfléchir & discuter

L'adoption d'une approche centrée sur la victime et tenant compte des traumatismes peut nous aider à favoriser une divulgation sûre des besoins de protection internationale parmi les personnes les plus vulnérables que nous servons.

Quelles sont les trois choses que chacun de nous peut s'engager à faire de manière plus explicite et cohérente à l'avenir pour promouvoir une divulgation sûre pour eux ?

Ressources utiles

Association psychiatrique américaine, Diagnostic and statistical manual of mental disorders, *5ème* édition (2013)

OMS, *Ethical and Safety Recommendations for Interviewing Women Victims of Trafficking* (2003). https://www.who.int/mip/2003/other_documents/en/Ethical_Safety-GWH.pdf

J. Herman, *Trauma and Recovery: The Aftermath of Violence – from Domestic Abuse to Political Terror*, New York: Basic Books (1992)

C. Wilson *et al*, "Trauma-Informed Care", *Encyclopedia of Social Work* (2013). https://oxfordre.com/socialwork/view/10.1093/acrefore/9780199975839.001.0001/acrefore-9780199975839-e-1063?print=pdf

Brymer M, Jacobs A, Layne C, Pynoos R, Ruzek J, Steinberg A, Vernberg E, Watson P, (National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD), *Psychological First Aid: Field Operations Guide*, 2nd Edition. Juillet, 2006. www.nctsn.org

Plus de ressources utiles

IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings, 2007 | IASC (interagencystandingcommittee.org) disponible en anglais/français/arabe

UNHCR Operational guidance on MHPSS : 55005b6f9.pdf (unhcr.org) disponible en Anglais/Français

UNHCR RSD Procedural Standards Unit 2.9: Applicants with Mental Health Conditions or Intellectual Disabilities in UNHCR RSD Procedures Refworld | UNHCR RSD Procedural Standards Unit 2.9: Applicants with Mental Health Conditions or Intellectual Disabilities in UNHCR RSD Procedures

IFRC, Psychological First Aid remote modalities (IFRC-PS-Centre-Remote-Psychological-First-Aid-during-a-COVID-19-outbreak-Interim-guidance.pdf (reliefweb.int)

Headington Institute, Understanding and Addressing Vicarious Trauma (Reading Course) - Headington Institute (headington-institute.org)

Merci

Center for Human Rights, Gender and Migration
INSTITUTE FOR PUBLIC HEALTH AT WASHINGTON UNIVERSITY

Réseau de Protection Communautaire
MENA

supported by
UNHCR
The UN Refugee Agency