LIVRET SÉCURITÉ

FRANCE VOLONTAIRES
Echanges et solidarité internationale

LIVRET SÉCURITÉ

FRANCE
VOLONTAIRES
Echanges et solidarité internationale

La sécurisation de l'ensemble des volontaires partout dans le monde, qu'ils partent en mission courte ou longue, est une priorité pour l'ensemble des organisations.

Des efforts menés en ce sens depuis la création de France Volontaires, avec tous nos partenaires, ont abouti, entre autres, à ce livret.

Pour gagner le pari des volontariats toujours plus sûrs, il faut plus que jamais permettre à chaque personne en mission, d'adapter au mieux son comportement.

Ce livret est principalement adapté aux volontaires en mission longue durée. Une réflexion est en cours concernant les volontariats de courte durée (chantiers de jeunes...) sur ces mêmes questions.

Cette première édition, soumise aux différents acteurs pourra faire l'objet de modifications.

Directeur de la publication : Dante Monferrer, délégué général
Rédaction de l'introduction et des chapitres 1 à 4 : Jacques Duplessy, journaliste
Rédaction du chapitre 5 : Fanny Guidot, psychologue clinicienne, spécialiste expatriation
Suivi du dossier : Carole Eckert

Crédits photographiques :
C. Borius, M. De March, P.-Y. Devroute, L. Dewavrin, C. Eckert, D. Marchal, J. Lusseau, S. Ohayon, S. Perdriset, S. Sangaré, F. Williame, France Volontaires et FV Espaces Volontariats

SOMMAIRE

Avant-Propos 4

Introduction 6

Chapitre I
Différentes stratégies de sécurité 8

Chapitre II
Évaluation des risques 10

Chapitre III
Prévention et gestion des risques 20

Chapitre IV
Gestion de crise 30

Chapitre V
Gestion du stress et du bien-être en mission 34

AVANT-PROPOS

Gagner le pari des volontariats toujours plus sûrs.

Une situation internationale génératrice de tensions nouvelles, une fragilisation des sociétés, des crises diverses et prégnantes, une extension des zones de pauvreté, une instabilité des régimes... autant de phénomènes, parmi bien d'autres, qui se traduisent sur le terrain, par une insécurité croissante. Celle-ci affecte en particulier les sociétés des pays du sud de manière endémique et entrave l'action des intervenants de la solidarité internationale particulièrement là où se trouve remis en cause le bien-fondé de leurs interventions.

Tous les acteurs de la solidarité internationale ont subi les conséquences de cette insécurité sous des formes diverses. La violence doit aujourd'hui être prise en compte comme une caractéristique de notre environnement au même titre que les risques plus classiques (maladies tropicales, vols, accidents de la circulation...) et traitée comme telle.

En effet, attention à une notion réduite de la sécurité : ne la prendre en compte que dans des circonstances exceptionnelles serait une erreur. Si les crises sont, par définition, limitées dans le temps, la sécurité doit être une préoccupation permanente, intégrée dans nos modes de pensée et notre comportement quotidien.

Beaucoup de réflexions ont été produites sur ces questions ; en particulier sur la sécurité des interventions humanitaires. Certaines de ces analyses et recommandations sont applicables aux organisations de volontariat relevant de l'échange, de la rencontre ou du développement dans la mesure où leurs actions sont régulièrement rattrapées par les crises. Elles sont cependant, pour partie inadaptées au contexte général des missions qu'elles mettent en œuvre. Statistiquement, les volontaires sont beaucoup plus exposés aux dangers « ordinaires », en particulier les accidents de la route et les risques sanitaires. Leurs conséquences peuvent être tout aussi graves et ce sont les principales causes de rapatriement. Ces risques, généralement mieux prévenus, seront peu abordés dans ce document qui a pour ambition de montrer que l'esprit de sécurité doit s'appliquer dans toutes les circonstances de la vie. La sécurité des autres et la sécurité de soi-même sont indissociables, cela est vrai partout, particulièrement dans les missions axées sur la rencontre, les échanges et le développement qui consacrent la solidarité et l'esprit d'équipe.

Il se peut que, chemin faisant, nous enfoncions des portes ouvertes, mais, dans ce domaine nous devons nous méfier des évidences. Ce qui va sans dire est souvent ce qu'il faut dire, préconiser des mesures de bons sens, rappeler des événements connus... Il nous a souvent été donné de constater, dans des circonstances critiques, que des mesures élémentaires de sécurité n'avaient pas été prises ou que des informations capitales n'avaient pas été communiquées.

Compter sur la chance et sur la providence ne peut être en aucun cas notre ligne de conduite, la seule évidence qui doit guider notre réflexion est que ni l'une ni l'autre ne sauraient remplacer la réflexion et l'esprit de responsabilité. À cet égard, il ne faut pas perdre de vue que la gestion d'une situation de crise doit avoir, au-delà de son objectif principal – la protection des volontaires et personnels –, une vertu pédagogique dont les volontaires et les organisations qui mettent en œuvre leurs missions garderont le souvenir et l'expérience.

Dante Monferrer
Délégué général de France Volontaires

INTRODUCTION

Après un cyclone à Sainte-Marie (Madagascar).

Partout dans le monde, l'insécurité est croissante. On peut discuter des causes : extension des poches de pauvreté sous le creusement des inégalités mondiales, guerres civiles, terrorisme, catastrophes naturelles ou technologiques... Reste à prendre la mesure des phénomènes. L'insécurité ne se manifeste plus seulement à l'occasion d'événements exceptionnels. Elle tend à s'immiscer dans le quotidien, au rythme de la multiplication des crises et des « faits divers ». Elle affecte de plus en plus les populations du Sud. Elle entrave aussi l'action des intervenants de la solidarité internationale.

Tous les personnels des associations de solidarité internationale subissent les conséquences de cette insécurité. La violence doit aujourd'hui être prise en compte dans notre environnement au même titre que d'autres risques plus classiques (maladies tropicales, vols, accidents de la circulation...). Autrement dit, il faut intégrer la notion de sécurité dans nos modes de pensée et nos comportements.

Ce comportement diffère selon son appartenance à une ONG humanitaire ou à une association de développement. En effet, les associations d'urgence savent d'emblée qu'elles vont « plonger » en pleine crise. Elles adaptent leur mission à ce contexte en évaluant les risques. Elles choisissent leur personnel et la forme en conséquence. Sur le terrain, les équipements sont adaptés.

Il n'en va pas de même pour les volontaires, censés partir dans des zones plus stables. Toutefois, dans un même pays, on peut trouver des zones de crise humanitaire où peuvent travailler des associations de développement. Mais il y a souvent une volatilité qui amène des volontaires dits « de développement » à se trouver pris dans une situation de crise. Ils peuvent alors être pris au dépourvu, ici par un putsch, là, par des déplacements de population, ailleurs par une insurrection ou une vague de banditisme. Ils accusent le coup car les actes de violence remettent soudainement en cause la confiance patiemment élaborée au fil des mois avec les populations. Accepter cela n'est pas facile et prend du temps.

Il arrive que des situations de crises se combinent avec des manifestations endémiques de criminalité. Des pillages, voire des règlements de comptes privés peuvent suivre des défilés protestataires ou des tentatives de mutinerie.

D'autres crises surviennent de manière plus insidieuse, sous la forme d'une multiplication d'incidents qui, pris isolément, ne paraissent pas alarmants. Considérés dans leur ensemble, ils sont cependant significatifs d'une montée des périls. Les spécialistes parlent de situations « crisogènes ». Dans ces cas aussi, les tensions nouvelles et l'accroissement des risques ne sont pas forcément interprétés de manière pertinente par le volontaire sur le terrain. « Le nez dans le guidon », il manque de recul. Le désir de mener à bien sa mission le conduit à minimiser les risques encourus. Le Comité International de la Croix Rouge (CICR) évoque à cet égard le « syndrome de la grenouille[1] ».

Les crises ne sont pas les seuls facteurs de risque en mission. En termes statistiques, les volontaires sont beaucoup plus exposés aux dangers « ordinaires ». Accidents de la route et maladies sont d'ailleurs les principales causes de rapatriement. Ces risques sont abordés dans un autre document : « la santé du volontaire ».

À travers ce livret, France Volontaires vise à sensibiliser différents publics aux questions de sécurité des biens et des personnes. Il aborde aussi les conséquences psychologiques de l'insécurité et des crises. Ce livret se veut pratique pour permettre à chacun de l'adapter à sa situation. Parler de sécurité et de gestion de crise n'est pas fait pour générer du stress, mais pour préparer au mieux les volontaires à leur nouvel environnement.

Pour tout renseignement, contacter la chargée de mission
« Sécurité, prévention, gestion des risques et des crises » :
Carole Eckert - Tél. : 01 53 14 20 55
Mail : carole.eckert@france-volontaires.org

1. Une grenouille plongée brutalement dans de l'eau chaude aura le réflexe de sauter pour s'en extraire. Par contre, si la montée en température se fait progressivement, la grenouille s'habituera et ne réagira plus.

DIFFÉRENTES STRATÉGIES DE SÉCURITÉ

Aider à recueillir les messages sur les dangers éventuels.

Il s'agira moins de donner des formations poussées « style commando » aux acteurs de terrain que d'aiguiser leurs sens et surtout, leur bon sens. Il faudra notamment aider au développement des capacités d'écoute et d'empathie, seules à même de faire recueillir les messages sur les dangers éventuels et les signaux d'avertissement. Il faudra ensuite donner aux volontaires les outils pour défricher l'explicite et l'implicite, le dit et le non-dit de nos collègues nationaux et des populations locales sur les problèmes de sécurité.

François Grunewald, Groupe URD

Différents moyens sont développés par les organisations de solidarité internationale afin de tenter de garantir la sécurité de leur personnel, et donc de leurs volontaires. On peut distinguer à travers ces moyens mis en œuvre trois grandes tendances, trois stratégies différentes mais qui peuvent être complémentaires.

L'acceptance

Terme dérivé de l'anglais, il désigne les moyens mis en œuvre pour favoriser l'acceptation de l'organisation dans son milieu. En terme sécuritaire, ce choix signifie que l'organisation trouvera sa protection à travers les relations de confiance développées avec les acteurs en présence. Stratégie se rapprochant le plus de l'idéal humanitaire, elle semble cependant difficile à mettre en œuvre sur certains terrains où les valeurs humanitaires ne sont pas acceptées ou vont à l'encontre des objectifs d'autres acteurs.

La protection

Ce terme désigne les moyens mis en œuvre afin de se prémunir contre les risques et les menaces identifiés par l'organisation dans un contexte spécifique. Cette stratégie demande des ressources spécifiques, des moyens techniques (matériel de communication, de « défense passive », des ressources humaines...). Idéalement, le choix de cette stratégie est fait quand l'acceptance n'est plus suffisante. Cependant, ces deux stratégies ne sont pas incompatibles. Au contraire, c'est souvent un mélange de ces deux stratégies qui est mis en place.

La dissuasion

Ce terme définit la stratégie visant à décourager les agressions potentielles par une démonstration de force ou de puissance. Le choix de la protection armée est l'exemple type de cette stratégie. Dernier degré dans l'échelle des différentes stratégies, la dissuasion ne devrait être choisie que dans les cas extrêmes, quand toute autre s'avère inefficace. Ce choix ne permet pas de « retour en arrière » et doit être longuement réfléchi. En tout état de cause, ce genre de décision ne se prend pas seul et il implique une décision de l'autorité responsable. Cette stratégie est généralement exclue dans le cadre du volontariat.

Quelle que soit la stratégie retenue, les procédures de sécurité mises en place doivent découler d'une réflexion en plusieurs temps : Qui sommes-nous ? Où sommes-nous ? Quels sont les risques ? Quelle stratégie adopter ? Quelles procédures mettre en œuvre ?

ÉVALUATION DES RISQUES

Attentat à Marrakech en 2011.

L'enjeu

Mettre en place une stratégie pour réduire les risques. Donner des outils pour analyser et évaluer la situation de l'environnement dans lequel vous allez évoluer.

Comprendre l'insécurité et s'ôter certaines illusions

Au plan national, voire régional

L'observation de l'évolution des sociétés, et par suite l'adaptation des programmes, font partie des tâches dévolues à tous les acteurs de solidarité internationale. Plus ardue en revanche est l'évaluation en termes de sécurité, des décisions prises au niveau national ou international. Même des observateurs aguerris avouent la difficulté de l'exercice. Qui peut mesurer les impacts respectifs d'un plan d'ajustement structurel, d'une élection frauduleuse ou d'une dévaluation de la monnaie dans la montée des violences ? La nature des régimes politiques est un facteur majeur

à prendre en considération. Généralement, les gouvernements répressifs s'entourent de corps militaires nombreux et variés, officiels ou non (milices diverses), dont les exactions sont plus ou moins contrôlées. La mise à bas de tels régimes débouche sur de nouveaux risques. Le retour à la « paix civile » n'est pas salué par tous, les groupes paramilitaires se reconvertissent fréquemment dans le banditisme. Lors de troubles à caractère politique, les étrangers peuvent devenir des cibles. En particulier, quand est prêté à leur gouvernement d'origine, un soutien à l'une ou l'autre partie. Peu importe qu'il soit effectif ou non, c'est l'interprétation locale dominante qu'il faut comprendre et retenir. L'animosité à l'endroit de certains ressortissants peut devenir prétexte à des attaques contre lesquelles il est difficile de se prémunir. Hors de ces situations extrêmes, il est plus souvent relaté des agressions verbales, elles aussi difficiles à vivre.

Recueillement après l'attentat de Marrakech en 2011.

Dans de nombreuses situations, on constate un affaiblissement des États. Cette déliquescence a des implications qui nous touchent de près. En première ligne, les forces de police s'avèrent – souvent faute de moyens – incapables d'assurer la sécurité ou de réprimer les trafics en plein essor. Leur crédibilité en souffre, quand elle n'est pas déjà sérieusement entamée par les actions illicites (rackets) entreprises pour boucler les fins de mois... Les volontaires sont également exposés à des problèmes plus « courants » de brigandage, vol ou escroquerie. Désormais, s'ajoute aussi la menace terroriste dans certaines zones.

Les expatriés sont des cibles de choix, en raison de leur train de vie (par exemple, un logement souvent supérieur à la moyenne du pays), de leur méconnaissance du milieu, voire de leur naïveté. Outre leurs conditions normales d'indemnisation (perçues comme plus avantageuses qu'en réalité), les volontaires disposent d'un accès supposé aux richesses. Celles liées au projet se mêlent, vu de l'extérieur, aux éléments de train de vie. Cela explique en partie l'agressivité constatée vis-à-vis des victimes, lorsque suite à un braquage, le butin s'avère plus maigre que prévu. Les voleurs ne comprennent pas que le volontaire ne détienne sur lui que quelques dizaines de milliers de francs CFA, alors qu'il peut « brasser » des millions sur le projet de développement.

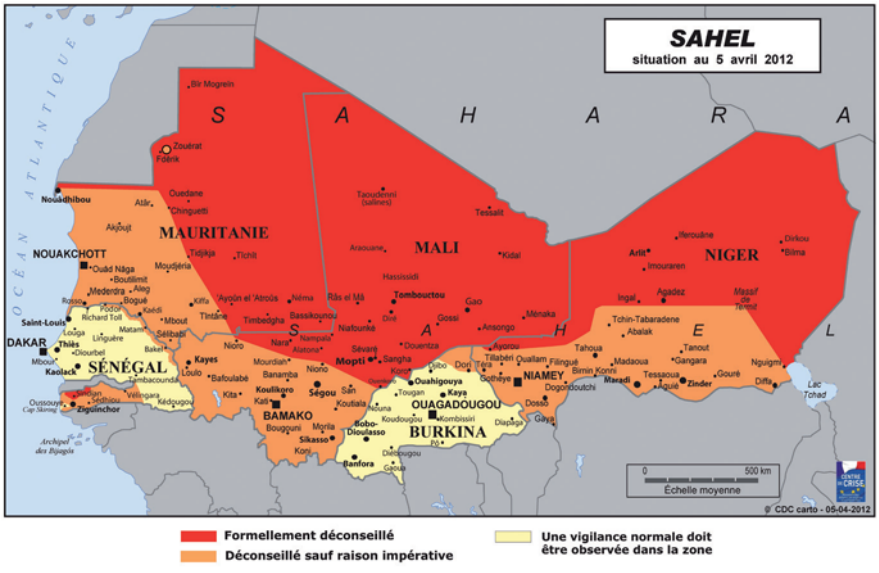
Les violences concernant les personnes sont d'abord destinées à neutraliser toute capacité de réaction, mais elles peuvent aussi devenir incontrôlables quand rancœurs et frustrations l'emportent.

Les guerres qui déchirent le continent africain sont à l'origine d'une indéniable prolifération d'armes (qui déborde vers les pays non directement touchés par les conflits). Leur prix est devenu dérisoire.

Les réseaux mafieux de vente d'armes, de recel ou de trafic de drogues s'interpénètrent. On peut le vérifier sur le terrain : nombre d'agresseurs agissent sous l'emprise de stupéfiants. Certaines attaques se déroulent dans une ambiance de grande fébrilité. Dans ces situations de tension extrême, tout geste, toute réplique « hostile » peut déclencher des réactions violentes et incontrôlées. L'installation de groupes terroristes a compliqué la donne de ceux qui s'engagent pour la solidarité internationale. Farouchement antioccidentaux, ils n'hésitent pas à recourir à des enlèvements et, parfois, à tuer leurs otages.

La menace d'Al-Qaïda au Maghreb islamique

AQMI prend ses sources dans la guerre civile en Algérie dans les années 90. Il succède au groupe salafiste pour la prédication et le combat (GSPC) et devient AQMI en se ralliant à Al-Qaïda en 2007. La base opérationnelle se situe au Sahel, et vise désormais le sud (Mauritanie, Mali, Niger) et non plus uniquement le nord. Ces pays sont fragiles car victimes d'instabilités politiques, de pauvreté et de tensions ethniques. L'objectif général d'AQMI dans le Sahel est d'instaurer des États islamiques. Cela se traduit par la tentative de prendre le contrôle de ces pays ou du moins des zones de leurs territoires.



www.diplomatie.gouv.fr « Conseils aux voyageurs » Sahel : situation au 5 avril 2012.

Brazzaville – Congo (mars 2012). Lendemain des explosions.

.../... L'aide occidentale, en particulier l'aide française, donne aussi comme « but de guerre » à AQMI d'éliminer les Français et leurs intérêts dans la zone. C'est ainsi qu'à partir de 2007, une série d'agressions va être commise visant particulièrement la communauté française. Le mode opératoire est principalement l'enlèvement car plus facile à réaliser que l'attentat et permet de rançonner.

Juillet 2010 constitue un tournant avec l'assassinat de Michel Germaneau enlevé trois mois auparavant au Niger et détenu dans le nord Mali. Le 22 juillet, la France décide avec l'appui des forces mauritaniennes d'intervenir sur le territoire malien, dans un camp en particulier. Malheureusement, Michel Germaneau ne s'y trouve pas. La réaction d'AQMI va être immédiate et promet « une guerre totale contre la France ». Les forces combattantes d'AQMI disposent de moyens financiers importants, d'armes et de moyens de communication performants. On peut constater sa grande capacité de projection, notamment en s'intégrant à la population (sous-traitance de certaines activités, mariage…).

Penser sa sécurité

Votre sécurité dépend d'abord de vous, de votre comportement sur le terrain et de votre adaptation en fonction de la situation et des risques.

Trois questions, apparemment simples, peuvent vous aider à l'évaluer. Qui sommes-nous ? Où sommes-nous ? Quels sont les risques et les vulnérabilités ?

Qui sommes-nous ?

Cette première question qui peut paraître triviale est essentielle. Elle se décline à deux niveaux :

- individuel : mes valeurs, mes objectifs, mes choix, etc.
- collectif : le mandat de l'organisation avec laquelle je m'engage, ses valeurs, ses principes, ses missions...

Comme un piéton qui ne court pas les mêmes risques qu'un conducteur de véhicule dans une ville, les différents acteurs de la solidarité internationale ne sont pas sujets aux mêmes menaces dans un même milieu. C'est la nature de l'organisation qui va définir, en partie, les risques spécifiques encourus sur le terrain.

Il faut souligner ici que l'image perçue peut être différente de celle que nous avons de nous-mêmes. Cette prise de conscience doit pousser les volontaires de la solidarité internationale à gérer leur comportement et apparence pour optimiser leur sécurité.

Les risques encourus par une organisation sont fortement liés à la manière dont elle est perçue. Son image influence directement son acceptation par les différents acteurs d'un contexte donné ; donc, peut générer des risques ou au contraire, les limiter.

Connaître les différentes perceptions des organisations environnantes et de la sienne en particulier, participe complètement à l'analyse des risques sur une mission.

L'analyse du contexte est essentielle pour optimiser votre sécurité.

Questions pratiques

- Selon la perception qu'ils ont de votre association ou de ses membres, certains individus, groupes ou acteurs du contexte de la mission peuvent-ils avoir une attitude portant atteinte à la sécurité de l'organisation ou de ses biens ?
- Pensez-vous que l'impartialité et la neutralité de votre organisation s'imposent de fait dans votre contexte ?
- La perception qu'ont les personnes extérieures permet-elle une bonne acceptation de la mission ?
- Avez-vous identifié les types d'individus ou groupes dont la perception de votre organisation peut influencer votre sécurité ?
- Le pays d'origine de votre association ou votre nationalité sont-ils des facteurs de risque ?
- Les moyens dont vous disposez (logement, véhicule, train de vie...) sont-ils de nature à donner une image particulière de vous et de votre association ?

Où sommes-nous ?

Le deuxième niveau d'analyse demande un questionnement sur l'environnement (Où sommes-nous ?). Les risques encourus ne sont pas les mêmes entre les déplacements dans une ville à une heure de pointe et sur un chemin communal.

L'analyse du contexte est essentielle, primordiale avant tout choix de stratégie de sécurité. Cette analyse doit être faite à différents niveaux : micro-locale (ex : la situation à l'est de la République Démocratique du Congo n'est en rien comparable à celle de Kinshasa), nationale, régionale (les pays frontaliers jouent presque toujours un rôle déterminant dans les conflits), internationale et globale (une décision du Conseil de Sécurité peut avoir une incidence directe sur un terrain spécifique). Cette grille d'analyse en cercles concentriques est à compléter par une approche pluridisciplinaire. La géopolitique, l'histoire, l'économie, la connaissance culturelle sont autant de disciplines permettant de comprendre la profondeur d'un contexte donné.

Questions pratiques

- La zone dans laquelle j'interviens est-elle particulière (composition ethnique ou religieuse, conflit, enjeux économiques...) ? Si oui, quelles sont ses spécificités ?
- Cherchez-vous à identifier les risques dans votre environnement ?

Quels risques et quelles vulnérabilités ?

C'est en croisant les réponses aux deux premières grandes questions que l'on pourra déterminer quels sont les risques et les menaces spécifiques à un contexte donné pour une organisation.

En d'autres termes, l'équation peut s'écrire de la façon suivante :
MENACES x VULNÉRABILITÉS = RISQUES

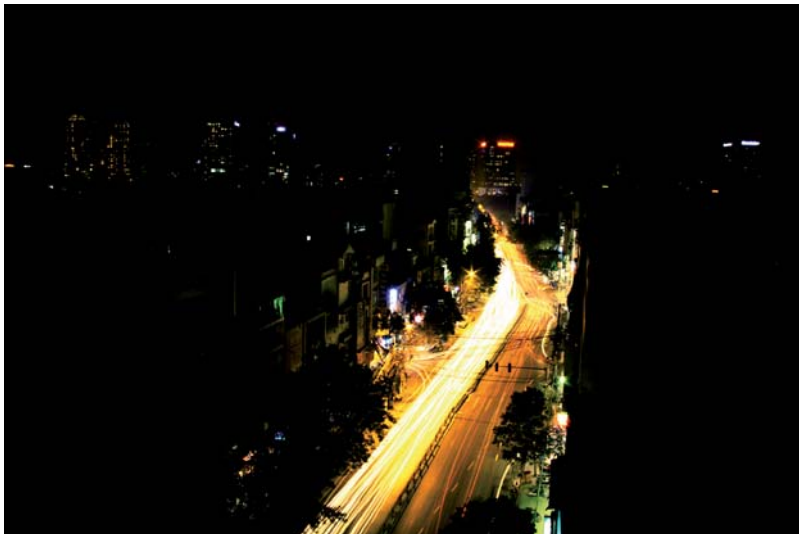
Où les menaces se réfèrent aux éléments extérieurs
(analyse du « Où sommes-nous ? »)
Et les vulnérabilités aux caractéristiques internes
(analyse du « Qui sommes-nous ? »)
Adapté de Koenraad Von Brabant, ODI

À partir de là, il revient aux volontaires et aux responsables des associations, éventuellement en lien avec les partenaires locaux, de voir quel risque est acceptable.

S'informer

L'information dans le cadre d'une mission de solidarité internationale dépasse le cadre de la sécurité. Elle est essentielle pour exercer son travail. Il convient de savoir ce qui contribue à l'analyse des risques, et à l'analyse du contexte.

La quête d'informations fiables n'est pas toujours aisée. Outre les difficultés de communication, les déformations des faits, les interprétations malencontreuses, il arrive que se manifeste une volonté délibérée de manipulation. Les canaux de transmission sont tout aussi divers, du bouche-à-oreille aux médias audiovisuels. Savoir apprécier la crédibilité des sources nécessite la prise en compte du parti pris éventuel de l'informateur. Tel interlocuteur local aura tendance à minimiser les faits, voire à les nier, pour ne pas faire fuir les visiteurs, les commerçants, les projets. Ou parce qu'il redoutera de possibles représailles des agresseurs... Tel autre, au contraire, dramatisera les situations pour tenter de provoquer des réactions d'assistance.



Les risques encourus diffèrent selon les déplacements.

Il peut arriver aussi que les volontaires se retrouvent dépositaires d'informations sensibles dans le contexte local ou soient les témoins gênants : cette situation peut mettre en jeu leur sécurité et celle de leurs interlocuteurs. Le choix de rapporter des faits gravissimes doit être bien pesé et ramène à la question du devoir de témoignage. Règle de base en la matière : objectivité et impartialité doivent être le plus rigoureusement respectées.

Outre les canaux d'information classiques – médias internationaux ou locaux – qu'il convient d'écouter, lire et analyser, d'autres sources, comme les relations rencontrées sur le terrain, ne sauraient être négligées. Il importe de croiser les témoignages en diversifiant si possible les origines (administration, milieu des affaires, religieux...), pour déjouer toute désinformation, voulue ou non. Mais ces relations gèrent d'abord leur sécurité et ne sont pas toujours disposées à livrer leurs informations. Les salariés locaux, les partenaires de terrain peuvent grandement contribuer à informer sur la situation dans la zone d'intervention. Un dialogue franc suppose des liens confiants. Il implique parfois la confidentialité.

Partout où les volontaires interviennent, des dispositifs de sécurité et d'échange d'informations sont organisés par les ambassades au bénéfice des expatriés (recensement, îlots, points de regroupement). Ils sont réactivés quand se profile une situation de crise. Il est fortement conseillé pour les volontaires sur le terrain de s'y insérer, voire d'y participer activement, de relayer les informations diffusées et les mesures préventives adoptées.

Il faut analyser régulièrement l'ensemble de l'information qu'on reçoit. L'information est une denrée périssable ; il faut souvent l'exploiter vite pour qu'elle garde sa valeur. On peut parfois « s'intoxiquer » en la consommant (une fausse information peut vous faire prendre de mauvaises décisions). Il faut donc absolument évaluer la qualité des informations reçues (vu, entendu, rumeur...) et des informateurs (cela se fait avec le temps) et savoir prendre du recul par rapport à l'ensemble des informations reçues.

Il faut penser à protéger ses informations quand la zone est sensible : ne pas laisser traîner ses papiers, mettre un mot de passe sur son ordinateur...

Il faut aussi protéger au mieux ses informateurs pouvant être mis en danger par les informations qu'ils vous donnent. Rester très discret est impératif pour gagner la confiance des gens.

Questions

- Comment je m'informe et à quelle fréquence ?
- Cherchez-vous à développer votre réseau d'information ?
- Est-ce que je recoupe les informations ?
- Est-ce que j'évalue la crédibilité de mes sources ?
- Est-ce que j'évalue la qualité de mes informations ?
- Avec qui j'en discute ?

Sites internet utiles

www.irinnews.org/fr/ *(informations et analyses humanitaires du Bureau des affaires humanitaires des Nations Unies)*

www.reliefweb.int *(informations et analyses humanitaires, site géré par le Bureau de coordination des affaires humanitaires des Nations Unies)*

www.crisisgroup.org *(ONG qui réalise des analyses sur les conflits)*

www.hrw.org/fr *(Human rights watch, organisation de défense des droits de l'homme)*

www.amnesty.fr *(organisation de défense des droits de l'homme)*

www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/ *(le site du ministère des Affaires étrangères français pour l'expatriation)*

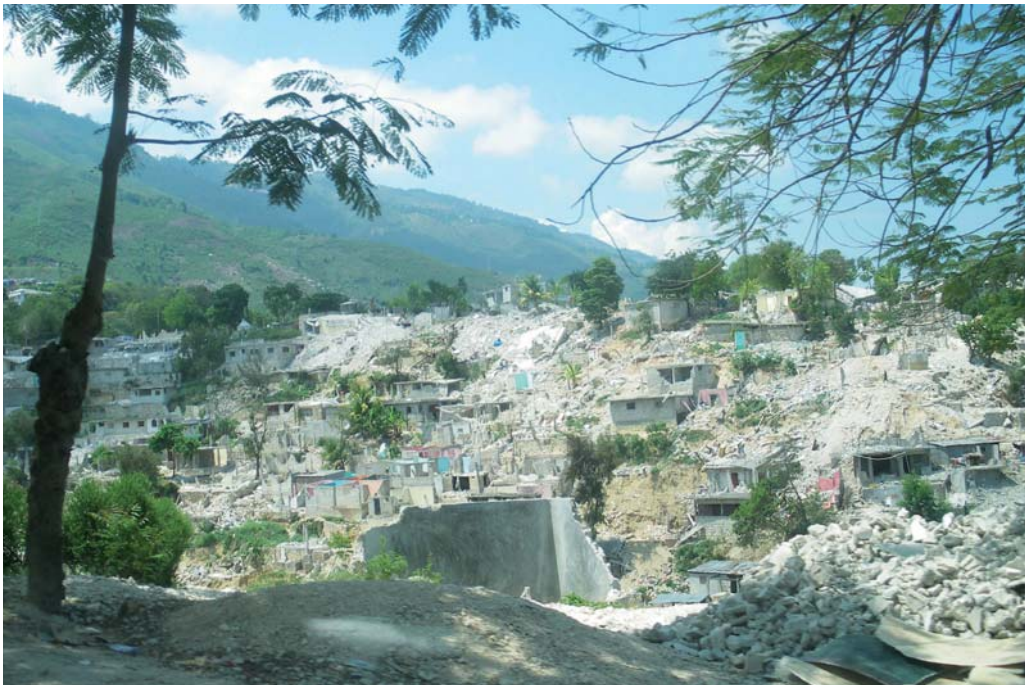
www.reseau-espaces-volontariats.org *(un site d'information de France Volontaires)*

Quelques « réflexes sécurités »

- L'ennemi de la sécurité est la routine.
- La sécurité est un état d'esprit, ce n'est pas seulement un ensemble de règles contraignantes.
- Le premier indicateur est l'évolution de son environnement immédiat. Mon environnement immédiat a-t-il changé ? (rue qui se vide, commerçants fermés, hostilité...)
- Vais-je avoir une activité qui présente un risque particulier aujourd'hui ? Y a-t-il une précaution particulière à prendre ?
- En cas d'incident ou d'informations inhabituelles vérifiées, prenez contact avec le responsable de votre organisation. Tirer les signaux d'alerte quand la sécurité se dégrade doit faire partie de vos préoccupations.

Se tenir informé sur la situation dans la zone d'intervention.

PRÉVENTION ET GESTION DES RISQUES



Port au Prince – Haïti, après le séisme de janvier 2010.

L'enjeu

Donner des recommandations pratiques pour assurer sa sécurité et réduire les risques.

Respecter quelques principes fondamentaux

Outre le principe d'humanité qui s'impose en toutes circonstances, nos actions doivent reposer sur :

- **la neutralité.** Pas d'engagement dans des controverses à caractère politique. La philosophie d'intervention des volontaires est claire : agir au bénéfice des populations. Sans fournir de caution aux options politiques de tel ou tel gouvernement.
- **la non-ingérence.** Elle suppose de ne pas s'impliquer dans la gestion des conflits ethniques ou politiques.

- **l'indépendance.** Elle est nécessaire pour mener des programmes en dehors de toute pression politique. Cela suppose du doigté à l'égard de certaines autorités locales ou des bailleurs de fonds. Il importe de préserver des marges d'autonomie tout en respectant l'autorité des décideurs.

Haïti et notamment sa capitale, sont dévastés.

Adapter les comportements

Nombre de problèmes d'insécurité sont liés à des comportements inadéquats. Chacun doit être conscient que son attitude ne met pas seulement en cause sa sécurité personnelle, mais peut avoir de graves répercussions sur son association, et même au-delà. Relevons aussi que la différence communément admise entre activités professionnelles et vie privée est plus délicate qu'il n'y paraît. Les arguments entendus – *cet incident est survenu « hors travail » et ne regarde pas mon association* – sont difficilement recevables, dès lors qu'ils affectent son image. Lorsque des volontaires se succèdent sur un même projet, une image négative liée aux pratiques antérieures peut subsister. Lourd héritage pour les successeurs (heureusement, il s'agit d'exceptions). Ceci vaut aussi bien sûr pour la qualité du travail effectué.

Des attitudes peuvent être considérées comme choquantes par les populations locales : tenues vestimentaires, non-respect des us et coutumes, comportements moralement réprouvables dans la société d'accueil (consommation ostentatoire d'alcool dans certaines régions ou pays musulmans, liaisons douteuses...). La majorité des problèmes de sécurité rencontrés sur le terrain sont le fait de la négligence, de l'irresponsabilité ou d'une situation mal évaluée. Tout au long de la mission, sans sombrer dans la paranoïa, il faut rester prudent.

Quelques règles à respecter

- Habillez-vous simplement, de façon neutre, à l'occidentale. Si vous souhaitez porter les habits traditionnels du pays, prenez conseil pour savoir où et quand vous ne choquerez personne.
- Apprenez à respecter les règles sociales de pudeur et de courtoisie.
- Restez attentifs aux règles sociales implicites existantes et soyez conscients de votre statut.
- Dans le travail comme dans la vie privée, n'oubliez pas que vos réflexions et votre comportement sont observés et commentés…

Tout au long de la mission, sans sombrer dans la paranoïa, il faut rester prudent.

Cultiver votre image

Il est important de communiquer sur votre action quand vous êtes sur le terrain. Au-delà de la visibilité de l'association et des partenaires, cette communication peut influencer votre sécurité. Face aux risques évalués, vous pouvez apporter des correctifs en faisant passer des messages verbaux et non verbaux à certains groupes qui pourraient représenter une menace particulière. Par exemple, le choix de votre cadre de vie peut donner une certaine image de vous-même et de l'association.

Questions

- Pensez-vous que certains groupes (ethniques, religieux...) doivent recevoir un message particulier de votre association ?
- Si vous avez des contacts avec les médias locaux, quels messages principaux voulez-vous faire passer sur votre association et votre mission ?

La sécurité personnelle

Adopter des bonnes pratiques

- À votre arrivée dans le pays, programmez les numéros d'urgence dans votre téléphone portable (responsable de l'association, consulat, police...).
- Inscription au Consulat très fortement conseillée.
- Savoir observer son environnement et se tenir sur ses gardes en cas de perception d'anomalies. Mon environnement immédiat a-t-il changé (rue qui se vide, commerçants fermés, hostilité...) ? Attention à l'habitude qui est un facteur d'augmentation du risque.
- Connaître les lieux où l'on ne doit pas se déplacer seul.
- S'interroger : vais-je avoir une activité qui présente un risque particulier aujourd'hui ? Y a-t-il une précaution particulière à prendre ?
- Ne pas porter sur soi d'importantes sommes d'argent (sauf impératif).
- Ne pas porter sur soi de bijoux visibles ou du matériel électronique tentant.
- Garder chez soi une photocopie de son passeport (en cas de vol, cela facilite les démarches).
- Éviter de se déplacer la nuit.
- Dans les pays à tensions, si possible, dire où l'on va et quand on sera de retour.

- Attention à l'utilisation d'un appareil photo. Ne pas prendre de photos à proximité de personnels ou d'installations militaires.
- Dans les cas de contrôle policier ou militaire, garder son calme et se montrer toujours poli.
- En cas d'agression, ne jouez pas au héros. Donnez ce qu'on vous demande et tentez de calmer votre agresseur sans le regarder dans les yeux.
- Certaines missions peuvent comporter des risques, par exemple si on traite de questions sensibles comme celle des Droits de l'Homme.
- Dans certains pays, il existe tout particulièrement des risques d'enlèvement d'étrangers. C'est une pratique de plus en plus fréquente. Les zones à risques d'enlèvement demandent une attention particulière dans le respect des mesures de sécurité et dans l'échange avec les autres ONG présentes. Il faut éviter autant que possible les habitudes.
- Si vous avez connaissance d'une menace particulière, une bonne solution peut être de changer temporairement de domicile en allant habiter chez un autre volontaire, une communauté religieuse ou un ami.

La sécurité lors des déplacements

Les déplacements sont les points les plus sensibles au niveau de la sécurité : **les accidents de la route représentent la première cause de mortalité chez les expatriés.**

- Respecter et faire respecter les règles essentielles de sécurité routière : vitesse, ceinture... Ce n'est pas parce qu'on est à l'étranger que ces règles ne s'appliquent plus. Si vous avez un chauffeur, n'hésitez pas à lui rappeler ces consignes de base.

Après le séisme, Haïti se reconstruit lentement.

Vérifier l'état du véhicule avant de prendre la route.

- Vérifier l'état du véhicule avant de prendre la route (état des pneus, niveaux, présence de l'outillage pour changer une roue, état de la roue de secours...).
- Si vous utilisez un deux-roues, mettez impérativement un casque (même si les gens n'en mettent pas, même s'il fait chaud, etc.)
- Si vous participez à une fête, dormez sur place. Ne prenez pas le volant après avoir consommé de l'alcool.
- En cas d'accident avec dommage corporel, ne pas s'arrêter. Aller à l'association ou au poste de police le plus proche car il y a parfois des risques de lynchage par la foule en colère. Il ne s'agit pas de fuir ses responsabilités éventuelles mais de se mettre en sécurité pour que la police fasse son travail d'enquête. Demander à contacter immédiatement le consulat de France dans le pays qui pourra vous assister et qui alertera votre association. Normalement, on ne peut pas vous le refuser. Contacter son consulat est un droit.
- Lors des déplacements en véhicule, verrouiller les portes.
- Respecter absolument le couvre-feu s'il y en a un.
- Si vous allez dans une zone peu sûre, garer votre véhicule de manière à pouvoir partir rapidement.
- S'il y a des mines dans la région, renseignez-vous bien avant d'emprunter la route et circulez avec une carte mentionnant les zones à risque. Ne vous éloignez pas des chemins fréquentés.
- Lors de passage de check-point, gardez votre calme. Soyez poli. Obéissez aux consignes (par exemple, on demande souvent de couper le moteur). Laissez vos mains en évidence et ne faîtes pas de gestes brusques (pensez que parfois les soldats sont aussi stressés que vous...) S'il y a peu de lumière, allumez le plafonnier de la voiture. En général, ne jamais donner d'argent. Mais une cigarette peut parfois détendre l'atmosphère...

Contrôle et sécurité face à la foule

Ce point s'adresse tout particulièrement aux personnes devant travailler dans des camps de réfugiés ou de déplacés. Si vous êtes entouré par une foule, il importe de maîtriser les méthodes de dialogue.

- Transmettre à la foule des informations sans ambiguïté afin que les gens sachent ce qui se passe et à quoi s'en tenir. Faîtes des phrases courtes et simples, notamment si vous devez être traduit.
- Si un dialogue doit s'engager, ne pas faire de débat avec des groupes plus ou moins excités. Pour tenter de calmer une foule, le faire au travers de ses responsables.
- Tenter de trouver des responsables parmi les gens et dialoguer avec eux. Demander aux personnes de s'asseoir par petits groupes.
- Rester calme et digne face à la foule. Ne pas se mettre en colère.
- Si vous êtes en voiture, vérifiez que les portières sont bien verrouillées et rouler doucement pour s'éloigner.

Dans le travail, comme dans la vie privée, restez attentifs aux règles sociales.

Catastrophe naturelle et sécurité

Certains pays ont des risques spécifiques liés à des catastrophes naturelles potentielles : tremblement de terre, cyclones ou tempêtes, inondations, etc. Tout d'abord, renseignez-vous.

Face aux tremblements de terre, on ne peut pas faire grand-chose, d'autant qu'ils sont imprévisibles. Pour ce qui est des zones cycloniques, il est important de vérifier si son logement est adapté et comment il peut-être éventuellement renforcé. Ayez des réserves alimentaires, de quoi vous éclairer, des piles de rechange, une radio pour vous informer (composition d'un kit de survie).

Pour les zones inondables, habitez temporairement chez une connaissance dont le logement se situe en hauteur.

Communication externe et sécurité

Il convient d'être prudent dans la communication à l'extérieur. De plus en plus de volontaires possèdent un **blog** qui n'offre **aucune confidentialité** (ne pas critiquer les structures gouvernementales, votre partenaire, vos collègues). Cela peut vous éviter une expulsion ou une rupture de contrat...

Dans les mails également, il convient d'être prudent ainsi sur les données contenues dans votre ordinateur (photos, rapports...).

Être régulièrement en relation avec votre association.

La sécurité des biens

Les cambriolages sont fréquents. Vous êtes plus « riches » que la moyenne des gens du pays et vous pouvez posséder des objets très tentants. Plusieurs mesures peuvent être prises pour améliorer la sécurité de votre domicile :

- S'assurer de la solidité des portes et des fenêtres qui doivent pouvoir être verrouillées. Ne pas hésiter à rajouter un verrou de sûreté, un judas, une chaîne de sûreté, voire une alarme.
- Si vous occupez une chambre dans un hébergement collectif, installer une serrure de sécurité.
- Installer un éclairage extérieur s'il s'agit d'une maison et ne pas hésiter à employer un gardien surtout la nuit.
- Cacher vos objets de valeur.

Au bureau, les mêmes consignes que pour le lieu d'habitation sont à appliquer. On peut ajouter les conseils suivants :

- Si vous avez des gardiens, formez-les sur les consignes à appliquer dans les différents cas de figure et vérifier régulièrement que vos consignes sont suivies (par exemple, ne jamais ouvrir systématiquement le portail d'une maison lorsqu'un véhicule se présente).
- Le bureau du responsable et celui de la personne en charge des finances doivent être isolés pour garantir la confidentialité. Ces bureaux doivent pouvoir fermer à clef.
- Si vous utilisez des ordinateurs portables, équipez-les de câble antivol. Ce sont des objets très convoités.

L'argent est évidemment la cause première des attaques. Il faut donc se montrer très prudent et éviter de faciliter le travail des voleurs...

- Soyez discret sur les mouvements de fonds prévu avec le personnel.
- Retirer l'argent en voiture ou prendre un taxi (éviter les transports en commun).
- De préférence, se faire accompagner.
- Éviter absolument les retraits à date fixe.
- Soyez discret sur les sommes d'argent conservées au bureau.
- Il est souhaitable de conserver les fonds dans un coffre et d'avoir une petite caisse à part pour payer les dépenses courantes.

Établir un plan de sécurité

Le plan de sécurité récapitule vos indicateurs de sécurité (indicateurs social, politique et de sécurité), vos mesures à prendre en fonction de l'évolution de la situation ainsi que les plans d'évacuation que ce soit pour raison de sécurité ou de santé.

Le plan de sécurité doit être établi en fonction de là où vous vous trouvez. La situation peut être très changeante d'une région à l'autre, à l'intérieur d'un même pays.

À chaque niveau correspondent des attitudes et des niveaux de préparation différents. Par exemple, si la tension s'accentue :

- Avertir votre association et la tenir informée.
- Entrer en relation avec l'ambassade de France pour information et rappeler sa présence.

- Avoir une somme d'argent chez soi en cas d'évacuation (à évaluer en fonction du pays).
- Disposer d'une réserve d'eau, de nourriture et d'énergie (bougies, lampe torche) au cas où vous devriez éviter de sortir.
- Envisager les conséquences (personnelles et professionnelles) d'une évacuation et la préparer.

Voici un plan de sécurité type inspiré de celui des organisations des Nations unies et comportant **quatre niveaux d'alerte**, en fonction de la situation dans le pays.

À chaque niveau d'alerte correspondent des contraintes pour les volontaires et l'association.

Niveau d'alerte	Situation	Indicateurs sociaux	Indicateurs politiques	Indicateurs sécurité	Contraintes pour les volontaires et l'association
VERT	Calme et stable.	Vie sociale normale. Pas de tensions interreligieuses, ethniques ou politiques.	Environnement politique stable.	Niveau de sécurité normal, criminalité faible et contrôlée par la police.	Aucune.
JAUNE	Tendue.	Vie sociale presque normale mais tensions sous-jacentes, instabilité. Quelques contraintes de police.	Environnement politique non tendu mais instable : gouvernement en place incertain, élections, présence de l'ONU avec le pouvoir.	Non tendu mais instable. Criminalité relativement élevée, opposition surveillée, surveillance internationale : police, U.N. ou autres.	Vérification que le volontaire et le partenaire ont le souci de la sécurité. Recherche d'infos régulières.
ORANGE	Inquiétante.	La vie sociale ne se déroule plus de manière normale. Tensions, émeutes, terrorisme fréquent. Lieux publics très surveillés. Déplacements difficiles.	Environnement politique tendu. Conflits politiques. Forces d'opposition puissantes.	Incidents et criminalité élevés. Forces de polices dépassées. Risques particuliers pour les étrangers.	Consignes de sécurité strictes pour volontaire. Suivi de l'état psychologique du volontaire. Envisager l'évacuation. Recherche d'infos soutenues.
ROUGE	Crise (pouvant ou pas conduire à une évacuation des volontaires).	Situation de crise grave, mouvement de population, émeutes, guerre, guérilla, terrorisme ou troubles interreligieux importants, catastrophe naturelle.	Situation politique dangereuse : absence de pouvoir central, légitimité non reconnue, coup d'État, force oppressive au pouvoir, guerre internationale.	Criminalité élevée. Contexte de guerre. Police impuissante. Civils non protégés. Maintien de l'ordre impossible. Risque particulier pour les étrangers.	Consignes de sécurité aux volontaires. Suivi de l'état psychologique du volontaire. Envisager en détail l'évacuation.

GESTION DE CRISE

Réunion de France Volontaires et des responsables de la cellule de crise du Quai d'Orsay.

L'enjeu

Le but de ce chapitre est d'apporter des réponses adaptées pour gérer au mieux une situation de crise.

Quand peut-on parler de crise (individuelle et collective) ?

Une crise collective peut survenir pour différentes raisons : crise humanitaire, catastrophe naturelle, conflit armé, terrorisme. Elle entraîne une déstabilisation sociale grave, la remise en question de la légitimité du pouvoir et la déstructuration de l'économique.

Au niveau individuel, une crise intervient lorsqu'une personne n'arrive plus à faire face, ayant épuisé tous ses moyens d'adaptation (cf. chapitre V).

Communiquer est la clef de voûte de la gestion de crise

Pour mieux anticiper les crises, en cas d'incident ou d'informations inhabituelles vérifiées, communiquer avec les responsables de votre association, avec votre partenaire ainsi qu'avec les autres volontaires, est essentiel.

En cas de crise, les moyens de communication et les sources d'information peuvent s'avérer difficiles et les responsables avoir des difficultés à joindre un volontaire. Or, sans communication, il est impossible de prendre les bonnes décisions ou de venir en aide à quelqu'un.

Il importe donc de disposer de moyens fiables et efficaces : mail, téléphone cellulaire et/ou satellitaire, SMS... et d'être attentif à leur bon fonctionnement. Bien préciser la fréquence des communications avec l'autorité responsable une fois l'alerte déclenchée. Cela évite les inquiétudes.

Le plan de sécurité doit être établi en fonction de là où vous vous trouvez.

L'évacuation de sécurité

L'évacuation peut être déclenchée par l'association ou par l'ambassade de France. Néanmoins, beaucoup d'associations anticipent pour permettre plutôt un départ organisé, sans trop de précipitation.

Évacuer ou partir, ne doit pas être vécu comme un drame ou perçu comme un échec. Il n'y a pas à culpabiliser même s'il est difficile et douloureux de laisser derrière vous des collègues, des amis.

Pour le vivre le mieux possible, il faut se donner des indicateurs les plus objectifs possibles (cf. plan de sécurité), avoir une procédure minimale, sans céder à la panique, ni agir sur un coup de tête.

- Lister les indicateurs qui, s'ils sont réunis, indiquent que vous devez partir.
- Ne rien entreprendre seul(e) mais toujours en concertation avec votre association, vos correspondants sur place, voire avec le consulat. Respecter les consignes qui seront données.
- Si la situation le permet, établir une liste ce que vous devez faire avant de partir. Par exemple : avertir et payer le personnel local, faire un inventaire des effets personnels et professionnels que vous laissez, organiser votre intérim pour que l'activité du projet puisse se poursuivre... Brûler des archives peut être nécessaire.

Dans le cas d'un contrôle policier ou militaire, garder son calme.

Quelques recommandations pratiques

- Ayez une somme d'argent liquide en devise sur vous. Cela peut toujours servir…
- Ayez une photocopie de votre passeport sur vous.
- Ne prenez que les bagages que vous pouvez porter sans peine. Abandonner les choses inutiles.
- Communiquez l'itinéraire et le temps prévus à votre association et/ou au correspondant de l'ambassade.

Composition du kit de survie

- 3 jours de nourriture (conserves, riz, pâtes...)
- 3 jours d'eau potable
- Téléphone portable avec recharge d'unités
- 1 carte SIM d'un pays voisin éventuellement
- Radio transistor + piles neuves
- Une somme en euro ou dollar en réserve
- Lampe de poche + piles
- Bougies et allumettes
- Petite trousse à pharmacie
- Prévoir au cas par cas une carte routière des pays voisins

GESTION DU STRESS ET DU BIEN-ÊTRE EN MISSION

Initiation à la méditation organisée à l'Espace Volontariat du Cambodge.

Cette partie a pour but d'informer et de faire prendre conscience des différentes formes et facteurs de stress dont peuvent souffrir les volontaires, comme toute personne expatriée. Elle vise à être un outil permettant d'identifier et de réfléchir à ce qui est source de stress pour chacun, et ce qui peut être mis en place (ressources personnelles, interpersonnelles et organisationnelles) pour y faire face.

Au cours de leurs missions, les volontaires expatriés s'exposent de façon répétée à des situations complexes et potentiellement stressantes, même dans des missions a priori sans insécurité notoire. Or, l'objectif de l'engagement volontaire est de vivre une

Réfléchir à ce qui est source de stress pour chacun.

expérience d'échange et de partage. Les organismes d'envoi doivent veiller attentivement à ce qu'ils ne s'exposent pas, ne « s'abîment » pas, ne s'épuisent pas, ni ne se mettent en danger.

La santé psychologique et mentale des volontaires relève de leur responsabilité.

Face aux partenaires et aux acteurs locaux, il est nécessaire que le volontaire puisse maîtriser son comportement et ses émotions : ils sentiront en confiance en présence de personnes sereines et équilibrées.

Le fait d'être volontaire expatrié mobilise en permanence des ressources tout comme une constante capacité d'analyse, d'adaptation, de créativité, pour faire face aux changements, aux imprévus, à la différence, aux déceptions, à la frustration, etc. Ces réserves de ressources sont précieuses et il est nécessaire de savoir comment les gérer, et les régénérer !

Ainsi, si le stress négatif des volontaires et des équipes n'est pas reconnu et pris en charge, si des signes de traumatisme ne sont pas repérés, des difficultés importantes peuvent apparaître et compromettre sérieusement le bon déroulement et vécu de la mission.

Il est donc de la responsabilité du volontaire de connaître les situations à risque, ses propres signes de stress et les moyens de le gérer. Dans la mesure où la gestion du stress est très personnelle, chacun a ses propres stresseurs, ses propres besoins, ses propres ressources, ses propres techniques.

NB : Nous entendons ici par « expatriés » le fait d'être « ex » « patrie » c'est-à-dire coupé de sa patrie, sa famille, ses repères. Ce terme ne fait nullement référence au statut juridico-professionnel d'un « expat' ».

Le stress et les difficultés émotionnelles et psychologiques des volontaires

Être confronté à une culture et un environnement différents peut être facteur de stress.

Qu'est ce que le stress ?

Le stress positif

Le stress est un phénomène normal, naturel et utile à la survie, c'est une réponse de l'organisme agressé qui :

- Permet de fuir ou de lutter contre l'agent agresseur.
- Procure la motivation nécessaire pour relever des défis.
- Permet de faire face efficacement aux situations exceptionnelles et d'être productif.

Ce stress adaptatif survient par moments et permet à l'individu de mobiliser ses ressources pour faire face à une situation vécue comme difficile. Le stress est bien sûr une notion très subjective, une même situation pourra être vécue comme stressante par l'un et pas du tout par un autre.

Du stress positif à stress négatif

Ainsi, le stress est utile mais dans certaines limites. Si le stress devient un état permanent, ou trop intense ou répétitif, il devient négatif et dangereux : « stress dépassé », « stress négatif ». C'est de ce stress dont nous allons parler.

Les types de stress négatifs sur le terrain

Le stress d'adaptation et la question du « choc culturel »

Descriptif

Le stress d'adaptation est le résultat de l'effort fourni par un individu pour intégrer et s'adapter à une nouvelle situation.

Il s'agit du type de stress que vous pouvez rencontrer lorsque vous changez d'environnement, votre mode de vie, lorsque vous quittez vos habitudes et votre entourage (famille, amis) ainsi que leur soutien et leur confiance ; lorsque vous perdez vos points de repère et votre confort. C'est un stress que vous avez sans doute déjà rencontré si vous avez changé de ville et de mode de vie dans votre propre pays par exemple.

Avec l'expatriation, cela est majoré. L'expatriation prend toujours une forme imprévisible. La différence nous confronte à la perte de repère, à l'inconnu, l'incertitude et l'incertain, parfois à l'agréable, mais aussi au désagréable. L'anthropologue Oberg K. a nommé cela le *« choc culturel »*[2] qui se décline en six aspects : une pression due aux efforts pour s'adapter aux situations non familières ; un sentiment de perte, de manque vis-à-vis des proches et des habitudes rassurantes ; un sentiment de rejet par la nouvelle culture et/ou un rejet de celle-ci ; une confusion dans les rôles, les émotions, les envies et dans son sentiment d'identité ; une surprise ou anxiété voire même du dégoût et de l'indignation après la prise de conscience de la différence culturelle ; un sentiment d'impuissance dû à la difficulté à faire face à cette situation étrangère.

Avec l'expatriation, tout changement demande un temps d'adaptation qui n'est pas à sous-estimer et qui peut entraîner des phases de « crise » transitoires (car elles sont vouées à être dépassées, dans la majorité des cas).

Les facteurs de stress d'adaptation

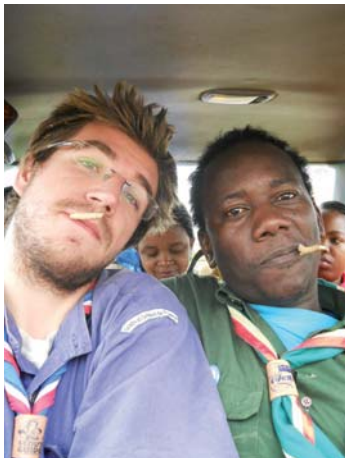
- Mode de vie modifié. Environnement non familier (alimentation, horaires, bruit, odeurs, etc.)
- Confronté à une culture différente/perte des repères/choc culturel
- Rencontre de l'altérité face à soi… et en soi !
- Parfois contraint de s'exprimer dans une langue autre
- Privé de sa cellule affective (famille, amis, etc.)
- Difficulté de recourir aux moyens habituels de gestion du stress (sport, loisirs, éléments de réconfort, etc.)
- Assimiler de nombreuses informations
- Mettre en œuvre de nouvelles procédures de travail.

2. Oberg K., *Culture shock: adjustment to new cultural Environnments.* Practical Anthropoly, vol 7, 1960.

Réactions possibles

La capacité adaptative va permettre ou non une acclimatation à ce nouvel environnement. Il y aurait quatre phases d'adaptation successives, toutes en relation avec le changement de la perception de la nouvelle culture[3].

La première phase est celle d'une lune de miel où le pays est idéalisé (phase stimulante et excitante) ; suivi de la phase de désillusion (la nouvelle culture est perçue comme intrusive, peu familière et problématique). Pendant cette phase, l'expatrié peut se sentir désillusionné, submergé, irrité, isolé, anxieux, fatigué, déçu ou déprimé. Il peut avoir des mouvements de rejet fort contre la culture et les personnes du pays. Ensuite, c'est la phase d'adaptation partielle où le sujet commence à faire face : tout devient plus facile à comprendre et plus prévisible. L'expatrié commence à se sentir bien et autonome. Enfin, l'expatrié passe à la phase d'adaptation totale voire d'acculturation[4] et d'indépendance. L'expatrié perçoit sur certains points le nouvel environnement meilleur que celui d'origine. Il se sent bien, accepte les coutumes locales et se projette dans une vie satisfaisante.



La capacité adaptative va permettre une acclimatation.

L'adaptation va permettre précisément un dépassement de cet état de « choc ». La crise intérieure que peut générer l'expatriation va être dépassée, c'est là le processus de transformation, ce qui implique une capacité de créativité, de pouvoir créer sa propre vie avec son vécu antérieur, créer un univers qui va conjuguer l'expérience antérieure dans l'ici et maintenant[5].

Le stress d'adaptation est donc normal, et entraîne des inquiétudes, des contrariétés, des frustrations diverses, parfois une remise en question de son engagement, des chutes de performance intellectuelle, un certain isolement, un sentiment de solitude, etc.

Il s'estompe en général au bout de six mois, au terme duquel l'adaptation prend le dessus, les désillusions et déceptions s'estompent, l'acceptation et le plaisir s'installent.

En fin de mission, les expatriés se préparent à un nouveau changement et peuvent vivre un stress du même type : quitter les collègues, les acteurs locaux, les partenaires avec qui ils ont partagé le quotidien, des projets, des émotions intenses ; quitter le pays d'affectation et son quotidien (maison, amis, habitude, etc.) ; se préparer à réintégrer son pays d'origine et retrouver la famille et les amis ; se préoccuper de son futur professionnel, etc.

3. Stewart L., Leggat P.-A., *Culture shock and travellers*, J Travel Med. 5(2), 1998 June.
4. *Processus de disparition de la culture d'origine par contact avec une autre culture* In Larousse, 2009.
5. Guidot F., *Les expatriés face à un événement traumatique : vulnérabilités et propositions d'interventions*, Mémoire de recherche DU Le traumatisme psychique, clinique, pathogénie, prise en charge, Prof Crocq L. 2009.

La fatigue de compassion et la traumatisation secondaire

Descriptif

Le volontaire peut éprouver des émotions intenses en raison même du contexte de son travail. La fatigue de compassion résulte d'une surcharge émotionnelle au contact des acteurs locaux en détresse, de la confrontation prolongée et intense à la souffrance, à la pauvreté, à la maladie, à la violence, parfois à la mort. Cela confronte le volontaire à un sentiment d'impuissance et entraîne une souffrance psychologique plus ou moins intense que l'on nomme traumatisation secondaire : le traumatisme/souffrance des autres se répercute sur soi. À maxima, cela entraîne une « fatigue de compassion ». Ce stress touche essentiellement les personnes dont les possibilités de prise de distance sont rares (sur le plan géographique – faire un break – comme psychologique – prendre du recul).

Les différents facteurs

- La vision du chaos et de victimes blessées ou décédées.
- La confrontation à la vision apocalyptique de multiples destructions.
- Les situations ou les missions impliquant des nourrissons ou des enfants.
- Familles/interlocuteurs en grande souffrance qui réclament beaucoup d'attention.
- Le contact avec des populations en détresse, décimées par des épidémies, souffrant de la misère, de la faim et de la dénutrition, des intempéries et de la chaleur.
- L'incapacité des expatriés à satisfaire la demande ou à réconforter des populations en danger, en besoin (« trauma du témoin impuissant »).

Réactions possibles

Ce stress entraîne :

- Une modification de la vision de soi et du monde (perte du sentiment de sécurité et de confiance, perte du lien social, parfois désespoir, cynisme, désillusions, perte de l'estime de soi, négativité au travail, auto-dévalorisation, identification à la victime).
- Un épuisement professionnel.

Stress cumulatif

Descriptif

Le stress pourrait être comparé à un compteur qui additionne tout : les ennuis, tracas et contrariétés de la vie quotidienne, les pressions ou contrariétés professionnelles, personnelles, les situations à risque, etc. Le stress cumulatif résulte :

- Soit d'une exposition prolongée au stress parfois mineure, prévisible et répétitive (ex : être réveillé toutes les nuits par un coq qui chante !).
- Soit de l'accumulation d'une série de petits événements plus ou moins difficiles (au niveau professionnel et/ou privé).

Les facteurs de stress cumulatif

Ces facteurs (liste non exhaustive) s'ajoutent aux facteurs de stress générés par le contexte de la mission (pays plus ou moins sécurisé; climat plus ou moins agréable; population plus ou moins accueillante; etc.).

- La surcharge de travail et les conditions de travail.
- Les conditions de vie (logement précaire, nourriture mal adaptée, température élevée, promiscuité, cohabitation, etc.).
- Les situations à fortes portées émotives (face à un environnement non familier, contact avec des populations en détresse, etc.).
- Les exigences mentales (penser avec précision, établir des priorités et prendre des décisions dans une situation parfois instable ou chaotique; avoir des responsabilités importantes; supporter corruption et obstacles imposés par les autorités ou par des bandes armées, etc.).
- Les facteurs structurels de l'organisme d'accueil (s'intégrer à une équipe, aux supérieurs hiérarchiques, aux méthodes et aux procédures de travail; parfois manque de préparation au profil et aux responsabilités opérationnelles; éloignement des responsables/solitude; travail pas toujours assez reconnu; objectifs élevés/ressources limitées).
- Les déceptions et désillusions (dues au décalage entre attentes et réalité; au décalage entre ce que le volontaire imaginait de sa mission et ce que celle-ci est effectivement, etc.).
- Les contextes d'insécurité (risques de séismes ou d'inondation, risques de troubles politiques, coups de feu dans la ville, groupes armés, contexte avec risque de kidnapping, risques de viol).
- Tout événement grave ou violent arrivant chez un proche du volontaire ou dans la communauté d'expatriés (avoir un proche victime de viol, d'un accident de la route, d'un cambriolage...).
- Les événements de vie des amis et famille (les maladies, les accidents, les mauvaises nouvelles concernant la famille ou des amis restés au pays, les déboires sentimentaux, etc.).

L'adaptation va créer une capacité de créativité.

Ces formes de stress négatif se développent lentement mais émergent rapidement si les possibilités de récupération sont insuffisantes (manque de sommeil, de loisirs, de satisfaction, de vacances, de périodes de récupération, etc.); que la personne présente des facteurs personnels de vulnérabilité (cf. ci-dessous).

Les facteurs internes de stress (et la question des motivations à l'expatriation)

Les enjeux psychologiques de l'expatriation

Pour comprendre les difficultés qu'un expatrié peut rencontrer, il est important de faire un rapide détour par l'analyse des motivations à s'expatrier, à partir en mission, à s'engager. Il y a les motivations que l'on énonce facilement et qui sont réelles : la motivation professionnelle, humanitaire et de solidarité et/ou relationnelle, de partage. Mais ces motivations peuvent cacher une motivation plus interne, ou encore être une « justification » possible à des processus plus inconscients, tels que des projets narcissiques (fantasme narcissique de réussite individuelle possible à l'étranger), une quête identitaire (l'envie de se (re)trouver soi-même, comme une forme de mise à l'épreuve et de découverte de soi, rendue possible par une « aventure culturelle » et par l'expérience même du processus de l'expatriation). Elles répondraient par ailleurs à des fantasmes d'un ailleurs parfait et paradisiaque où le « tout est possible » vient faire écho à une forme de désir de faire « table rase », fantasme que le passé peut être effacé, que le futur est entièrement à construire. Aussi, il n'est pas rare qu'il y ait des raisons plus complexes, répondant quant à elles à un désir plus ou moins conscient de se séparer de sa patrie, de sa famille, de s'autonomiser, de se mettre en rupture et en quête de filiation.[6-7]

Ce sont ces différents mouvements que nous avons communément tendance à nommer « fuite ».

Autant que possible, il est important d'avoir à l'esprit ces éléments afin d'être au clair avec ses attentes et ainsi éviter toute désillusion.

Les vulnérabilités de la personne

Il est important de prendre également en compte les facteurs internes, c'est-à-dire les éléments internes à la personne, à savoir sa vulnérabilité : personne anxieuse ; introvertie (s'exprime peu) ; souffrant de troubles psychologiques (par ex. tendance dépressive ou anxieuse) ; ayant tendance à s'alcooliser de façon excessive ; ayant tendance à l'évitement ; jeune ou inexpérimentée ; ayant vécu récemment des événements perturbants ; s'expatrie pour « fuir » des problèmes.

Ces facteurs internes témoignent potentiellement d'une fragilité de la personne. Aussi, il est important de savoir que vivre à l'étranger peut venir réactiver des angoisses, des soucis, des problèmes personnels. L'éloignement géographique ne nous met pas à l'écart de nos zones d'ombre…

Les événements extérieurs contextuels de la mission, du pays (précédemment décrits) viennent se surajouter à la fragilité, venant la renforcer ou la révéler.

Il ne s'agit pas là d'être pessimiste. Il est simplement important d'avoir conscience de ses propres vulnérabilités afin de les gérer au mieux. Ce qui prédomine dans la prise de décision d'un départ en mission ce ne sont bien sûr pas les fragilités de la personne, mais son désir de partir, de découvrir et ce, quelles que soit l'origine et la nature de la démarche.

6. Guidot F., *Les expatriés face à un événement traumatique : vulnérabilités et propositions d'interventions*, Mémoire de recherche DU Le traumatisme psychique, clinique, pathogénie, prise en charge, Prof Crocq L. 2009.
7. Hoang V., *Pour une clinique exploratrice de l'expatriation*, Thèse de psychologie clinique et psychopathologie, Université de Provence Aix-Marseille I, 2010.

Les manifestations du stress dépassé et des difficultés émotionnelles et psychologiques

Comment repérer que nous sommes en état de stress dépassé ? Quels sont les signes d'alarme ?

Chacun réagit à sa manière et chacun a son propre seuil de tolérance au stress ; c'est pourquoi il est essentiel de savoir reconnaître ses premiers signes de stress avant qu'il ne soit trop tard.

Il est important d'être attentifs à tout changement au niveau de ses émotions, de ses relations personnelles et professionnelles dans le corps et les pensées ; tout comme aux changements d'attitudes et de comportements (par rapport aux bénéficiaires, aux collègues nationaux ou expatriés et à soi-même).

Plus concrètement, les réactions peuvent s'exprimer dans les sphères suivantes :

Au niveau professionnel

- Une détérioration progressive de l'efficacité professionnelle : difficulté de concentration, fuite ou hyperactivité stérile, démotivation, rigidité dans la manière de penser, résistance excessive au changement, contre productivité, impossibilité à déléguer, perte d'efficacité, etc.
- Une perte d'objectivité quant à ses propres performances professionnelles et celles des autres : surévaluation ou dévalorisation, perte d'objectivité sur sa perte d'efficacité, etc.

Au niveau relationnel

- Apparition d'attitudes inhabituelles avec les autres : irritabilité, propension aux larmes, méfiance injustifiée, attitude négative ou pessimiste, etc.
- Déshumanisation de la relation à l'autre : cynisme, humour déplacé, sexisme, racisme, intolérance, jugement et critique, agressivité.
- Augmentation des demandes émotionnelles auprès des collègues, de la famille et des amis (besoin de parler sans cesse et d'être écouté).
- Apathie, évitement des relations familiales, amicales, professionnelles, repli sur soi.

Au niveau comportemental

- Troubles du sommeil, de l'appétit.
- Tendance à recourir à des substances psycho actives (alcool, médicaments psychotropes, drogues, café, etc.).
- Comportements à risque pour l'expatrié lui-même et/ou pour autrui (comportement provocateur envers les acteurs locaux ou les autorités, non-respect et/ou perte d'objectivité par rapport à la sécurité, prise de risque, abus d'alcool, etc.).
- Absence de plaisir et de satisfaction pour des activités qui en procuraient habituellement.

Au niveau somatique (corps et santé)

- Fatigue excessive.
- Trouble du sommeil, cauchemar.
- Apparition de problèmes de santé (céphalées, maux de dos, troubles gastro-intestinaux, problèmes dermatologiques, palpitations, vertiges…) ou aggravation d'un problème de santé existant.
- Plaintes excessives concernant des problèmes mineurs de santé ou sans origine médicale avérée.

Au niveau émotionnel

- Modification de la vision de soi, du monde et des autres : attitude négative envers soi-même, le travail, la vie, les collègues, les acteurs locaux, le pays d'affectation.
- Troubles de l'humeur : variation importante de l'humeur, exacerbation de la sensibilité, crises de larme et de colère, état dépressif, angoisses.

Les effets du stress sont importants :

- À court terme, le stress négatif peut amener au burn out (épuisement professionnel) et à des troubles psychologiques.
- À long terme, si le stress perdure, il peut provoquer ou aggraver une maladie physique (asthme, hypertension, ulcères, eczéma…), une maladie mentale (trouble anxieux, comportemental ou dépressif, signes de traumatisme).

Une complexification des sociétés se traduit par une insécurité croissante.

La prévention et gestion du stress et des difficultés émotionnelles et psychologiques

Même si le stress est souvent inévitable, heureusement certaines sources de stress peuvent être évitées, réduites ou éliminées. La gestion du stress est un processus continu. Il est de la responsabilité de l'organisme d'envoi et du volontaire.

Avant le départ informez-vous au maximum.

Réduire les causes de stress

Avant le départ

Afin de minimiser ce stress, la responsabilité des organismes d'envoi est d'informer les volontaires sur les risques de stress ; de les sensibiliser à la gestion du stress et des situations émotionnellement complexes.

Cependant, vous avez également des responsabilités en tant que volontaire :

- Assurez-vous de la bonne adéquation profil/poste au moment du recrutement (donner les bonnes informations sur son parcours et ses expériences).
- Informez-vous au maximum (sur la culture, le contexte, le pays, les habitudes et les traditions locales, le climat, la nourriture, les conditions de vie et de travail, l'équipe, le contexte politique, l'accès aux soins, la communication téléphone/internet, etc.). Partagez avec les anciens volontaires, les référents du siège, posez des questions.

- Anticipez les difficultés, les besoins, les situations qui pourraient être complexes. Plus nous sommes préparés, plus nous anticipons, mieux nous vivons la chose lorsqu'elle se présente et plus nous sommes souples face à des événements ou des situations inattendus.
- Soyez au clair sur vos motivations (un départ ne peut être envisagé si le but poursuivi est de fuir une situation personnelle : l'expatriation ne résout pas les problèmes personnels, bien au contraire).
- Si vous êtes en couple et que vous partez seul(e), assurez-vous que votre conjoint(e) adhère ou tout au moins comprend votre projet.
- Identifiez vos propres besoins et limites.
- Identifiez vos moyens et techniques de gestion du stress. On est parfois tellement « stressé », « mal », que l'on oublie de les mettre en œuvre. Les avoir définis en amont permet souvent d'y penser.

Une fois sur place

- Repérez et identifiez les sources de stress : prendre conscience de vos agents stressants et les combattre dès le début (conditions de vie, facteurs structurels, etc.).
- Évitez de vous confronter aux sources de stress.
- Analysez les problèmes avant qu'ils ne s'installent (Problème d'intégration dans l'équipe de travail, difficulté d'adaptation professionnelle, objectifs non réalistes, difficulté à établir un réseau social, problèmes familiaux, difficulté interculturelle, frustration par rapport aux attentes, etc.).
- Identifiez les éléments à modifier ; engagez les actions qui réduisent vos tensions : discuter avec un collègue, proposer une réunion d'équipe, suggérer une redéfinition des tâches ou des responsabilités, demander une aide extérieure, participer à des activités sociales, etc.
- Acceptez vos limites et sachez dire « non », « stop », « je ne peux pas ». Vouloir trop assumer, c'est courir le risque de s'épuiser très vite.
- Faites en permanence appel à vos ressources : ressources personnelles (famille, amis, relations sur le terrain) ; ressources techniques (vos moyens de vous faire du bien, de vous apaiser, prendre un bain, écouter de la musique, chanter, cuisiner, marcher...).
- Prenez soin de votre hygiène et style de vie (repos, relaxation, moment pour soi, nourriture saine, activités sportives et récréatives, plaisirs, etc.).
- Prenez des périodes de repos, n'attendez pas d'être épuisé !

Mieux faire face au stress

Le stress dépend autant de la situation stressante que de la manière dont celle-ci est vécue.

Chacun possède en lui la capacité de lutter contre le stress et éviter qu'il devienne envahissant. Aussi, la gestion du stress est très personnelle et chacun a ses propres ressources et ses propres limites.

Veillez à l'équilibre entre pressions et repos.

- Apprenez à identifier les signes de stress. Être attentif à toute modification de ses habitudes, attitudes et réactions (Ex : problèmes physiques répétitifs, irritabilité, troubles du sommeil).
- Relativisez. Le déclenchement de la réaction de stress dépend de l'évaluation subjective que fait la personne des événements auxquels elle est exposée. Ainsi, analysez la situation. Demandez à un tiers de vous aider à y réfléchir. Regardez vos expériences comme un processus d'apprentissage. Parlez-en, prenez un peu de distance et tentez de les voir sous un autre angle.
- Assurez-vous de vous détendre suffisamment (diversions et distractions ; pratique d'un sport ; pratique d'une activité créatrice, rire). Si le mal-être commence, c'est probablement qu'il vous manque des temps de détente.
- Assurez-vous que vous vous reposez suffisamment. Il est essentiel d'être à l'écoute de soi, de respecter ses limites, de se reposer correctement et suffisamment. Sinon, les capacités à répondre à de nouvelles situations stressantes se réduisent.
- Assurez-vous que vous prenez suffisamment soin de vous. Horaires, alimentation équilibrée, veiller à sa consommation d'alcool, de tabac, de café (stimulants destructeurs).
- Veillez à rester en contact avec votre famille, partagez au maximum.
- Veillez à vous créer des relations variées, ne jamais rester seul.
- Parlez de vos difficultés, de vos frustrations, de vos sentiments, mais aussi de vos satisfactions !
- Écoutez lorsque l'on vous signifie que l'on est inquiet pour vous. Demandez et acceptez de l'aide et des conseils.
- Faites appel à vos personnes ressources : ces personnes qui peuvent vous écouter sans vous culpabiliser ni juger et vous aider dans vos réflexions ou frustrations.
- Faites appel à vos « trucs et techniques ressources » (ou bien-être) : les choses essentielles qui font du bien.
- Apprenez à contrôler les réactions physiques de stress car elles entraînent le stress : apaiser les tensions corporelles et savoir se détendre (méditation, sophrologie, yoga, techniques de respiration, etc. Voir en fin de bibliographie pour les techniques de respiration).

Les mesures en cas de stress dépassé

En cas de stress dépassé ou importantes difficultés personnelles

Si malgré ces actions, vos réactions de stress ne diminuent pas et que vous ne retrouvez pas l'équilibre suffisant, il faut pouvoir demander de l'aide. Cela ne sera jamais perçu par votre comme un signe de faiblesse, ni d'incompétence, bien au contraire.

Sachez par contre que lorsque l'on dépasse ses limites, il est très fréquent qu'on ne s'en rende pas compte. Nous avons alors besoin que quelqu'un d'autre nous aide à les voir.

Aussi, il est très important d'écouter ses amis ou collègues lorsqu'ils s'inquiètent de nos changements d'attitudes ou de comportements.

Demandez de l'aide et des conseils à des collègues, aux personnes chargées de votre suivi accompagnement si vous en avez, au siège. Cela va permettre de prendre les mesures qui s'imposent en fonction de vos besoins : contacter un spécialiste, contacter le siège, proposer des vacances, un break, modifier les tâches, etc. Même si parfois, décider de quitter une mission (temporairement ou définitivement) est une décision saine et protectrice, l'intérêt de se faire aider à temps est justement d'éviter un retour prématuré, et donc une expérience inachevée.

Le cas spécial des événements traumatiques et du traumatisme

Description et signes

Cela est rare, mais il arrive d'être confronté à des événements imprévisibles, extrêmement choquants et douloureux, qui vous confrontent de façon directe ou indirecte, en tant que victime ou témoin, à une menace de mort :

- La perte subite d'une personne qui vous est proche (physiquement ou émotionnellement).
- Victime ou témoin de menace de mort.
- Victime de violences sexuelles.
- Victime ou témoin d'un accident de la circulation (voir des victimes gravement blessées, très mutilées et des personnes décédées, parfois en masse).
- victime ou témoin d'un cambriolage violent, etc.
- avoir été blessé, avoir subi ou avoir été témoin de violences physiques et morales.
- avoir subi des tirs d'armes à feu ou des bombardements, être victime ou témoin de kidnapping.
- être ou avoir été en situation d'attente dramatique concernant une personne signifiante (un collègue, une connaissance, etc.) disparue ou gravement blessée.
- avoir subi des interrogatoires.
- avoir vu mourir des personnes, etc.

Ces événements sont soudains, imprévus, violents, intenses et confrontent la personne à un sentiment d'impuissance et de profonde détresse.

Cela peut provoquer des réactions émotionnelles et comportementales intenses au moment même de l'incident et dans les jours qui suivent :

- état dit de dissociation : état de sidération, déréalisation, etc.
- reviviscences de l'événement traumatique : cauchemars, flash-back, images répétitives, états d'alerte, face à tout ce qui rappelle l'événement traumatique, etc. Impression de revivre l'événement.
- évitement déclenché par tout stimulus (personne, lieux) rappelant la situation traumatisante.
- hyper vigilance, sommeil perturbé, sursaut.
- impression de changement de la personnalité.

Toutes ces réactions sont normales face à un événement anormal. Elles diminuent progressivement et disparaissent avec le temps et un soutien approprié.

Les contextes d'insécurité ajoutent du stress.

Conduite à tenir si vous êtes concerné

- Tentez de parler de ce qui s'est passé, de comment vous vous sentez.
- Ne pensez pas que vous devez gérer seul cette expérience.
- Si l'événement concerne plusieurs personnes, restez ensemble, en groupe.
- Informez votre chargé de suivi, ou responsable ou le siège.

Il est important de savoir qu'être victime d'un événement traumatique ne signifie pas que l'on va être traumatisé (développer un traumatisme psychique). Cependant, cela n'est pas exclu. Aussi est-il important d'avoir un soutien approprié et spécialisé aussitôt après l'événement, afin de tenter d'éviter que se développe un traumatisme psychique. L'intervention a une visée préventive (faciliter l'intégration de l'événement et lui permettre de trouver une « place » dans la vie) et de soutien.

Dans le cas où vous seriez exposé à un événement traumatique, il est donc important d'informer votre chargé de suivi, responsable ou le siège afin qu'une aide adaptée soit proposée immédiatement (à distance, ou sur place selon les situations). Si vous n'avez pas signalé l'événement au début et que vous constatez qu'après quelques semaines les réactions précédemment décrites ne diminuent pas ou augmentent, prenez très vite contact avec les personnes appropriées afin qu'une aide adaptée vous soit proposée.

Appelez votre famille si besoin (très important si l'événement est médiatisé).

Conduite à tenir pour des collègues affectés

Quelques gestes simples mais importants vers vos collègues victimes d'un événement traumatique (selon vos possibilités et vos limites) :

- Amenez les personnes hors de danger aussi vite que possible.
- Informez votre responsable/chargé de suivi.
- Répondez aux besoins matériels basiques (café, repas, vêtements, offrez la possibilité de se laver, de dormir) ; demandez-lui ce qu'elle aime, ce qui lui fait du bien, si un objet ou autre lui serait utile.
- Évitez de prendre ou donner des stimulants nocifs. Évitez l'alcool et les drogues.
- Respectez les réactions des personnes affectées, même si elles ont des comportements agressifs ou de retrait.
- Écoutez, sans juger, même s'il vous semble que l'action ou l'émotion n'est pas appropriée. Il n'est pas nécessaire de parler.
- Proposez à la personne d'appeler sa famille.
- Protégez les personnes des médias.

En résumé…

- Apprendre à se connaître et à déterminer les situations à risque, celles qui peuvent *a priori* affecter, contrarier, être un obstacle.
- Apprendre à connaître ses propres signes de stress.
- Identifier ses ressources personnelles et interpersonnelles ainsi que les moyens efficaces pour faire face au stress (personnes ressources, techniques de bien-être et d'apaisement. Sport, repos, détente, loisirs, support social, relations affectives, relaxation, méditation, activité spirituelle, capacité à demander de l'aide, recherche d'information, réunion de discussion, recherche de solution, etc.).
- Veiller à ce que la balance entre pressions-sollicitations-stress soit toujours équilibrée avec repos, bien-être, plaisir, joie, détente !
- Toujours penser à ses ressources et ses « techniques et trucs » pour son bien-être !

Bibliographie

- Aebischer S. & al., *Stress et santé mentale chez les expatriés*, Revue Médicale Suisse, 157, 2008.
- Coq J.-M., *De l'irruption du trauma à l'intervention psychologique d'urgence*, Pratiques Psychologiques, Vol. 12, 2, 2006.
- Crocq L. & Coll., *Traumatisme psychique, prise en charge psychologique des victimes,* Masson, Paris, 2007.
- Fédération Internationale des Sociétés de la Croix Rouge et du Croissant Rouge (2001), *Gérer son stress sur le terrain*, http://www.ifcr.org/pubilcat/catalog/autogen/4773.asp, http://www.ifcr.org/what/health/psycholog/stress.asp
- Groupe URD Urgence Réhabilitation Développement, *Gérer stress et santé*, http://www.urd.org/rech/securite/stress.htm Webmaster (2005), *Faire face au stress sur le terrain.*
- Guidot F., *L'expatriation ou la capacité à être seul*, Centre Médical International. Vietnam, Document interne, 2009.
- Guidot F., *Les expatriés face à un événement traumatique : vulnérabilités et propositions d'interventions*, Mémoire de recherche DU Le traumatisme psychique, clinique, pathogénie, prise en charge, Prof Crocq L. 2009.
- Hoang V., *Pour une clinique exploratrice de l'expatriation*, Thèse de psychologie clinique et psychopathologie, Université de Provence Aix-Marseille I, 2010.
- Josse E., *Les expatriés dans la tourmente, les stress humanitaires*, in http://www.resilience-psy.com, 2006.
- Josse E., *Stress et traumatisme du personnel expatrié*, in http://www.resilience-psy.com, 2006.
- Kaës R. et al., *Différence culturelle et souffrances de l'identité*, Paris, Dunod, 1998.
- Kaës R. et Coll., *Crise, rupture et dépassement*, Bordas, Paris, 1979.
- Lei L. Liang YX., Krieger GR., *Stress in expatriates*, Clin Occup Environ Med. Vol 4, 2004.
- Sayad A., *La double absence. Des illusions de l'émigré aux souffrances de l'immigré*, Paris, Seuil, 1999.
- Stewart L. Leggat PA., *Culture shock and travellers*, J Travel Med. 5(2), 1998.
- TNS Sofres, *Expatriés, votre vie nous intéresse*, Convention Mondissimo, novembre 2008.
- UNHCR (2001), *Managing the stress of humanitarian emergencies*, Staff Welfare Unit, Career and Staff Support Services, Geneva, http://www.reliefweb.int/rw/lib.nsf/db900SID/LGEL-5G8JQH/$FILE/unhcr-stressjul01

Exercice de respiration pour gestion du stress et stabilité émotionnelle :

Liens vers la série de 4 vidéos où David Servan-Schreiber explique la cohérence cardiaque et accompagne l'entraînement de quelqu'un.

- http://www.dailymotion.com/video/x34d7i_coherence-cardiaque-1-explication
- http://www.dailymotion.com/video/x34d7v_coherence-cardiaque-2-demonstration
- http://www.dailymotion.com/video/x34d7z_coherence-cardiaque-3-controle
- http://www.dailymotion.com/video/x34d81_coherence-cardiaque-4-autocontrole

Pour pratiquer (idéal 3 fois/jour, pendant 3 mn), au choix :

- http://www.youtube.com/watch?v=uy2gpwjsc0I&feature=related
- http://www.youtube.com/watch?v=uy2gpwjsc0I&feature=related

Toujours penser à ses ressources personnelles nécessaires au bien-être.

AMSTEL
BEER

POUR UN ENGAGEMENT VOLONTAIRE, SOLIDAIRE ET RESPONSABLE

France Volontaires
6, rue Truillot - BP 220
94203 Ivry-sur-Seine Cedex
01 53 14 20 30
www.france-volontaires.org
www.evfv.org

FRANCE VOLONTAIRES
Echanges et solidarité internationale

Design graphique René Bertramo – r.bertramo@legig.com