Introduction aux techniques d'accompagnement et de communication

Manuel de l'OIM destiné aux responsables de communautés de migrants et aux travailleurs sociaux

OIM Organisation Internationale pour les migrations

USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

Projet de préparation des communautés de migrants et d'accueil à une pandémie

Les avis exprimés dans ces pages sont ceux des auteurs et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Organisation internationale pour les migrations (OIM). Les appellations employées et la présentation des informations qui y figurent n'impliquent, de la part de l'OIM, aucune prise de position quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones, ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites.

L'OIM croit fermement que les migrations organisées, s'effectuant dans des conditions décentes, profitent à la fois aux migrants et à la société tout entière. En tant qu'organisation intergouvernementale, l'OIM agit avec ses partenaires de la communauté internationale en vue de relever les défis pratiques de la migration, de favoriser la compréhension des questions migratoires, de promouvoir le développement économique et social grâce à la migration, et d'œuvrer au respect de la dignité humaine et au bien-être des migrants.

Organisation internationale pour les migrations
17, route des Morillons
1211 Genève 19
Suisse
Tel: +41.22.717 91 11
Fax: +41.22.798 61 50
E-mail: hq@iom.int
Internet: http://www.iom.int

ISBN 978-92-9068-576-0
© 2009 Organisation internationale pour les migrations (OIM)

Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, stockée dans un système de restitution de données ou transmise sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit (électronique, mécanique, photocopie, enregistrement ou autre) sans l'accord écrit préalable de l'éditeur.

25_10

Introduction aux techniques d'accompagnement et de communication

Manuel de l'OIM destiné aux responsables de communautés de migrants et aux travailleurs sociaux

OIM Organisation Internationale pour les Migrations

USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

Projet de préparation des communautés de migrants et d'accueil à une pandémie

Table des matières

Remerciements 7
Introduction.....9
Comment utiliser le manuel ? 11
À qui s'adresse le manuel ? 13
Première journée 15
Première séance : Présentation de la grippe pandémique 17
Deuxième séance : Présentation de l'accompagnement 29
Troisième séance : Les six étapes de la démarche d'accompagnement 33
Quatrième séance : Accompagnement et confidentialité..... 39
Deuxième journée 43
Cinquième séance : Techniques de communication et d'accompagnement..... 45
Sixième séance : Préparation des rencontres..... 55
Septième séance : Mettre en pratique les six étapes de la démarche 59
Huitième séance : Les six étapes de la démarche 67
Troisième journée..... 73
Neuvième séance : Les six étapes de la démarche 75
Dixième séance : Adaptation en temps de crise..... 85
Quatrième journée..... 97
Onzième séance : Deuil et colère..... 99
Douzième séance : Fin de la formation 107
Conclusions 109
Évaluation de la formation 111
Bibliographie 113
Glossaire..... 115

Remerciements

L'OIM remercie l'Agence des États-Unis pour le développement international (USAID) de l'aide financière qu'elle a procurée au projet par l'entremise du Fonds central de lutte contre la grippe.

La rédaction du présent manuel a été confiée à Mme Rahele Malança, psychologue, en collaboration avec Mme Anita A. Davies, coordonnatrice de projet, M Roberto Pitea, assistant de projet, Mme Chiara Frattini, et Mme Abigail Frank, stagiaire à l'OIM. Nous les remercions pour leur travail.

Nous remercions en outre les membres du personnel qui ont participé à la révision du document : Mme Nenette Motus, M Sajith Gunaratne, Mme Jaqueline Weekers et Mme Valerie Hagger.

Le contenu de l'ouvrage s'inspire d'informations tirées d'une grande variété de sources, notamment d'autres manuels et guides pratiques, ainsi que de documents et d'articles produits par les États Membres, les bureaux régionaux et les bureaux de pays de l'Organisation.

Introduction

Le présent manuel a été rédigé et évalué dans le cadre d'un projet mis sur pied par l'OIM pour préparer les communautés de migrants et d'accueil à une pandémie. Le but est d'apporter une assistance aux enfants, adolescents, adultes et familles de ces communautés et de les aider à s'adapter aux circonstances qui surviennent pendant et après un tel événement.

Il est important de savoir que chaque personne gère les difficultés à sa manière, et que tous les membres d'un groupe ne réagissent pas de la même façon. Les individus présentent des comportements très différents et d'intensité très variable lorsqu'ils sont confrontés à un événement douloureux. Plusieurs se relèvent de façon remarquable. Quand un groupe est aux prises avec une situation difficile, certaines personnes parviennent à la surmonter et à reprendre une vie normale, tandis que d'autres ont besoin d'aide.

Cette formation permettra de revoir les techniques d'accompagnement que, sans le savoir peut-être, vous maîtrisez déjà, de les enrichir et d'améliorer votre aptitude à bien communiquer. Nous étudierons les différentes étapes de l'accompagnement et nous les mettrons en pratique dans diverses situations.

On ne saurait ignorer que dans les communautés d'accueil et de migrants, de nombreuses personnes ont peut-être déjà vécu des situations traumatisantes. Être parvenu à se remettre d'événements similaires aide souvent à trouver l'énergie nécessaire pour surmonter les difficultés du moment.

Comment utiliser le manuel ?

Ce manuel doit susciter des échanges soutenus.

La formation nécessite la participation et l'intervention actives de tous. L'objectif est de susciter l'adhésion au savoir exposé dans le manuel.

L'animateur doit faire en sorte que les participants soient profondément engagés dans la formation et puissent s'exprimer sur les différentes questions abordées. Le travail d'équipe facilitera les interactions. La composition des groupes sera modifiée régulièrement de manière à alimenter encore les échanges. Chaque équipe nommera un rapporteur qui changera, lui aussi, à tour de rôle, afin que chaque participant ait la possibilité de présenter un compte rendu devant l'ensemble du groupe.

On doit s'efforcer, dans la mesure du possible, d'avoir une représentation équitable des deux sexes pendant la formation. Il est essentiel que la disposition des places facilite les discussions en tête-à-tête et le travail d'équipe, ce qui aidera à motiver les participants. Le mieux serait que chaque groupe – cinq à sept personnes maximum – travaille autour d'une table, et que les tables ne soient pas disposées en rangées comme à l'école.

L'animateur doit être ouvert et peu cérémonieux dans ses manières, il ne donne pas un cours magistral. Au besoin, il peut modifier le temps alloué aux différentes activités.

Le plan suivi dans le manuel repose sur les séances, qui se terminent toutes par une pause. Les documents à distribuer sont décrits dans

le texte. On prévoit également des discussions, des jeux de rôles et des périodes destinées à recueillir les observations des participants.

L'animateur doit disposer du matériel ci-après pour dispenser la formation :

- un tableau à feuilles mobiles pour lui-même et un pour chaque groupe de travail ;
- des marqueurs de différentes couleurs ;
- du ruban adhésif ;
- un réveil ou une montre ;
- des post-it ou de petits morceaux de papier ;
- des badges ;
- pour le premier jour : deux cuvettes (dont une remplie d'eau propre), un savon et une serviette ou des essuie-main en papier ;
- un bloc-notes et un stylo pour chaque participant.

À qui s'adresse le manuel ?

Le manuel est destiné à offrir une formation aux travailleurs des secteurs du développement, de la santé communautaire et de l'intervention humanitaire qui sont en contact avec les populations migrantes et mobiles.

Il peut être utilisé dans des cadres très différents, par exemple en institution ou au sein d'une communauté.

L'animateur doit donner les renseignements suivants au début de la formation :

- les heureires de travail ;
- les tâches de chacun au sein de l'équipe ;
- les démarches administratives et financières ;
- les procédures à suivre en cas d'urgence ;
- les espaces de stationnement, les transports, les repas et les autres aspects pratiques ;
- les activités sociales éventuelles.

Première journée

Emploi du temps

8 h 30 – 9 h 00	**Inscription**

Première séance

9 h 00 – 9 h 20	1. Mots de bienvenue et introduction
9 h 20 – 9 h 50	2. Faire connaissance
9 h 50 – 10 h 00	3. Objectifs de la formation
10 h 00 – 11 h 00	4. Présentation de la grippe pandémique
11 h 00 – 11 h 15	5. Lavage des mains
11 h 15 – 11 h 35	Pause

Deuxième séance

11 h 35 – 12 h 20	1. Présentation de l'accompagnement
12 h 20 – 12 h 30	2. Buts de l'accompagnement
12 h 30 – 13 h 30	Déjeuner

Troisième séance

13 h 30 – 14 h 30	1. Les six étapes de l'accompagnement
14 h 30 – 15 h 00	2. Principes de l'accompagnement
15 h 00 – 15 h 20	Pause

Quatrième séance

15 h 20 – 15 h 50	1. Jeu de rôles sur l'accompagnement
15 h 50 – 16 h 20	2. Confidentialité
16 h 20 – 16 h 45	3. Jeu de rôles sur la confidentialité
16 h 45 – 17 h 00	4. Récapitulation de la journée

Objectifs de la première journée

- Faire connaissance
- Expliquer ce qu'est une grippe pandémique
- Montrer comment se laver les mains pour prévenir la contamination et la transmission
- Savoir expliquer aux membres de la communauté l'importance de bien se laver les mains pour prévenir la contamination et la transmission
- Éclaircir la notion d'accompagnement
- Définir la confidentialité

Première séance : Présentation de la grippe pandémique

1. Mots de bienvenue et introduction.....20 minutes

2. Faire connaissance.....30 minutes

Cet exercice donne aux participants l'occasion de se présenter et découvrir le cadre de la formation.

ANIMATEUR :

- Demandez à chaque participant de se présenter en indiquant :
  Son nom
  D'où il/elle vient
  L'organisation à laquelle il/elle appartient
  Le poste qu'il/elle occupe et ses fonctions
- Veillez à ce que chaque participant porte un badge

3. Objectifs de la formation .....10 minutes

ANIMATEUR :

Demandez de prendre le document 1 : Objectifs de la formation

- Parlez des objectifs avec le groupe et répondez aux questions.
- Demandez aux participants ce qu'ils pensent apprendre au cours de l'atelier. Notez les réponses sur le tableau et indiquez que l'on reviendra sur cette liste à la fin de la formation.
- Si un participant mentionne des attentes auxquelles l'atelier ne répondra pas, c'est le moment de le dire et d'expliquer pourquoi.

4. Présentation de la grippe pandémique .....1 heure

ANIMATEUR :

Demandez de prendre le document 2 : Ce qu'il faut savoir sur la grippe pandémique

5. Lavage des mains

Demandez de prendre le document 3 : Lavage des mains (15 minutes)

Énumérez les principales idées que l'on veut transmettre :

1.

2.

3.

ANIMATEUR :

Distribuez des post-it ou des morceaux de papier. Demandez aux participants d'y noter une chose apprise aujourd'hui. Ramassez les papiers et fixez-les sur le tableau à feuilles mobiles. Lisez-les plus tard à voix haute afin d'être certain que tout le monde a bien compris la matière enseignée.

INSTRUCTOR

Pause : 20 minutes

Rappelez aux participants l'heure à laquelle commence la séance suivante, en précisant qu'elle débutera à l'heure juste.

Rappelez où se trouvent les toilettes et les autres commodités.

Document 1 : Objectifs de la formation

- Etre capable de définir et de décrire une pandémie.
- Etre capable de faire comprendre à quel point l'hygiène est importante pendant une pandémie.
- Être capable de décrire la notion d'accompagnement.
- Savoir maîtriser les techniques d'accompagnement.
- Savoir bien communiquer en situation d'accompagnement.
- Connaître et respecter les droits et responsabilités de tous les intéressés.

Document 2 : Ce qu'il faut savoir sur la grippe pandémique

La grippe pandémique est provoquée par un nouveau type de virus. Ce n'est pas la grippe saisonnière ni la grippe aviaire ou la grippe porcine.

1. La grippe saisonnière

La grippe saisonnière est une infection virale aiguë qui se propage facilement d'une personne à l'autre.

La grippe circule dans le monde entier et peut toucher n'importe qui dans n'importe quel groupe d'âge.

La grippe provoque des épidémies annuelles qui atteignent leur pic pendant l'hiver dans les régions tempérées.

La grippe est un problème de santé publique sérieux qui provoque des maladies graves et des décès au sein des populations à risque plus élevé.

Une épidémie peut également avoir des conséquences économiques en raison d'un recul de la productivité de la main d'œuvre, et solliciter énormément les services de santé.

La vaccination est le moyen le plus efficace de prévenir l'infection.

2. La grippe H5N1 ou grippe aviaire

La grippe aviaire est une maladie provoquée par un important groupe de virus grippaux distincts affectant principalement les oiseaux. Ces virus peuvent très occasionnellement infecter d'autres espèces, notamment le porc et l'homme. Dans leur grande majorité, les virus de la grippe aviaire n'infectent pas l'homme. Une pandémie de grippe humaine survient en cas d'émergence d'un nouveau sous-type qui n'a pas circulé auparavant chez l'homme.

Pour cette raison, le virus H5N1 de la grippe aviaire est une souche susceptible de donner lieu à une pandémie car elle pourrait en fin de compte s'adapter à l'homme et devenir contagieuse chez lui. Une fois que cette adaptation aura eu lieu, il ne s'agira plus d'un virus

aviaire mais d'un virus grippal humain. Les pandémies de grippe sont provoquées par de nouveaux virus grippaux qui se sont adaptés à l'homme.

3. La grippe H1N1 ou grippe porcine

La grippe porcine est une maladie provoquée par un important groupe de virus grippaux différents qui circulent essentiellement chez le porc. Bien qu'ils ne touchent en principe que cet animal, ils peuvent dans certaines circonstances franchir la barrière d'espèces et infecter l'homme. Quand émerge un nouveau sous-type capable de passer d'une personne à l'autre, une pandémie est à craindre car la population humaine n'est pas immunisée.

Pour cette raison, le virus H1N1 de la grippe porcine est une autre souche susceptible de donner lieu à une pandémie car elle pourrait en fin de compte s'adapter à l'homme et devenir contagieuse chez lui. Une fois que cette adaptation aura eu lieu, il ne s'agira plus d'un virus porcin mais d'un virus grippal humain. Les pandémies de grippe sont provoquées par de nouveaux virus grippaux qui se sont adaptés à l'homme.

4. La grippe pandémique

Une pandémie survient lors de l'émergence d'un nouveau virus grippal qui se propage rapidement dans le monde en passant d'une personne à l'autre. Comme il s'agit d'un nouveau virus, le système immunitaire de l'homme n'a aucune défense contre lui. La grippe pandémique risque donc de toucher plus de gens et d'être plus grave qu'une grippe saisonnière.

5. Les pandémies de grippe sont des événements récurrents

Une pandémie de grippe est un phénomène rare mais récurrent. On a observé trois pandémies au cours du siècle dernier : la grippe dite espagnole en 1918, la grippe dite asiatique en 1957 et la grippe dite de Hong Kong en 1968. On estime que la pandémie de 1918 a fait entre 40 et 50 millions de morts dans le monde. Cette pandémie, tout à fait exceptionnelle, est considérée comme l'une des plus meurtrières de l'histoire de l'humanité. Le bilan des pandémies qui ont suivi était beaucoup plus léger puisque, selon les estimations,

celle de 1957 a fait 2 millions de morts et celle de 1968 1 million de morts.

Une pandémie survient lors de l'émergence d'un nouveau virus grippal qui commence à se propager aussi facilement que celui de la grippe « normale », c'est-à-dire par la toux et les éternuements. Comme il s'agit d'un nouveau virus, le système immunitaire de l'homme n'a aucune défense contre lui. La pathologie provoquée par ce virus de la grippe pandémique risque donc d'être plus grave que celle que due à un virus grippal normal.

6. Tous les pays seront touchés

Dès son émergence, la propagation mondiale d'un virus pleinement contagieux est considérée comme inévitable. Les pays pourraient retarder l'arrivée du virus en fermant les frontières et en restreignant les déplacements, mais ils ne peuvent pas l'arrêter. Les pandémies du siècle dernier ont fait le tour de la planète en six à neuf mois, à une époque où les voyages internationaux se faisaient surtout en bateau. Aujourd'hui, du fait de la rapidité et du volume du trafic aérien international, le virus pourrait se propager beaucoup plus rapidement et, peut-être, toucher l'ensemble des continents en moins de trois mois.

7. La maladie sera généralisée

La plupart des individus n'ayant aucune immunité contre le virus de la pandémie, l'infection et les taux de morbidité devraient normalement être plus élevés qu'au cours de l'épidémie saisonnière de grippe normale. Il ressort des projections actuelles concernant la prochaine pandémie qu'une part substantielle de la population mondiale aura besoin de soins médicaux sous une forme ou une autre. Rares sont les pays qui disposent du personnel, des installations, du matériel et du nombre de lits d'hôpitaux nécessaires pour faire face du jour au lendemain à un grand nombre de cas.

8. Les fournitures médicales seront insuffisantes

Les stocks de vaccins et d'antiviraux – les deux interventions médicales les plus importantes permettant de réduire la morbidité et la mortalité au cours d'une pandémie – seront insuffisants dans

tous les pays au début de la pandémie et pendant de nombreux mois. L'insuffisance des stocks de vaccins est particulièrement préoccupante car ceux-ci sont considérés comme le premier moyen de défense pour protéger les populations. Au vu des tendances actuelles, de nombreux pays en développement n'auront pas accès aux vaccins pendant toute la durée d'une pandémie.

9. Le nombre de décès sera considérable

Les précédents historiques montrent que le nombre de décès au cours d'une pandémie est très variable. Les taux de mortalité sont principalement déterminés par quatre facteurs : le nombre de personnes infectées, la virulence du virus, les caractéristiques propres et la vulnérabilité des populations touchées et, enfin, l'efficacité des mesures de prévention. Il est impossible d'établir des prévisions exactes concernant la mortalité avant que le virus de la pandémie n'apparaisse et ne commence à se propager. Toutes les estimations relatives au nombre de décès qui lui seraient imputables sont purement spéculatives.

L'OMS a tablé sur une estimation relativement prudente – de 2 à 7,4 millions de décès – qui constitue un objectif de planification utile et plausible. Cette estimation repose sur la pandémie relativement modérée de 1957. Les estimations fondées sur un virus plus virulent, proche de celui de 1918, sont beaucoup plus élevées. Toutefois, la pandémie de 1918 était considérée comme exceptionnelle.

10. Une importante désorganisation de l'économie et de la société est à prévoir

Il faut s'attendre à un nombre élevé de cas et à un fort taux d'absentéisme sur les lieux de travail, ce qui désorganisera la société et l'économie. Les précédentes pandémies se sont propagées en deux et parfois en trois vagues. On ne s'attend pas à ce que toutes les parties du monde ou d'un même pays soient gravement touchées en même temps. Les perturbations sociales et économiques peuvent être temporaires, mais risquent d'être amplifiées par l'étroite interdépendance des échanges

commerciaux. La désorganisation de la société peut atteindre un pic lorsque l'absentéisme entrave le fonctionnement des services essentiels – eau, gaz, électricité, transports et communications.

11. Tous les pays doivent être prêts

L'OMS a diffusé une série de recommandations stratégiques pour répondre à la menace d'une pandémie de grippe. Ces mesures visent à offrir différentes lignes de défense, selon la complexité de la situation et son évolution, qu'il s'agisse de la phase actuelle de l'alerte, de l'émergence d'un virus pandémique, ou de la déclaration d'une pandémie et de sa propagation internationale.

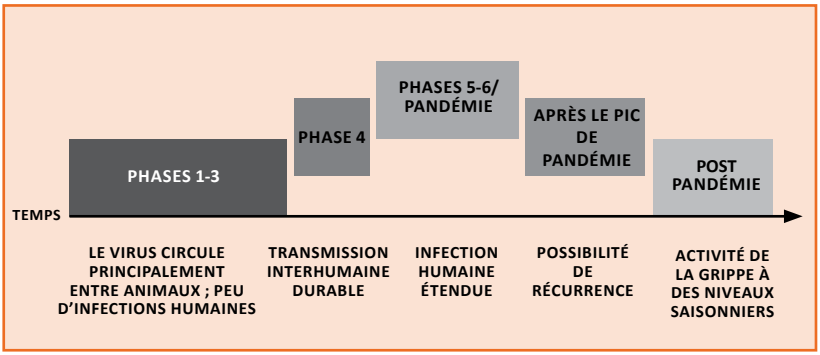
12. L'OMS alertera le monde en cas d'aggravation de la menace de pandémie

L'OMS collabore étroitement avec les ministères de la santé et différentes organisations de santé publique pour appuyer la surveillance par les pays des souches grippales en circulation. Un système de surveillance sensible, capable de détecter des souches grippales émergentes, est indispensable pour assurer la détection rapide d'un virus pandémique.

13. Les phases de la grippe pandémique

Six phases distinctes ont été définies pour faciliter la planification de la préparation à une pandémie, des rôles précis ayant été dévolus aux gouvernements, à l'industrie et à l'OMS.

Figure PHASES D'ALERTE À LA PANDÉMIE DE GRIPPE



Source: OMS 2009.

14. Les symptômes de la grippe

La grippe se caractérise par l'apparition brutale de symptômes respiratoires et de signes généraux d'infection, dont :

- fièvre,
- douleurs musculaires,
- fatigue,
- maux de tête,
- toux,
- maux de gorge,
- éternuements et/ou
- obstruction ou écoulement nasal.

Outre ces symptômes généraux, certaines personnes, notamment les enfants, peuvent également souffrir de :

- nausées ou vomissements,
- crampes abdominales, et/ou
- diarrhées.

Liens vers la documentation :

http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs211/en/index.html

http://www.who.int/csr/disease/avian_influenza/avian_faqs/en/index.html#whatis

http://www.who.int/csr/resources/publications/influenza/WHO_CDS_CSR_GIP_05_8-EN.pdf

http://www.nhs.uk/Conditions/Pandemic-flu/Pages/QA.aspx

Document 3 : Lavage des mains

- **Mouiller les mains, savonner et faire mousser.**

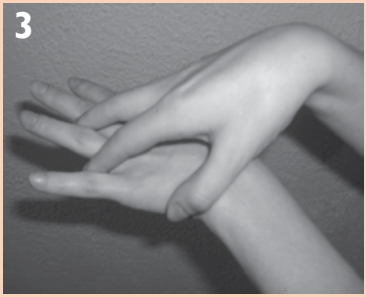
Passer les mains sous de l'eau propre.

S'enduire les paumes de savon.

- **En suivant les six étapes d'une bonne hygiène des mains, on est sûr d'avoir les mains parfaitement propres :**

Frotter les mains paume contre paume pour faire mousser.

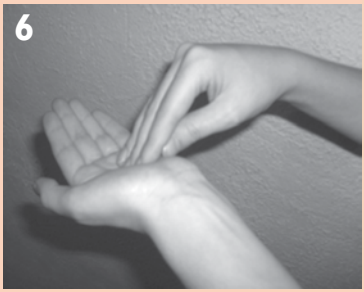
Frotter les mains ensemble en entrelaçant les doigts.



Nettoyer l'espace entre les doigts en frottant la paume de la main droite sur le dos de la main gauche et inversement.

Nettoyer l'espace entre le pouce et l'index de la main droite puis de la main gauche.

Nettoyer les jointures et le bout des doigts en emboîtant les doigts.



Frotter les doigts et le pouce de la main droite dans la paume de la main gauche pour nettoyer les ongles et inversement.

- **Se rincer les mains à l'eau propre une fois les six étapes terminées.**

Rincer soigneusement dans de l'eau propre.

- **Laisser les mains sécher à l'air libre.**

Deuxième séance : Présentation de l'accompagnement

1. Présentation de l'accompagnement .....45 minutes

ANIMATEUR :

Rappelez que le mot « accompagnement » peut désigner bien des choses.

Expliquez qu'il existe différentes sortes d'accompagnement et différentes théories sur les raisons pour lesquelles cette démarche donne de bons résultats. Nous emploierons ici l'une des techniques les plus récentes, qui repose sur l'approche dite cognitivo-comportementale. Selon cette approche, nos pensées (positives ou négatives) sont à l'origine de nos émotions (sentiments) à tous les instants de notre vie, et ces émotions nous amènent à nous comporter (ou à réagir) d'une certaine manière. Si nous voulons changer notre comportement, nous devons donc modifier nos pensées et nos émotions.

Période de discussion : *5 minutes*

Demandez aux participants : Comment définiriez-vous l'accompagnement ?

- Notez les réponses sur le tableau ou sur une feuille de papier.
- Proposez la définition suivante :

L'accompagnement est : *une démarche structurée, comportant plusieurs étapes, qui cherche à aider les gens à faire face (gérer ou s'adapter) aux situations dans lesquelles ils se trouvent. Cela implique d'aider les personnes à comprendre leurs émotions et leurs*

sentiments, à faire de bons choix et à prendre de bonnes décisions. Le but est de réduire la détresse ressentie juste après un événement difficile et de favoriser un ajustement à court et long terme (réaction positive).

ANIMATEUR :

- Expliquez chacun des termes de la définition pour que tout le monde la comprenne bien (vous pouvez consulter le glossaire à la fin du manuel).
- Demandez aux participants ce qu'ils en pensent.
- Établissez des liens entre la définition et une situation de pandémie.
- Expliquez que l'accompagnement :
  - ne consiste pas à donner des conseils (recommander une solution) ;
  - aide le client à prendre ses propres décisions (on l'oriente vers une solution en l'aidant à envisager plusieurs possibilités et à faire ses choix).

Période de discussion : *5 minutes*

Demandez aux participants : En quoi « faire de l'accompagnement » diffère-t-il de « conduire un entretien » ?

L'entretien sert à : recueillir des informations dans un but précis. L'accompagnement, au contraire, vise à aider les clients à comprendre leurs émotions et leurs réactions dans une situation donnée.

ANIMATEUR :

Distribuez des post-it ou des morceaux de papier, et demandez aux participants d'y noter une chose apprise aujourd'hui. Collez les papillons sur le tableau et lisez-les plus tard afin d'être certain que tout le monde a bien compris la matière enseignée.

2. Buts de l'accompagnement.....10 minutes

ANIMATEUR :

- Demandez aux participants d'énumérer certains objectifs de l'accompagnement.
- Notez les réponses et groupez-les.
- Expliquez ce qui suit :

Buts de l'accompagnement :

- Aider les clients à analyser leurs problèmes et les guider vers des solutions.
- Faire en sorte que les clients perçoivent les conséquences des expériences et situations qu'ils ont vécu ou sont en train de vivre.
- Apaiser l'inquiétude, l'anxiété et les autres émotions négatives.
- Guider les clients pendant la période de rétablissement et d'adaptation.

Période de discussion : *5 minutes*

Quels sont les principaux éléments à retenir durant l'accompagnement ? (Réponses : écouter davantage que parler, poser des questions ouvertes, être calme et posé, ne pas donner de conseils, guider le client vers des solutions. Le but est de réduire l'inquiétude et l'anxiété.)

ANIMATEUR :

Distribuez des post-it et demandez aux participants d'y noter une chose apprise aujourd'hui. Collez les papillons sur le tableau et lisez-les plus tard afin d'être certain que tout le monde a bien compris la matière enseignée.

Déjeuner : 1 heure

- Rappelez aux participants l'heure à laquelle commence la séance suivante, en précisant qu'elle débutera à l'heure juste.
- Rappelez où se trouvent les toilettes et les autres commodités.

Troisième séance : Les six étapes de la démarche d'accompagnement

1. Les six étapes de la démarche

ANIMATEUR :

Présentez les six étapes que vous aurez inscrites au préalable sur le tableau à feuilles mobiles.

Expliquez aux participants que :

- L'accompagnement comporte une série d'étapes permettant de parvenir au résultat désiré.
- Ces étapes sont suivies lors de chaque séance (certaines ne le sont pas toujours ou pas du tout si elles ne sont pas adaptées à la situation, par exemple l'étape 3) et dans le plan global d'accompagnement de chaque client.
- Il ne faut jamais oublier le but de l'accompagnement quand on suit les six étapes.
- Chaque étape ne correspond pas forcément à une rencontre.

Expliquez aux participants que la formation leur apprendra à suivre ces étapes lorsqu'ils rencontreront un client plusieurs fois.

Demandez de prendre le document 4 : Les six étapes de la démarche d'accompagnement .....1 heure

2. Principes de l'accompagnement

Demandez de prendre le document 5 : Principes de l'accompagnement

- Parcourez le document et assurez-vous que chaque point est bien compris.

ANIMATEUR :

Distribuez des post-it et demandez aux participants d'y noter une chose apprise aujourd'hui. Collez les papillons sur le tableau et lisez-les plus tard afin d'être certain que tout le monde a bien compris la matière enseignée.

Pause : 20 minutes

Rappelez aux participants l'heure à laquelle commence la séance suivante, en précisant qu'elle débutera à l'heure juste.

Rappelez où se trouvent les toilettes et les autres commodités.

Document 4 : Les six étapes de la démarche d'accompagnement

ÉTAPE 1
Établir le contact

- Faire connaissance.
- Trouver les mots justes.
- Créer un climat de confiance et de confidentialité.

ÉTAPE 2
Rassurer

- Avoir un effet apaisant.
- Réduire le sentiment d'insécurité.
- Donner des informations exactes.
- Diriger vers les services compétents.

ÉTAPE 3
Stabiliser

- Aider le client à comprendre ses propres réactions.
- Déceler les signes d'une profonde détresse.
- Aiguiller le client vers un spécialiste au besoin.

ÉTAPE 4
Être à l'écoute des besoins et des inquiétudes

- Recueillir des renseignements précis.
- Préciser les inquiétudes du client.
- Présenter divers moyens de résoudre le problème.
- Offrir une aide concrète afin de répondre aux besoins.

ÉTAPE 5
Procurer une aide

- Aider à renouer les liens sociaux.
- Encourager le client à rechercher un appui extérieur.
- Aider à surmonter les « obstacles au soutien ».

ÉTAPE 6
Faciliter l'adaptation

- Parler des comportements d'adaptation positifs.
- Permettre au client de cerner les signes d'une difficulté d'adaptation.
- Aider le client à gérer la colère.

Document 5 : Principes de l'accompagnement

L'accompagnement vise à permettre aux personnes à faire face aux situations dans lesquelles elles se trouvent, en les aidant à affronter leurs émotions et leurs sentiments, à faire de bons choix et à prendre de bonnes décisions.

Cette démarche consiste à :

- établir une relation de confiance ;
- aider le client à raconter ce qui lui est arrivé ;
- écouter attentivement ;
- respecter le client ;
- ne pas porter de jugement ;
- assurer la confidentialité ;
- donner des informations exactes ;
- aider à prendre des décisions en connaissance de cause ;
- aider le client à prendre conscience de ses forces et à les exploiter ;
- aider le client à adopter une attitude positive ; et
- maintenir la relation dans un cadre professionnel.

Ce qu'il faut éviter :

- prendre des décisions à la place du client ;
- juger, interroger, blâmer, sermonner, réprimander, argumenter ;
- faire des promesses impossibles à tenir ;
- laisser s'installer une relation de dépendance à votre égard.

L'accompagnement vise à offrir une aide pendant et juste après une pandémie, afin de réduire la détresse initiale et de favoriser l'adaptation à court et long terme.

L'accompagnement ne part pas du principe que tous les clients éprouveront de graves difficultés ou auront beaucoup de mal à se rétablir. Il repose plutôt sur l'idée que les premières réactions des victimes d'une pandémie et des autres personnes touchées seront très différentes (elles pourront être d'ordre physique, psychologique,

comportemental, spirituel, etc.). Dans certains cas, le désarroi sera tel qu'il empêchera de s'adapter à la situation.

Le rétablissement peut être plus facile grâce au soutien d'intervenants humanitaires compatissants et bienveillants.

L'accompagnement a principalement pour but de soulager la détresse, d'aider à répondre aux besoins immédiats et de favoriser l'adaptation, et NON PAS de recueillir des informations sur des expériences et des pertes douloureuses.

Quatrième séance : Accompagnement et confidentialité

1. Accompagnement

Jeu de rôles .....30 minutes

Demandez aux participants de former des groupes de deux personnes et de simuler une première rencontre avec un client qui vient parler d'un problème avec son fils adolescent.

C'est la première fois que vous rencontrez cette personne. Qu'allez-vous faire ? Dire ? Comment seront disposées les chaises ? De quoi aurez-vous besoin à portée de main ?

Discussion générale : Demandez aux participants de parler des difficultés qu'ils ont éprouvées pendant qu'ils simulaient cette première rencontre. Qu'est-ce qui était facile ? Que feriez-vous différemment ? Comment vous sentiez-vous ?

2. Confidentialité.....30 minutes

Période de discussion : *5 minutes*

Que recouvre pour vous la notion de confidentialité ?

ANIMATEUR :

- Proposez la définition suivante :

La confidentialité est : *le maintien du secret des informations qu'une personne ou un groupe de personnes vous a confiées. C'est le respect de la vie privée à laquelle a droit le client. Il convient de préciser les limites de la confidentialité, par exemple en indiquant à un*

adolescent que vous ne dévoilerez rien de ce qu'il vous dira tant que sa vie ne sera pas en danger.

- Expliquez :
  - Les accompagnateurs sont dans une relation de confiance avec le client, qui leur donnera une foule de renseignements personnels. Il est normal de se confier quand on construit une relation, c'est l'un des éléments essentiels d'un accompagnement réussi. Il est important de respecter la dignité du client.
  - Les accompagnateurs ne doivent jamais parler d'un client à leurs proches, amis ou voisins. S'ils le font, la confiance sera rompue et le client ne pourra plus parler librement de son vécu.
  - Vous devez prendre l'habitude de mentionner la règle de confidentialité au début et à la fin de chaque rencontre.
  - Précisez que vous êtes moralement tenu de lever le secret si la vie du client est en danger.
  - Si vous devez recourir à un interprète, celui-ci doit également affirmer au client qu'il respectera la règle de confidentialité.

Période de discussion : *5 minutes*

Quels genres de renseignements doivent rester confidentiels ?

Il convient de garantir la confidentialité de :

- toute information donnée pendant les rencontres ;
- toute information transmise par un autre intervenant ou accompagnateur ;
- toute donnée d'un dossier médical/judiciaire ;
- toute information obtenue par vous sur un client.

3. Confidentialité

Jeu de rôles .....25 minutes

Formez des groupes de deux. Demandez à chaque participant d'être à tour de rôle (pendant 5 minutes) un accompagnateur qui explique la notion de confidentialité à un nouveau client. L'accompagnateur doit préciser au client comment il assurera la confidentialité et dans quelles circonstances il ne pourra plus la préserver. Dites aux accompagnateurs de donner des exemples.

Discussion générale *(10 minutes) : Difficultés rencontrées et remarques des participants sur les explications données.*

4. Récapitulation de la journée

Récapitulation de la journée.....15 minutes

ANIMATEUR :

- Résumez les principaux enseignements de la séance.
- Demandez aux participants s'ils ont des questions ou des observations.

Objectifs atteints à l'issue de la première journée

Les participants devraient maintenant être en mesure de :

- décrire ce qui risque d'arriver en cas de pandémie ;
- montrer comment se laver les mains pour prévenir la propagation des maladies ;
- décrire les six étapes de la démarche ;
- énumérer les buts de l'accompagnement ; et
- définir et garantir la confidentialité.

N.B. :

- *N'oubliez pas d'indiquer aux participants les plans établis pour le lendemain.*
- *Rappelez l'heure à laquelle débutera la prochaine séance.*
- *Donnez aux participants un devoir à faire : « En vous inspirant de la matière enseignée aujourd'hui, dites comment devrait se dérouler la première rencontre avec un client ».*

Deuxième journée

Emploi du temps

Cinquième séance

8 h 30 – 8 h 45	1. Mots de bienvenue et relecture de la première journée
8 h 45 – 10 h 15	2. Notions élémentaires de communication
10 h 15 – 11 h 00	3. Techniques de base de l'accompagnement
11 h 00 – 11 h 20	Pause

Sixième séance

11 h 20 – 12 h 20	1. Préparation des rencontres
12 h 20 – 13 h 20	Déjeuner

Septième séance

13 h 20 – 14 h 20	1. Les six étapes de la démarche Étape 1 : Établir le contact
14 h 20 – 14 h 50	2. Jeu de rôles sur l'accompagnement et la communication
14 h 50 – 15 h 20	3. Sensibilité aux particularités culturelles
15 h 20 – 15 h 40	Pause

Huitième séance

15 h 40 – 16 h 40	1. Les six étapes de la démarche Étape 2 : Rassurer
16 h 40 – 17 h 00	2. Récapitulation de la journée

Objectifs de la deuxième journée

- Maîtriser les techniques d'accompagnement
- Pouvoir décrire les six étapes de la démarche
- Mettre en pratique et renforcer son aptitude à communiquer
- Apprendre à établir une relation de confiance avec le client
- Savoir comment et quand aiguiller le client vers un autre service
- Saisir l'importance d'être bien informé

Cinquième séance :Techniques de communication et d'accompagnement

1. Mots de bienvenue et relecture de la première journée .....15 minutes

ANIMATEUR :

- Souhaitez à nouveau la bienvenue aux participants.
- Demandez si quelqu'un a des questions concernant la première journée.
- Présentez l'emploi du temps de la deuxième journée.
- Expliquez les objectifs de la journée.

2. Notions élémentaires de communication.....1 heure 30 minutes

ANIMATEUR :

- **Demandez de prendre le document 6 : Notions élémentaires de communication**
- Parcourez le document et assurez-vous que les participants comprennent les notions présentées.

ANIMATEUR :

Distribuez des post-it et demandez aux participants d'y noter une chose apprise aujourd'hui. Collez les papillons sur le tableau et lisez-les plus tard afin d'être certain que tout le monde a bien compris la matière enseignée.

3. Techniques de base de l'accompagnement.....45 minutes

ANIMATEUR :

Gardez sur le dessus du tableau, jusqu'à la fin de la formation, la feuille sur laquelle figurent les six étapes présentées lors de la première journée.

Période de discussion : *5 minutes*

Demandez aux participants : « Quelles techniques sont nécessaires quand on fait de l'accompagnement ? »

- Préparez une feuille sur le tableau.
- Notez-y les réponses, sous les rubriques : Communiquer, Observer, Faire preuve d'empathie.

Exemples : Faciliter les échanges, avoir un bon langage corporel, écouter activement, comprendre, entendre, garder le silence, observer, résumer, questionner, encourager, respecter.

Demandez de prendre le document 7 : Techniques de base de l'accompagnement.

- Laissez aux participants le temps de lire tout le document.
- Lancez une discussion afin d'être certain que les participants ont bien compris.

ANIMATEUR :

Rappelez les points ci-après aux participants :

- Si le client ne vous fait pas confiance, il ne se confiera pas et il vous sera difficile de l'aider à trouver ses propres solutions. Il est primordial d'établir un climat de confiance. CELA PREND DU TEMPS. Il est rare que les clients nous fassent entièrement confiance dès la première rencontre.
- Une attitude tranquille et posée incite au calme ! Si vous voulez que les autres croient dans vos capacités, vous devez dégager une certaine assurance et tranquillité.

- N’acceptez PAS de prier avec un client. S’il veut prier avec vous, dites-lui poliment que vous pouvez l’aider à trouver une personne avec laquelle il pourra le faire. Ce n’est pas votre rôle. La direction spirituelle relève de la compétence des guides spirituels. Ne proposez jamais à un client de prier.
- Il est difficile de dire combien de rencontres seront nécessaires avec un client. Tout dépend de la situation et même de la possibilité concrète de revoir la personne (pendant une pandémie, il se peut que vous soyez isolé des autres à certains moments).
- Les rencontres durent en principe une heure. La première ou les deux premières rencontres peuvent durer une heure et demie, mais pas plus. Après cela, les clients sont épuisés sur le plan émotif, tout comme vous. N’oubliez pas de prendre soin de vous.
- Les rencontres doivent être préparées. Un plan peut être suivi à chaque fois, tout en permettant au client d’introduire de nouveaux éléments.

ANIMATEUR :

Distribuez des post-it et demandez aux participants d’y noter une chose apprise aujourd’hui. Collez les papillons sur le tableau et lisez-les plus tard afin d’être certain que tout le monde a bien compris la matière enseignée.

Pause : 20 minutes

Rappelez aux participants l’heure à laquelle commence la séance suivante, en précisant qu’elle débutera à l’heure juste.

Rappelez où se trouvent les toilettes et les autres commodités.

Document 6 : Notions élémentaires de communication

Définition de la communication

Communiquer consiste à envoyer et recevoir des messages, verbalement ou autrement. Il s'agit d'un processus continu qui façonne les relations tissées entre des personnes qui communiquent les unes avec les autres.

Développer une bonne aptitude à communiquer ne se fait pas tout seul. Il faut avoir l'occasion d'observer, de s'exercer soi-même, d'entendre les commentaires des autres et de leur en donner. Les techniques de communication comprennent :

- la compréhension et l'écoute active ;
- la transmission et la réception d'informations ;
- la communication verbale et non verbale ;
- la capacité de s'affirmer et de dire non ;
- la négociation ;
- la coopération et le travail d'équipe ;
- l'aptitude à nouer des relations et à développer une conscience communautaire.

Une bonne communication

- Est indispensable pour promouvoir un comportement responsable à l'égard de la santé et la participation, dans un esprit constructif, au sein des groupes sociaux, des réseaux et de la population en général.
- Améliore les relations personnelles et l'estime de soi.
- Est nécessaire entre les adolescents et les enseignants, parents et autres, si l'on veut aborder des questions complexes ou délicates de manière ouverte et franche, sans recourir à la menace.
- Est plus facile dans un climat de soutien et de compréhension.
- Incite les gens à parler librement de sujets délicats avec l'accompagnateur. Ils découvriront qu'on peut avoir d'autres valeurs et d'autres idées sur les questions traitées, ce qui leur

permettra d'entrevoir plusieurs solutions à leurs problèmes. Cela les aidera aussi à renforcer leur capacité d'adaptation et à prendre d'eux-mêmes des décisions en connaissance de cause.

Une mauvaise communication

- Peut se solder par un mécontentement personnel et professionnel, un sentiment de solitude, des conflits et un repli sur soi lors de rencontres sociales, familiales, scolaires et professionnelles.
- Peut, à la longue, diminuer l'estime de soi, accroître le sentiment d'impuissance et accentuer la dépendance à l'égard d'autrui pour résoudre les problèmes.
- Peut amoindrir la faculté de faire face à des situations difficiles.

L'aptitude à bien communiquer donne aux personnes la confiance nécessaire pour entrer en relation avec les autres et s'adapter à de nouvelles situations.

Quelques précisions sur l'écoute active

L'écoute active est essentielle pour bien communiquer. La communication devient inefficace quand :

- Une personne se préoccupe tellement de ce qu'elle **va dire** qu'elle ne fait plus attention à ce que dit son interlocuteur.
- Une personne attend la possibilité d'attirer l'attention sur une question dont parle une autre personne afin de pouvoir exprimer son point de vue.
- Une personne écoute de manière sélective – elle n'entend que ce qu'elle veut bien entendre.
- Une personne interrompt son interlocuteur et finit la phrase d'une manière qui l'arrange.

Les bonnes techniques sont les suivantes :

Être attentif : Se préoccuper de l'autre personne et le montrer par le corps : posture ouverte marquant l'intérêt, contact visuel, expressions du visage et autres signes d'intérêt pour ce qui est dit.

Suivre le rythme : Ne pas interrompre ou distraire la personne. Ne pas trop inciter à parler – donner des réponses simples qui invitent la personne à s'exprimer. Poser des questions pertinentes qui amèneront des réponses autres que oui ou non. Ne pas endosser le rôle de l'inquisiteur et poser trop de questions. Garder un silence attentif.

Utiliser la technique de la réponse-reflet : Dire à la personne ce qu'on pense qu'elle ressent.

- « Cette idée a vraiment l'air de vous réjouir. »
- « Vous avez l'air en colère. »
- « On dirait que cela vous agace. »

Paraphraser : Reprendre avec d'autres mots ce que la personne vient de dire pour s'assurer d'avoir bien entendu.

- « Si j'ai bien compris… »
- « Donc, vous me dites que… »
- « Ainsi, vous pensez que... »
- « On dirait que, pour vous,… »

Recentrer : Demander poliment à la personne de se concentrer sur son souci principal.

« Je sais que tous ces problèmes vous inquiètent beaucoup, mais y en a-t-il un en particulier que nous pouvons tenter de régler ? »

« Qu'est-ce qui vous inquiète le plus dans tout cela ? »

Les obstacles à une bonne communication

1. Juger

Juger consiste à imposer ses valeurs à une personne et à apporter des solutions à ses problèmes. Quand on juge, on n'écoute pas attentivement ce que dit la personne parce qu'on est occupé à noter son apparence, le ton de sa voix et les mots qu'elle emploie. Voici quelques exemples :

- critiquer – « Vous ne comprenez pas ? » ;
- insulter – « Vous êtes fou !» ;

- diagnostiquer – « Vous ne vous intéressez pas vraiment à la question » ;
- manipuler par la louange – « Avec un peu plus d'efforts, vous pourriez réussir beaucoup mieux. »

2. Suggérer des solutions

Interrompre la personne qui parle ou lui dire la solution à laquelle on pense avant d'y être invité peut l'agacer ou l'empêcher d'exprimer son idée de départ. Cette attitude risque également d'inciter le client à attendre que nous réglions son problème, au lieu de lui offrir la possibilité de prendre lui-même une décision. Ce genre de communication peut aussi lui donner l'impression que ses sentiments, ses valeurs et ses difficultés sont sans importance. Voici quelques exemples :

- ordonner – « Tu étudieras deux heures tous les soirs » ;
- menacer – « Si vous ne faites pas ça… » ;
- faire la morale – « Vous devriez agir ainsi » ;
- poser trop de questions ou des questions déplacées – « Où étiez-vous ? Qu'avez-vous fait ? Avec qui étiez-vous ? » ;
- finir les phrases à la place du client.

3. Ignorer les préoccupations de l'autre

Dans ce genre de situation, l'accompagnateur ne s'intéresse pas au problème du client, ne tient pas compte de ses sentiments et de ses inquiétudes. Il ne veut pas entendre ses craintes, son anxiété et ses soucis. Voici quelques exemples :

- donner des conseils – « Le mieux serait de... » ;
- détourner la conversation – « Quel sport pratiques-tu ce semestre ? » ;
- présenter des arguments logiques – « La seule façon d'améliorer tes résultats, c'est d'étudier davantage » ;
- L'accent est mis sur les faits, sans tenir compte des sentiments ;
- rassurer – « Tout ira bien », ce qui peut soulager sans toutefois résoudre le problème ;
- démotiver – « Oui, mais... ».

Document 7 :Techniques de base de l'accompagnement

Établir le contact

Entrer en relation avec le client

- Traiter chaque interlocuteur comme si c'était un client. Tous les clients ont droit au respect, quel que soit leur âge, leur situation de famille, leur groupe ethnique ou leur sexe. Le premier contact est le plus important : la façon dont on accueille un client détermine en grande partie la facilité avec laquelle il confiera des informations essentielles.
- Expliquer la notion de confidentialité au client.
- Expliquer le rôle de l'accompagnateur au client.
- Poser des questions, écouter et s'intéresser aux besoins, inquiétudes et circonstances particulières du client.
- Soutenir le client en reconnaissant les efforts qu'il a déployés et les compétences dont il a fait preuve jusqu'ici pour s'attaquer au problème. Faire en sorte que le client participe pleinement à son rétablissement.
- Employer des mots simples et clairs, jamais d'argot.

Observer le client

Calmer les personnes qui sont submergées par leurs émotions et orienter celles qui semblent égarées. Interagir avec compassion, sans porter atteinte à la vie privée. Chaque client est différent.

Observer le comportement non verbal (mimiques, aspect physique, mouvements du corps) car il donne de bonnes indications sur la manière dont se sent le client.

Faire preuve d'empathie à l'égard du client

ANIMATEUR :

Demandez aux participants de décrire l'empathie. Comment manifeste-t-on ce sentiment ? Quelle est la différence entre l'empathie et la sympathie ?

- Vous faites preuve d'empathie quand vous vous mettez à la place du client. Posez-vous des questions du genre : « Qu'est-ce que j'éprouverais dans une telle situation ? » Il faut s'efforcer de voir les choses du point de vue du client et NON du vôtre.
- C'est l'élément le plus important pour établir une relation avec le client.
- En faisant preuve d'empathie, vous signifiez au client que vous acceptez ce qu'il vit et ressent (pas forcément que vous le comprenez).

Communiquer

Écouter

- Ne pas négliger la communication non verbale : le corps s'exprime aussi et en dit beaucoup plus long que bien des paroles.
- Penser que l'on a deux oreilles MAIS UNE SEULE bouche. Il faut donc passer deux fois plus de temps à écouter qu'à parler.

Écoutez ce que les clients disent et comment ils le disent. Notez le ton de la voix, le choix des mots, les expressions du visage, les gestes, etc.

Sixième séance : Préparation des rencontres

Les participants apprendront pendant cette séance à préparer les rencontres.

ANIMATEUR :

Demandez à trois participants de se porter volontaires pour présenter au groupe le devoir qui leur avait été donné.

Notez certaines de leurs idées sur le tableau à feuilles mobiles.

Demandez de prendre le document 8 :
Préparation des rencontres .....1 heure

Parlez du contenu du document et apportez des modifications en fonction des suggestions du groupe.

Les participants pourront consulter cette feuille jusqu'à ce que la préparation des rencontres devienne un automatisme. La feuille peut être modifiée au besoin.

ANIMATEUR :

Distribuez des post-it et demandez aux participants d'y noter une chose apprise aujourd'hui. Collez les papillons sur le tableau et lisez-les plus tard afin d'être certain que tout le monde a bien compris la matière enseignée.

Déjeuner : 1 heure

Rappelez aux participants l'heure à laquelle commence la séance suivante, en précisant qu'elle débutera à l'heure juste.

Rappelez où se trouvent les toilettes et les autres commodités.

Document 8 : Préparation des rencontres

Première rencontre :

1. Se munir d'un bloc-notes et d'un stylo pour tout noter.
2. Accueillir le client dans un espace privé et l'inviter à s'asseoir.
3. Se présenter, expliquer ses fonctions et dire à quelle organisation on appartient.
4. Demander au client de se présenter en donnant les informations suivantes :

   Nom
   Âge
   Profession
   Situation de famille
   Nombre d'enfants
   Lieu de résidence/d'origine
   Motif de la consultation
5. Une fois le motif de la consultation connu, expliquez :
   - la notion de confidentialité ;
   - le rôle de l'accompagnateur.
6. Demandez au client s'il souffre d'une maladie (depuis peu et/ou depuis longtemps).
7. Demandez au client de préciser le problème qui l'amène à consulter. Posez des questions ouvertes et cherchez à savoir si le client reçoit déjà de l'aide, sous une forme ou une autre.
8. Si le client veut simplement être dirigé vers un service et que vous êtes en mesure de le renseigner, faites le, et demandez-lui s'il a besoin d'autre chose. Si ce n'est pas le cas, la rencontre et l'accompagnement prennent fin. Dans le cas contraire, demandez à nouveau de préciser le problème pour lequel le client désire de l'aide.
9. Une fois que le problème est cerné, que vous connaissez la situation et que vous savez ce qu'il faut faire, mettez fin à la rencontre en remerciant le client de sa confiance, récapitulez ce qui a été dit et les problèmes soulevés, rappeler le caractère confidentiel de la rencontre et fixez un rendez-vous à une date à laquelle il vous sera possible d'aider le client à trouver une solution.

Rencontres ultérieures :

1. Accueillez le client par son nom et demandez comment il se sent depuis la dernière rencontre. A-t-il des questions à ce sujet ?
2. Reformulez la règle de confidentialité.
3. Résumez brièvement la discussion de la dernière rencontre et les problèmes qui ont été abordés. Essayez d'obtenir des éclaircissements si nécessaire. Demandez si d'autres questions sont apparues depuis.
4. Demandez au client s'il a pensé à certaines solutions depuis la dernière rencontre.
5. Émettez au besoin quelques suggestions et présentez les avantages et les inconvénients de chaque solution.
6. Prêtez attention à l'état d'esprit et à l'état de santé du client.
7. Recueillez davantage d'informations sur l'entourage et les ressources du client.
8. Terminez en récapitulant ce qui a été dit et convenu, rappelez le caractère confidentiel de la rencontre et fixez éventuellement un nouveau rendez-vous.

N'oubliez pas : C'est le client qui doit parler le plus !

Septième séance : Mettre en pratique les six étapes de la démarche

1. Les six étapes de la démarche

ANIMATEUR :

Renvoyez aux six étapes inscrites sur le tableau à feuilles mobiles.

Expliquez aux participants que vous allez analyser chaque étape dans le détail.

Demandez de reprendre le document 4 : Les six étapes de la démarche

Étape 1 : Établir le contact .....1 heure

ANIMATEUR :

Expliquez ce qui suit aux participants :

- Pour bien accompagner, il faut bien communiquer.
- Le premier contact est important car il aide à faire alliance avec le client et, parfois, avec son groupe social.
- N'oubliez pas que la première impression se forge en 20 secondes seulement.
- Si vous rencontrez plusieurs personnes en même temps, essayez le plus possible de parler à chacune d'elles et notez leur nom et les liens qui les unissent.
- Donnez à chaque personne l'occasion d'expliquer le problème à sa manière.
- Il est primordial de garder son calme pour créer une atmosphère propice à l'accompagnement.

Quand vous entrez en contact avec un client qui, selon vous, a besoin d'aide, prenez quelques précautions :

- NE supposez PAS que le client sent qu'il a besoin de votre aide.
- NE supposez PAS que le client vous fait confiance ou qu'il ne craint pas de demander ou d'accepter de l'aide.
- Soyez prêt à essuyer un refus : n'insistez pas, indiquez simplement au client où et quand il pourra obtenir de l'aide s'il en ressent le besoin.
- N'oubliez pas que la personne doit parler plus que vous.
- NE faites PAS de promesses.
- Gardez à l'esprit les différences sexospécifiques.
- Reportez-vous à la feuille de préparation d'une rencontre jusqu'à ce que vous soyez certain de ne pas passer à côté d'un point important.
- Parlez de la confidentialité lors des présentations.

Demandez de prendre le document 9 : Techniques de communication. Examinez chaque point.

Jeu de rôles .....30 minutes

2. Accompagnement et communication

Cet exercice permettra aux participants de mettre en pratique ce qu'ils ont appris sur les techniques d'accompagnement et de communication.

- Demandez aux participants de former des groupes et de simuler la situation suivante :

Jeu de rôles :

On vous demande, en qualité d'accompagnateur, de recevoir un homme ou une femme qui a l'air nerveux. C'est la première fois que vous voyez cette personne.

Comment établiriez-vous le contact avec elle ?

Demandez aux participants de choisir parmi les rôles suivants :

- *L'accompagnateur*
- *Un ou plusieurs clients (chaque groupe devrait avoir un client différent : un adolescent, un couple, une femme, un homme)*
- *Deux observateurs ou plus*

Accordez à chaque groupe 10 à 15 minutes pour se préparer. Le jeu de rôles sur la manière d'établir le premier contact durera 5 minutes et se fera devant les autres groupes.

N.B. : On ne réussit pas toujours à établir le dialogue. Pour l'illustrer, vous pouvez demander à un groupe de simuler un scénario de rejet et montrer ce que l'accompagnateur devrait faire pour encourager le client à poursuivre la démarche.

Observations : Lancez la discussion en demandant aux participants de formuler des observations sur les techniques ont été utilisées pendant le jeu de rôles.

N.B. : Notez les remarques positives et négatives.

3. Sensibilité aux particularités culturelles

Demandez de prendre le document 10 :
Sensibilité aux particularités culturelles.....30 minutes

ANIMATEUR :

Parcourez le document et prenez des exemples dans les jeux de rôles qui viennent d'avoir lieu pour illustrer les différences d'ordre culturel.

ANIMATEUR :

Distribuez des post-it et demandez aux participants d'y noter une chose apprise aujourd'hui. Collez les papillons sur le tableau et lisez-les plus tard afin d'être certain que tout le monde a bien compris la matière enseignée.

Pause : 20 minutes

Rappelez aux participants l'heure à laquelle commence la séance suivante, en précisant qu'elle débutera à l'heure juste.

Rappelez où se trouvent les toilettes et les autres commodités.

Document 9 :Techniques de communication

Communiquer

Ecouter activement

- Ne négligez pas la communication non verbale : le corps s'exprime aussi et en dit beaucoup plus long que bien des paroles.
- Écoutez ce que les clients disent et comment ils le disent. Notez le ton de la voix, le choix des mots, les expressions du visage, les gestes, etc.
- Laissez au client le temps de réfléchir, de poser des questions et de s'exprimer. Avancer à son rythme.
- Écoutez attentivement le client sans penser à ce que vous allez dire.
- Soyez confortablement assis et évitez de faire des mouvements qui pourraient distraire l'attention du client. Regardez la personne quand elle parle, sans consulter vos papiers ni regarder par la fenêtre.
- Répétez de temps à autre, avec vos propres mots, ce que vous venez d'entendre. Cela s'appelle paraphraser. Le client et vous-mêmes savez ainsi tous deux si vous avez compris.

Questionner utilement

Pourquoi poser des questions ?

- Découvrir le motif de la visite du client.
- Aider le client à exprimer ses besoins et ses attentes.
- Aider le client à exprimer ses sentiments et ses réactions, à mieux comprendre comment il se sent.
- Aider le client à réfléchir clairement aux choix qui s'offrent à lui.
- Montrer au client l'intérêt qu'on lui porte.

- Saisir ce que sait et ce que vit le client.
- Découvrir les comportements et situations qui pourraient influer sur les choix du client.
- Pour la tenue de vos dossiers, vous pouvez être amené à poser certaines questions à tous vos clients.

Mais les questions les plus importantes sont celles qui permettent de connaître les sentiments et désirs profonds du client. Elles apportent des réponses qui suscitent à leur tour d'autres questions — comme une conversation entre amis. Aucune liste de questions types ne saurait convenir à tous les clients.

Comment « questionner utilement » ?

- Parlez sur un ton qui témoigne de l'intérêt, de la sollicitude et de l'amitié.
- Choisissez des mots que comprend le client.
- Ne posez qu'une question à la fois. Attendez la réponse avec intérêt.
- Posez des questions qui invitent le client à exprimer ses besoins.
- Utilisez des mots tels que « et ensuite ? » « et ? » « Ah oui ? », car ils incitent le client à continuer de parler.
- S'il faut poser une question délicate, expliquez pourquoi — par exemple, à propos d'un parent disparu, le lieu où il a été vu pour la dernière fois et comment il était.
- Évitez de poser des questions qui commencent par « pourquoi ». Cela donne parfois l'impression que l'on critique.
- Apprenez à reformuler la question autrement si le client ne l'a pas comprise.
- Posez des questions ouvertes, qui commencent par « qui », « que », « comment », « quand », « où ». Elles amènent à répondre longuement, ce qui aide souvent à mieux comprendre le client et la situation dans laquelle il se trouve. On ne peut y répondre par « oui » ou par « non » (comme aux questions fermées).
- Après avoir posé des questions ouvertes, vous pouvez, bien plus tard dans la conversation, resserrer le champ des questions afin de faire confirmer et de compléter l'information reçue.

Récapituler

- Procédez à une récapitulation, à la fin de la rencontre, pour être certain que le client et vous-mêmes êtes d'accord sur ce qui a été dit et sur ce que vous ferez après la rencontre.
- Mettez en lumière et éclaircissez les questions soulevées, afin que le client ait une vision plus globale de la situation.
- Rappelez les solutions qui ont été envisagées.
- Demandez au client comment il se sent par rapport à ce qui a été dit.

Un accompagnateur doit savoir questionner utilement et apprendre à dire ce qu'il faut au bon moment. Mais le plus important, de loin, est sa capacité d'empathie. Il ne faut pas trop craindre de commettre une erreur en parlant. Il faut surtout écouter et faire preuve d'empathie.

Document 10 : Sensibilité aux particularités culturelles

Exemples de différences d'ordre culturel :

- distance entre deux personnes qui parlent ;
- contact visuel ;
- contact physique ;
- l'opportunité ou non de se retrouver en tête-à-tête avec une personne de l'autre sexe.

La distance entre deux personnes qui parlent varie :

- d'une culture à l'autre ;
- d'un client à l'autre ;
- d'un sexe à l'autre (deux femmes se tiendront plus près l'une de l'autre qu'un homme et une femme, par exemple).

La plupart des gens ne se rendent compte de leur comportement que lorsqu'ils s'aperçoivent qu'une autre personne en est gênée. Il convient d'observer les précautions suivantes tant que l'on ne connaît pas le client ou le groupe :

Règles :

- Ne pas trop s'approcher de la personne à laquelle on veut parler.
- Ne pas regarder la personne dans les yeux très longtemps.
- Ne pas toucher la personne, surtout si elle appartient à l'autre sexe.
- Ne pas rester longtemps seul avec une personne de l'autre sexe.
- Observer la façon dont les membres du groupe se comportent l'un avec l'autre.
- Demander conseil et faire preuve de prudence.
- Toujours essayer de savoir qui dirige le groupe (le chef de famille, par exemple).

Huitième séance : Les six étapes de la démarche

1. Les six étapes de la démarche

Étape 2 : Rassurer .....1 heure

L'un des buts de l'accompagnement est d'aider les personnes à passer d'un sentiment d'insécurité à un sentiment de sécurité relative. C'est ce que l'on appelle rassurer.

ANIMATEUR :

Dites aux participants de :

- penser à des moyens d'obtenir des informations récentes et exactes sur la situation et sur son évolution.

Parlez avec le groupe des différentes façons d'obtenir cette information en temps de crise.

- Prémunissez les clients contre les informations inexactes (rumeurs) ou extrêmement pénibles.
- Surveillez l'apparition de rumeurs et réagissez dès qu'elles commencent à se propager.
- Dirigez les clients vers les services et ressources pratiques qui existent. Se préparer et préparer sa communauté à agir, c'est aussi connaître les plans de préparation à une crise ou une pandémie qui ont été établis à l'échelle du pays, de la région ou de la ville. Étudiez ces plans et expliquez-les à votre communauté.

Donnez des informations sur :

- l'aide alimentaire.
- les questions de santé.
- les forces de police.
- les services sociaux essentiels.

Examinez les systèmes de communication (téléphones fixes et mobiles, messagerie électronique, etc.) en période de crise.

Essayez de calmer et de réconforter les clients. N'oubliez pas que vous êtes une personne avant d'être un accompagnateur ! Vous devrez donc vous soucier de vos propres réactions. Vous penserez à protéger vos proches. Soyez prêt à aider d'abord votre famille, pour pouvoir vous occuper vraiment des autres.

- Donnez des renseignements sur :
  - ce qu'il faut faire/ce qui arrivera ensuite ;
  - ce qui est fait pour porter secours ;
  - ce que l'on sait actuellement du déroulement des événements ;
  - les services disponibles ;
  - les réactions les plus courantes en situation de stress ;
  - ce que l'on peut faire pour s'occuper de soi et de sa famille.
- Communiquez avec les gens : demandez quels sont leurs besoins et leurs attentes.
- Déterminez avec le client la meilleure façon d'obtenir les informations et les ressources nécessaires.
- Parlez des questions de sécurité en fonction de votre appréciation de la situation.

N.B. : Quand vous donnez ces renseignements, tenez compte des personnes auxquelles vous vous adressez : adaptez l'information en fonction de leur âge et de leur anxiété. N'oubliez pas de parler clairement, sans employer d'argot.

Période de discussion : *10 minutes*

Demandez aux participants : Comment agiriez-vous dans une telle situation ? Demandez des exemples de phrases rassurantes et notez les réponses.

Attirez l'attention sur les phrases inadaptées afin que les participants sachent ce qu'il n'est pas souhaitable de dire.

ANIMATEUR :

Dites aux participants qu'il faut inciter les gens à faire eux aussi quelque chose pour assurer leur confort et leur sécurité :

- Passez plus de temps avec les gens si nécessaire, par exemple si un client s'inquiète de la disparition d'un membre de sa famille. Il est important d'écouter les craintes et les espoirs.
- Si quelqu'un veut quitter un endroit sûr pour tenter de retrouver un membre de sa famille disparu, parlez des dangers que cela comporte et donnez les informations les plus récentes sur la situation.
- Préservez les gens de nouvelles situations difficiles et de rappels douloureux (y compris images, sons ou odeurs) qui pourraient les effrayer.
- NE faites PAS de suppositions et N'inventez PAS d'informations pour rassurer.
- NE dites PAS aux gens qu'ils sont en sécurité si vous n'êtes pas absolument certain que c'est le cas.
- NE mettez PAS des personnes très perturbées ou agitées en contact avec celles qui commencent à aller mieux.

Rassurer les enfants

Les enfants et les adolescents se tournent vers les adultes pour savoir quoi faire.

ANIMATEUR :

Demandez de prendre le document 11 : Techniques de base à employer avec les enfants

Dites aux participants qu'il faut :

- Mettre les enfants avec des adultes ou près d'adultes qui sont calmes et qui arrivent à faire face.
- Être prêt à leur donner de courtes explications s'ils sont témoins de réactions extrêmes chez d'autres personnes.

Jeu de rôles .....30 minutes

N.B. : Animateur : Sautez cet exercice s'il ne reste pas assez de temps.

Jeu de rôles

- Demandez à deux groupes de participants de montrer pendant 5 minutes comment ils feraient pour rassurer un enfant (de 5 à 8 ans).
- Demandez au reste du groupe d'observer les échanges.
- Observations : À la fin du jeu de rôles, lancez une discussion en demandant aux participants de faire des observations sur les techniques utilisées.
- Notez les phrases suggérées pour calmer et rassurer un enfant.

N.B. : Tenez compte de l'âge de l'enfant !

ANIMATEUR :

Dites aux participants qu'il faut :

- Aider les enfants et les adolescents à retrouver les personnes qui en sont responsables, s'ils ont été séparés ;
- Recueillir des renseignements (avoir une feuille prête pour noter l'information).

Renseignements concernant un enfant :

Nom
Nom des parents/responsables/frères et sœurs
Lieu d'origine
Comment ils sont arrivés là et avec qui
Âge
Remarques/Suivi

- Vous devrez poser des questions fermées aux jeunes enfants.
- Transmettez les renseignements utiles aux autorités compétentes.
- Quelles modifications apporteriez-vous à cette liste ? Ajouteriez-vous d'autres questions ?

- Dites aux enfants où ils demeureront jusqu'à ce que l'on retrouve leurs proches, qui se chargera d'eux et ce qui devrait arriver ensuite.
- NE faites PAS de promesses !

2. Récapitulation de la journée .....20 minutes

ANIMATEUR :

- Résumez les principaux enseignements de la journée.
- Demandez aux participants s'ils ont des questions ou des observations.

Objectifs atteints à l'issue de la deuxième journée

Les participants devraient maintenant être en mesure de :

- **expliquer les techniques de base de l'accompagnement ;**
- **commencer une rencontre d'accompagnement ;**
- **décrire les six étapes de la démarche ;**
- **mettre en pratique les techniques de communication voulues ;**
- **rassurer les enfants et les adultes ;**
- **aiguiller les clients comme il convient.**

Devoir à faire : « Si vous vous trouviez en situation de crise, que feriez-vous, pour vous et votre famille ? Notez sur le papier votre plan d'urgence familial. Utilisez les informations présentées pendant la séance. »

N.B. : N'oubliez pas d'indiquer aux participants les plans établis pour le lendemain.

Document 11 : Techniques d'accompagnement de base à employer avec les enfant

- Les enfants ne réagissent pas toujours comme les adultes quand ils sont confrontés à des situations difficiles. Ils peuvent être nerveux ou craintifs sans que cela se voie. Certains régressent dans leur comportement (par exemple, un enfant de cinq ans se met à sucer son pouce, un enfant de dix ans souffre d'incontinence nocturne).
- Vérifier, lors du premier contact, si l'enfant est seul ou si un responsable se trouve près de lui, auquel cas il faut se garder de communiquer avec l'enfant sans y être autorisé. Si personne ne s'en occupe, chercher à savoir quelle est sa situation.
- Se mettre à la hauteur de l'enfant et lui parler d'une voix chaleureuse, sans le toucher. Faire des mouvements lents. On peut donner à l'enfant une activité distrayante à faire pendant qu'on lui parle (dessiner, jouer avec une balle, etc.).
- Demander à l'enfant de répéter ce qu'on vient de lui dire, pour être certain qu'il comprend bien. C'est la technique de la réponse-reflet.
- Déterminer dans quelle mesure l'enfant peut expliquer ce qui est arrivé, décrire les événements ; adapter la conversation en conséquence.
- Tenter de se rappeler comment on était à son âge, donner des informations courtes et simples dont il pourra se souvenir.
- Ne pas faire de promesses qu'on n'est pas certain de pouvoir tenir (jouet, jeu, réunification avec la famille, etc.).
- Recourir au jeu de rôles ; cela aide souvent les enfants qui ne sont pas en mesure de verbaliser leur problème.
- Terminer la rencontre par une phrase positive ou encourageante et, quand c'est possible, demander à l'enfant de faire quelque chose pour la prochaine rencontre (dessiner, écrire, apporter un jouet particulier).

Troisième journée

Emploi du temps

Neuvième séance

8 h 30 – 8 h 45	1. Mots de bienvenue et relecture de la deuxième journée
8 h 45 – 9 h 30	2. Les six étapes de la démarche Étape 3 : Stabiliser
9 h 30 – 9 h 45	3. Jeu de rôles sur les façons de stabiliser
9 h 45 – 10 h 00	4. Préparation à une crise ou une pandémie
10 h 00 – 10 h 30	5. Les six étapes de la démarche Étape 4 : Être à l'écoute des besoins et des inquiétudes
10 h 30 – 11 h 00	6. Les six étapes de la démarche Étape 5 : Aider à renouer les liens sociaux
11 h 00 – 11 h 20	Pause

Dixième séance

11 h 20 – 11 h 50	1. Jeu de rôles sur l'adaptation en temps de crise
11 h 50 – 12 h 30	2. Les six étapes de la démarche Étape 6 : Faciliter l'adaptation
12 h 30 – 13 h 30	Déjeuner
13 h 30 – 15 h 30	Étape 6 (suite)
15 h 30 – 15 h 50	Pause
15 h 50 – 16 h 45	Étape 6 (suite)
16 h 45 – 17 h 00	3. Récapitulation de la journée

Objectifs de la troisième journée

- Etre capable d'apporter une aide concrète par l'accompagnement
- Etre capable de témoigner de la bienveillance
- Savoir identifier les comportements d'adaptation et les mettre à profit
- Savoir reconnaître les clients qui ont du mal à s'adapter
- Savoir intervenir utilement auprès des clients qui ont du mal à s'adapter

Neuvième séance : Les six étapes de la démarche

1. Mots de bienvenue et relecture de la deuxième journée .....15 minutes

ANIMATEUR :

- Souhaitez la bienvenue aux participants.
- Demandez si quelqu'un a des questions concernant la deuxième journée.
- Présentez l'emploi du temps de la troisième journée.
- Présenter les objectifs de la journée.

2. Les six étapes de la démarche

Étape 3 : Stabiliser les personnes traumatisées.....45 minutes

Les membres d'une communauté peuvent être profondément désemparés et affligés à la suite d'un événement traumatisant. La plupart des gens se sortent assez bien d'une situation difficile, mais certains n'y parviennent pas pour diverses raisons.

Les enfants et les adolescents sont particulièrement fragiles ; ils risquent de ne pas pouvoir faire face aux conséquences d'événements douloureux (par exemple, la mort d'un parent ou d'une personne qui s'occupait d'eux).

ANIMATEUR :

Apprenez aux participants à reconnaître les signes d'un traumatisme :

Signes à surveiller chez un client :

- Air hébété.
- Incapacité de répondre aux questions ou aux indications.
- Désorientation.
- Réaction émotive inadaptée : pleurs incontrôlables, mutisme, comportement immature (pour un adulte ou un enfant).
- Réactions physiques anormales : agitation, tremblements, balancements.
- Automutilation.

N.B. : Surveillez surtout les personnes qui présentent des réactions intenses et constantes, susceptibles de les empêcher de reprendre une vie normale.

ANIMATEUR :

- Expliquez les mots clés « intenses » et « constantes ».
- Expliquez aux participants comment apporter un soutien :
  - aider les membres de la communauté à réconforter le client ;
  - amener le client dans un espace plus intime, où il y a moins d'agitation et de bruit (au besoin) ;
  - s'occuper des inquiétudes qu'éprouve le client à ce moment-là ;
  - fournir des informations et une aide qui répondent aux besoins précis du client ;
  - orienter le client dans son nouvel espace de vie ;
  - rester calme et disponible ;
  - demander à la communauté si les proches du client présentent eux aussi des signes de détresse extrême/ inhabituelle.

N.B. : Respectez toujours la vie privée du client. S'il refuse d'être aidé, dites-lui que vous restez à sa disposition et que vous continuerez à vous informer de sa situation. Restez proche.

ANIMATEUR :

- Expliquez aux participants comment agir avec des personnes extrêmement agitées :
  - Demandez au client de fixer son regard sur un point précis (regardez-le dans les yeux si la culture l'autorise).
  - Demandez-lui d'écouter votre voix.
  - Demandez-lui comment il s'appelle, où il est et ce qui arrive.
  - Dites-lui de respirer profondément plusieurs fois et de décrire ensuite ce qui l'entoure.
  - S'il s'agit d'un enfant, dites-lui de montrer du doigt différentes couleurs et divers objets autour de lui.

3. Stabiliser les personnes traumatisées

Jeu de rôles .....15 minutes

L'animateur et deux volontaires.

Première partie : le volontaire A est un adulte agité et désorienté.

Deuxième partie : le volontaire B est un enfant agité et désorienté.

Demandez au groupe de formuler des observations et des suggestions.

- Si aucune de ces techniques ne donne de résultat, les participants doivent diriger le client vers un spécialiste de la santé.

Aiguillage vers un spécialiste de la santé

- Recueillez (auprès du client lui-même ou de ses parents et amis) le plus de renseignements possible à transmettre au spécialiste.
  Par exemple :
  - nom, âge, lieu de naissance ;
  - antécédents psychiatriques ;
  - prise de médicaments ;
  - toxicomanie/cures de désintoxication ;
  - état de santé général ;

- circonstances d'ordre familial ;
- durée des signes de profond traumatisme émotionnel ;
- personnalité du client avant l'apparition de ces signes.

N.B. : L'accompagnateur doit avoir établi au préalable une liste de personnes à contacter pour aiguiller les clients.

4. Préparation à une crise ou une pandémie.....15 minutes

ANIMATEUR :

Parcourez la liste ci-dessous et demandez ce qu'on pourrait ajouter en fonction du contexte local (autres organismes des Nations Unies sur place, ONG, ministères, etc.).

Demandez aux participants comment ils feraient pour obtenir les coordonnées des personnes à contacter. Rappelez les difficultés que l'on peut rencontrer en matière de communications en période de crise.

Fournisseurs de services et leurs coordonnées

Police

Pompiers

Ambulance

Médecins
1.
2.

Infirmières
1.
2.

Autres soignants
1.
2.

Croix-Rouge/Croissant-Rouge
Services dispensés :

Organisation internationale pour les migrations
Services dispensés :

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés
Services dispensés :

Autres organismes des Nations Unies et ONG
Services dispensés :

Responsables de communauté

Agents de santé locaux

Dirigeants religieux

Autres :

ANIMATEUR :

Demandez aux participants :

- De quoi a-t-on besoin et que faut-il savoir quand survient une crise ?
- Que s'est-il passé lors des crises précédentes ? Qu'avons-nous appris ?
- De quoi ont besoin les enfants ? Les adultes ? Les personnes âgées, malades et handicapées ?
- Où nous retrouverons-nous si notre groupe ou notre famille est éparpillé ?
- Quelles précautions faut-il prendre concernant les soins, la nourriture et l'eau, au cas où nous serions bloqués dans notre maison ou dans un espace fermé ?

Notez toutes les réponses sur le tableau.

ANIMATEUR :

Distribuez des post-it, et demandez aux participants d'y noter une chose apprise aujourd'hui. Collez les papillons sur le tableau et lisez-les plus tard afin d'être certain que tout le monde a bien compris la matière enseignée.

5. Les six étapes de la démarche

Étape 4 : Être à l'écoute des besoins et des inquiétudes .....30 minutes

ANIMATEUR :

Rappelez aux participants qu'il faut :

- Adapter son intervention aux besoins de chaque personne ou communauté.
- Rassembler assez d'informations pour savoir dans quel ordre intervenir.
- Chercher sans relâche à préciser les inquiétudes et les besoins du client tout au long des rencontres.

N.B. : Les priorités et préoccupations des personnes changent avec le temps. Bien souvent, les clients parviennent à faire face aux conséquences d'une crise après un certain temps.

Période de discussion : *15 minutes*

Pourquoi poser des questions ?

Quelles questions peut-on poser pour recueillir les informations importantes sur les inquiétudes et les besoins urgents du client ?

N.B. : Suggérez de poser des questions ouvertes.

Expliquez les sujets que l'accompagnateur doit être prêt à aborder avec le client :

Nature et gravité des événements vécus

- Évitez de poser des questions trop précises sur des événements douloureux.
- Suivez le rythme du client quand vous abordez ces questions.
- Recherchez surtout des informations qui seront utiles pour répondre aux besoins actuels et établir les plans de soins futurs.
- Assurez au client qu'il pourra continuer à parler de ce qui lui est arrivé bientôt.

Inquiétudes concernant les conséquences immédiates d'une pandémie

- Attendez-vous à ce que les clients, inquiets de la situation, vous demandent ce qu'il faut faire, où ils peuvent aller, etc.
- Renseignez-vous sur les plans d'organisation des secours mis en place.
- Déterminez qui est responsable de la gestion des catastrophes dans le secteur ou la communauté.
- Établissez des plans d'urgence pour chaque famille ou communauté.
- Evaluez ces plans en simulant une urgence (comme un exercice d'incendie).

Inquiétude concernant la sécurité des proches

- Mettez le client en rapport avec les sources d'information disponibles et les organismes qui aident à localiser et à réunir les membres d'une même famille.

Maladie, état de santé, besoin de médicaments

- L'existence préalable d'une maladie physique ou mentale et le besoin de médicaments peuvent rendre l'adaptation plus difficile en temps de crise.
- Les personnes qui ont déjà souffert de problèmes psychologiques peuvent voir leur état s'aggraver et avoir plus de difficultés à s'adapter après une catastrophe.
- L'état de santé physique et mental constitue une priorité.

Autres inquiétudes

Par exemple : sentiments de honte et de culpabilité, peur d'avoir perdu son foyer, ses récoltes/ses moyens de subsistance, en raison de traumatismes antérieurs.

- Résumez les inquiétudes.
- Identifiez les besoins les plus urgents.
- Offrez une aide concrète visant à répondre aux besoins du client.

N'oubliez jamais les techniques de base de l'accompagnement :

- Simplement écouter.
- Aider à retrouver le calme.
- Aider à classer les besoins par ordre de priorité.
- Aider à répondre à ces besoins en faisant appel aux ressources disponibles.

N.B. : A la fin de la rencontre, rappelez la règle de confidentialité.

6. Les six étapes de la démarche

Étape 5 : Aider à renouer les liens sociaux .....30 minutes

À la suite d'une pandémie ou d'une autre crise ou catastrophe, renouer avec des personnes importantes est l'un des meilleurs moyens de se sentir mieux.

ANIMATEUR :

Donnez aux participants les exemples suivants de personnes pouvant offrir un soutien :

- réseaux primaires : famille et autres proches ;
- soutien spirituel : ecclésiastiques ou groupes religieux ;
- appui affectif : autres clients ou travailleurs humanitaires/ accompagnateurs ;
- appui matériel : spécialistes financiers, immobiliers, etc. ;
- assistance physique ;
- sources d'information.

Période de discussion : *15 minutes*

Dans les situations que vous avez déjà vécues, quel genre de soutien était disponible ? Comment les gens y ont-ils fait appel ?

Certaines personnes ont-elles hésité à demander de l'aide ? Si oui, pourquoi selon vous ?

Qu'est-ce qui empêche les gens de profiter de l'appui offert ?

Comment inciter les personnes à surmonter ces obstacles ?

Réseaux sociaux d'appui

ANIMATEUR :

Expliquez :

- Il est bon de mettre le client en relation avec d'autres réseaux d'appui, par exemple la famille et les proches. Encouragez le client à faire appel à ces personnes.
- Il est possible que vous-même, l'accompagnateur, ou un travailleur humanitaire, soyez les sources d'appui les plus proches.

Période de discussion : *10 minutes*

Comment, en qualité d'accompagnateur, pouvez-vous soutenir un client sans devenir une « béquille psychologique » ?

Parlez de ce que l'on peut dire ou faire qui risque d'accroître exagérément la dépendance du client.

ANIMATEUR :

Distribuez des post-it et demandez aux participants d'y noter une chose apprise aujourd'hui. Collez les papillons sur le tableau et lisez-les plus tard afin d'être certain que tout le monde a bien compris la matière enseignée.

Pause : 20 minutes

Rappelez aux participants l'heure à laquelle commence la séance suivante, en précisant qu'elle débutera à l'heure juste.

Rappelez où se trouvent les toilettes et les autres commodités.

Dixième séance :Adaptation en temps de crise

1. Jeu de rôles

Deux scénarios .....30 minutes

1. Demandez à deux participants de simuler la situation suivante : C'est la cinquième fois que l'accompagnateur reçoit une personne. Il laisse le client devenir très dépendant à son égard. Le client commence à se servir de l'accompagnateur comme d'une béquille psychologique.

2. Demandez à deux participants de simuler la situation suivante : Une personne vient demander de l'aide à l'accompagnateur. C'est la cinquième rencontre. Le client commence à se reposer sur l'accompagnateur pour obtenir des conseils et recommandations. Il est très exigeant. Comment l'accompagnateur peut-il reprendre la situation en mains et ne plus servir de béquille psychologique ?

Le reste du groupe observe et parle ensuite de ce qu'il faut faire et ne pas faire pour que les clients ne deviennent pas dépendants de l'accompagnateur sur le plan émotif.

2. Les six étapes de la démarche

Étape 6 : Faciliter l'adaptation.....3 heures 35 minutes

ANIMATEUR :

Expliquez aux participants que les comportements d'adaptation sont ceux qui :

- aident à diminuer l'anxiété ;
- atténuent d'autres réactions de détresse (physiques ou psychologiques) ;
- aident à se remettre d'un événement pénible.

Période de discussion : *5 minutes*

Quels comportements témoignent d'une adaptation ou d'une difficulté d'adaptation ?

Discutez en groupes et notez les réponses sur le tableau. Lisez ensuite à haute voix :

Les comportements d'adaptation positifs

- parler avec une personne bienveillante (ami, famille, ecclésiastique, accompagnateur) ;
- se renseigner sur la situation ;
- se reposer ;
- s'adonner à des activités distrayantes (sport, lecture, passe-temps) ;
- manger sainement ;
- se dire des choses qui apaisent ;
- faire de l'exercice ;
- faire quelque chose de pratique ;
- faire de la relaxation (respiration profonde, relâchement des muscles) ;
- ne pas trop faire d'activités physiques ;
- passer du temps avec d'autres ;
- prendre le temps ici où là de respirer profondément, de fermer les yeux, de prier ou de pratiquer d'autres formes de méditation.

Demandez de prendre le document 12 : Signes d'une difficulté d'adaptation

Expliquez aux participants que l'accompagnateur doit parler avec les clients des comportements d'adaptation positifs et négatifs pour leur permettre de :

- comprendre qu'ils peuvent adopter des attitudes plus saines pour eux-mêmes et leur famille ;
- voir quand leur comportement nuit à leur rétablissement ;
- faire des choix conscients sur la manière de s'adapter pour atteindre un but ;
- avoir le sentiment qu'ils sont en mesure de faire face et de s'adapter à des circonstances difficiles.

ANIMATEUR :

Demandez aux participants ce qu'ils pourraient ajouter à la liste du document 12.

Expliquez que l'étape 6 sera enseignée au moyen de jeux de rôles.

Jeu de rôles

L'exercice suivant donnera aux participants une bonne idée de ce que peut être une situation de pandémie, de la manière de s'adapter et des réactions que pourraient avoir des personnes confrontées à des situations difficiles.

Demandez aux participants de former des groupes et de s'attribuer les rôles suivants :

- *Accompagnateur*
- *Client adulte*
- *Enfant (de 5 à 8 ans), apparenté à l'adulte*
- *Spécialiste d'un domaine autre que l'accompagnement (logement, alimentation, santé, etc.)*
- *Observateur*

N.B. : Rappelez aux participants que leurs clients seront des migrants et des membres de la communauté d'accueil.

N.B. : Cet exercice peut créer une atmosphère lourde sur le plan émotif. Vous devrez assurer un bon encadrement afin que les participants continuent à se centrer sur les liens à faire entre les cas présentés et leur propre communauté.

Distribuez le document 13 : Une situation de pandémie.

- Laissez aux participants le temps de lire le document et de demander des précisions.
- Donnez à chaque groupe 30 minutes pour se préparer.

Déjeuner

- Après le déjeuner, chaque groupe effectuera un jeu de rôles de 15 minutes sur le sujet devant les autres participants.

N.B. : L'observateur doit :

- *regarder comment l'accompagnateur réagit aux questions soulevées ;*
- *noter les techniques mises en œuvre ;*
- *voir si certains aspects culturels influent sur la situation (communauté de migrants/société d'accueil ; accompagnateur/client, etc.) ;*
- *donner ses impressions, positives comme négatives.*

Document 12 : Signes d'une difficulté d'adaptation

- abus d'alcool, de médicaments ou de drogues
- repli sur soi
- retrait par rapport à la famille
- colères brusques et violentes
- agressivité
- menaces
- comportement hostile
- insultes
- anxiété
- dépression
- peurs
- tension musculaire
- obsessions/pensées envahissantes
- douleurs
- tics nerveux
- tremblements
- insomnies
- faiblesse physique
- problèmes de digestion
- fatigue
- colère

Document 13 : Une situation de pandémie

Un nouveau type de grippe s'est propagée dans différentes parties du monde. Certains pays sont plus touchés que d'autres. Ce virus se transmet facilement d'une personne à l'autre. L'Organisation mondiale de la santé (OMS) a déclaré que l'on était en phase pandémique.

Dans votre région, de nombreux gouvernements ont signalé des cas de grippe de ce type. Les rapports montrent que beaucoup de personnes sont infectées. Les hôpitaux et les cliniques n'ont pas assez de lits pour tous les malades, et n'acceptent que ceux dont la vie est en danger. Selon certains comptes rendus, une personne sur quatre est atteinte, et 3 % d'entre elles décèdent. Les autorités sanitaires nationales annoncent que 20 décès et plus de 600 cas ont été signalés dans le pays.

La population commence à paniquer car beaucoup de rumeurs circulent sur la propagation de la maladie. Elle veut savoir quelle est la situation et comment prévenir et maîtriser l'expansion de la maladie.

Jeu de rôles A :

Que devez-vous faire, en tant qu'accompagnateur ou spécialiste de la communication, pour informer les clients de l'évolution de la situation ? Comment obtiendrez-vous ces informations et les transmettrez-vous ? Que conseillerez-vous de faire aux clients ?

Quelques jours plus tard

La situation s'aggrave dans le pays et dans les pays voisins. La plupart des magasins, des entreprises et des administrations sont fermés, la nourriture se fait rare et les services de santé ne peuvent dispenser les soins voulus aux personnes infectées, faute de fournitures et de personnel. On estime que deux millions de personnes essaient de retourner dans leur pays d'origine ou de se rendre dans un endroit « plus sûr » ; les réseaux mondiaux de transport sont débordés.

De nombreux aéroports, lignes ferroviaires et postes-frontières sont fermés ou engorgés en raison du grand nombre de personnes qui fuient la pandémie.

Jeu de rôles B :

Certains de vos clients paniquent. Ils vous disent qu'ils veulent quitter la région. Quelles recommandations leur ferez-vous ?

Quelques jours plus tard

Des pénuries sont provoquées par les problèmes de distribution et de transformation des aliments. Le manque de nourriture est particulièrement grave dans le pays, les réserves sont extrêmement limitées. De plus, l'impact éventuel de la crise sur les récoltes qui approchent pourrait compromettre encore davantage la sécurité alimentaire.

Un grand nombre de personnes ont quitté les zones gravement touchées dans le sud-est de l'Asie et en Afrique. On estime que plus de 10 millions de personnes ont migré.

On dit que la mise au point d'un vaccin contre la grippe progresse, et les médias ont annoncé qu'un tel vaccin serait bientôt disponible.

Les médias parlent encore beaucoup de la pandémie, mais la presse écrite n'est plus distribuée dans les pays les plus durement atteints.

Jeu de rôles C :

Certains de vos clients paniquent. Ils ne mangent plus à leur faim. Que pouvez-vous leur recommander ?

Quelques jours plus tard

Des troubles civils éclatent dans les pays où il est difficile d'obtenir de la nourriture, des médicaments et d'autres biens essentiels en raison des conséquences de la pandémie sur l'économie.

Les mesures prises à l'échelle locale pour ralentir la transmission de la maladie, par exemple l'observation des règles de distanciation sociale, semblent avoir effectivement ralenti la propagation du virus dans certains secteurs.

L'OMS annonce qu'un vaccin a été mis au point, mais que la capacité de production n'est pas suffisante pour répondre à la demande mondiale du moment.

L'OMS, de concert avec ses États membres et l'industrie pharmaceutique, a lancé la fabrication d'un vaccin contre la grippe pandémique dans le monde entier. La capacité de production augmente à mesure que de nouvelles installations de production sont trouvées et agréées.

La première vague de pandémie commence à faiblir grâce à la multiplication des interventions pharmaceutiques et autres.

Jeu de rôles D :

Certains de vos clients ont été victimes des troubles civils et n'ont pas d'argent pour acheter les médicaments dont ont besoin les membres de leur famille qui sont malades. Que leur proposerez-vous de faire ?

Questions à résoudre par l'ensemble des groupes

- Comment vos clients font-ils face à la situation – en fonction de leur groupe d'âge et de leur sexe (enfants, personnes âgées, femmes, hommes) ?
- Comment faites-vous pour rester en relation avec vos clients pendant cette pandémie ?
- Comment vous protégez-vous ? Est-ce que cela aide vos clients (indice : imitation du comportement)
- Percevez-vous des comportements d'adaptation positifs ou certains signes de difficulté d'adaptation ?
- Quand la pandémie était au plus fort, qu'il fallait prendre de nombreuses précautions sanitaires, se tenir loin des gens et éviter les regroupements, qu'ont fait les gens quand un parent est tombé malade ou est décédé ?

Après le jeu de rôles, demandez aux participants de :

- faire part de leurs sentiments (demandez à l'enfant, l'adulte et l'accompagnateur, l'un après l'autre) ;
- décrire ce que les observateurs ont noté ;

- recenser les différents types de réactions et les questions qui ont surgi ;
- déterminer les aspects à améliorer ;
- dire ce qu'ils ont appris en faisant ce jeu de rôles ;
- résumer les principales conclusions et notez-les sur le tableau.

Document 14 : Phrases types

Rassurer et accroître le sentiment de sécurité (adultes)

« Mme Halimi, je peux vous assurer que les autorités font tout ce qu'elles peuvent pour empêcher la maladie de se propager. Je ne suis pas certain(e) que la pandémie soit endiguée, mais vous courez moins de risques ici, si nous observons les précautions qu'on nous a dit de prendre. Etes-vous inquiète pour la sécurité de votre famille en ce moment ? »

Rassurer et accroître le sentiment de sécurité (enfants)

« Cet homme est si bouleversé qu'il n'arrive pas à se calmer. Il faut plus de temps à certaines personnes qu'à d'autres. On va l'aider maintenant. N'oublie pas que si tu te sens mal ou triste, dis-le à quelqu'un ou écris-le, ou fais un dessin, d'accord ? »

Exemples de questions

Puis-je vous demander ce qui vous est arrivé ? Où étiez-vous pendant la crise ? Avez-vous été blessé ? Avez-vous vu des personnes blessées ? Avez-vous eu peur ?

Être à l'écoute des besoins et des inquiétudes

Puis-je vous demander ce qui vous est arrivé ? Où étiez-vous pendant la crise ? Avez-vous été blessé ? Avez-vous vu des personnes blessées ? Avez-vous eu peur ?

Être à l'écoute des besoins et des inquiétudes

Avez-vous des problèmes de santé dont on doit s'occuper tout de suite ?
Avez-vous besoin de médicaments ?
Suiviez-vous un traitement médical avant la crise ?
Femmes : Est-il possible que vous soyez enceinte ?
Êtes-vous préoccupé par quelque chose d'autre ?
Avez-vous d'autres questions/soucis/besoins ?

Exemple de début de conversation :

« Bonjour, je m'appelle _____ et je travaille pour_____, afin d'offrir un accompagnement. J'essaie de savoir comment vous vous sentez et si je peux faire quelque chose pour vous. Est-ce qu'on peut parler maintenant ? Puis-je demander votre nom ?

Mme Walidi, avez-vous besoin de quelque chose tout de suite, avant qu'on ne parle ? »

Dans cet exemple, vous vous présentez, vous dites ce que vous faites et pour quelle organisation vous travaillez. Vous demandez la permission de parler et vous abordez le client en respectant les règles culturelles de respect (par exemple, même si un adulte vous indique son prénom, il est plus poli dans certaines cultures de dire Madame ou Monsieur quand on s'adresse à un client). Observez et centrez votre attention sur la personne à laquelle vous parlez. Demandez si des besoins doivent être satisfaits sur-le-champ (maladie, par exemple) avant de passer à autre chose. L'état de santé et les inquiétudes médicales sont une priorité dans de telles situations.

Si le client est un enfant accompagné d'un parent ou d'un tuteur, demandez la permission de vous adresser à l'enfant. Si l'enfant est seul, le plus urgent est de retrouver une personne qui s'occupait de lui.

Vous pouvez dire à un enfant accompagné d'un adulte qui vous a autorisé à lui parler :

« Bonjour Dina, je m'appelle _____ et je suis ici pour essayer de t'aider et d'aider ta famille. Est-ce que je peux t'apporter quelque chose tout de suite ? »

Mettez-vous à la hauteur de l'enfant, mais pas trop près. Ne faites pas de promesses (jouets, jeux, etc.) que vous n'êtes pas certain de pouvoir tenir.

Si l'enfant est seul : *« Bonjour, je m'appelle _____. Je suis ici pour essayer de t'aider. Comment t'appelles-tu ? Dina ? Dina, peux-tu me dire où est ta famille ? Avec qui es-tu venue ? Où sont-ils maintenant ? Est-ce que je peux t'apporter quelque chose ? Est-ce que je peux essayer de t'aider à retrouver ta famille ? »*

Accompagnateurs

Il convient, avant que n'éclate une crise, d'encourager les membres de votre communauté à établir des plans d'urgence familiaux. Demandez aux chefs de famille de parler avec les membres de leur famille de ce qu'il faut faire en cas d'urgence : fixer un point de rencontre, décider qui ira avec qui (l'enfant A avec l'adulte A, etc.). Si la famille est obligée de partir vers un endroit inconnu, il faut décider à l'avance d'un lieu de rencontre pour se retrouver en cas de séparation.

3. Récapitulation de la journée

ANIMATEUR :

- Résumez les principaux enseignements de la journée.
- Demandez aux participants s'ils ont des questions à poser ou des observations à faire.
- Animateur : Distribuez des post-it et demandez aux participants d'y noter une chose apprise aujourd'hui. Collez les papillons sur le tableau et lisez-les plus tard afin d'être certain que tout le monde a bien compris la matière enseignée.

Objectifs atteints à l'issue de la troisième journée

Les participants devraient maintenant être en mesure de :

- répondre aux besoins immédiats et aux inquiétudes des clients ;
- se préparer à une pandémie ou une crise ;
- mettre correctement en pratique les techniques d'accompagnement et de communication ;
- décrire les « comportements d'adaptation positifs » et énumérer les « signes d'une difficulté d'adaptation ».

N.B. :

- N'oubliez pas d'indiquer aux participants les plans établis pour le lendemain.
- Rappelez l'heure à laquelle débutera la prochaine séance.
- Donnez aux participants un devoir à faire : « Sur la liste des fournisseurs de services et de leurs coordonnées (distribuée pendant la deuxième journée), notez les renseignements que vous avez déjà et ajoutez les autres personnes ou services qui, selon vous, pourraient être utiles à votre famille et votre communauté ».

Quatrième journée

Emploi du temps

Onzième séance

8 h 30 – 8 h 45	1. Mots de bienvenue et résumé de la troisième journée
8 h 45 – 9 h 00	2. Deuil et colère
9 h 00 – 9 h 20	3. Jeu de rôles sur le deuil
9 h 20 – 10 h 20	4. Comment gérer la colère
10 h 20 – 11 h 20	5. Prendre soin de soi en tant qu'accompagnateur
11 h 20 – 11 h 40	Pause

Douzième séance

11 h 40 – 12 h 00	Évaluation
12 h 00 – 12 h 25	Fin de la formation

Objectifs de la quatrième journée

- Être capable d'apporter une aide concrète par l'accompagnement
- Etre capable d'identifier les comportements d'adaptation et de les mettre à profit
- Savoir intervenir utilement auprès des clients qui ont du mal à s'adapter
- Être en mesure de conduire une rencontre complète
- Établir une liste de fournisseurs de services
- Apprendre à prendre soin de soi

Onzième séance : Deuil et colère

1. Mots de bienvenue et résumé de la troisième journée.....15 minutes

ANIMATEUR :

- Souhaitez à nouveau la bienvenue aux participants.
- Demandez si quelqu'un a des questions concernant la troisième journée.
- Présentez l'emploi du temps de la quatrième journée.
- Présentez les objectifs de la journée.

2. Deuil et colère .....15 minutes

N.B. : *À cet endroit de la formation, il est important de prêter attention aux réactions des participants dont certains ont pu subir un deuil récent et avoir du mal à s'exprimer sur la question*

ANIMATEUR :

Expliquez les points ci-après :

*Les **réactions face à la mort** sont diverses : silence, pleurs, tristesse, colère, regret, culpabilité. Elles peuvent être intenses, mais ce sont toutes de saines manifestations du deuil. Le chagrin tend à s'apaiser avec le temps, et il est ensuite possible d'apprécier à nouveau les aspects agréables de la vie.*

Période de discussion : *15 minutes*

Demandez aux participants de donner des exemples de comportements et de rites de deuil dans leur société.

Notez les réponses afin de pouvoir y revenir.

Distribuez le document 15 : Gérer le deuil

3. Deuil

Jeu de rôles .....20 minutes

Demandez deux volontaires et donnez-leur cinq minutes pour préparer le scénario suivant : le client vient de perdre sa femme. C'est la première rencontre. Servez-vous des techniques d'accompagnement que vous connaissez pour l'aider à comprendre le travail de deuil et à trouver le type d'aide dont il a besoin pour les autres membres de sa famille.

Le reste du groupe observe et fait des commentaires sur l'utilisation des techniques et la gestion du deuil.

ANIMATEUR :

Expliquez ce qui suit : **Points importants concernant le deuil** :

- Les clients endeuillés doivent être traités avec dignité, respect et compassion.
- Les gens réagissent différemment à la perte d'un proche, même au sein d'une même famille ou société.
- Il y a plusieurs façons de faire un deuil.
- Le risque d'abus de drogue, d'alcool et de tabac augmente dans ce genre de situation. Il faut être vigilant et indiquer au client qu'il existe des ressources s'il a besoin d'aide.
- Il ne faut jamais forcer une personne à parler de ce qu'elle vit. Elle viendra se confier quand elle sera prête, l'important est qu'elle sache où obtenir de l'aide.
- Les enfants ne montrent pas toujours leur douleur ; ils peuvent jouer et s'adonner à leurs activités quotidiennes, mais leur souffrance est aussi vive que celle des autres membres de la famille.
- Des émotions intenses envahissent par moments la personne endeuillée. Les événements douloureux déclenchent parfois dans le corps des signaux d'alarme qui peuvent être forts et pénibles.

- Les gens se tournent fréquemment vers la religion et la spiritualité quand ils traversent une période difficile.

N.B. : L'accompagnateur doit offrir son soutien à tous les clients, même s'il ne partage pas leurs croyances.

Dites aux participants qu'ils doivent connaître les membres des groupes religieux ou spirituels présents dans la région, ou avoir à portée de mains leurs coordonnées.

4. Comment gérer la colère .....1 heure

ANIMATEUR :

- Les participants doivent savoir que les clients éprouvent souvent de la colère quand ils se trouvent dans une situation difficile. Ils sont alors sujets aux abus, à la négligence, au stress et à des problèmes de santé.
- La colère ne se manifeste pas toujours par des accès violents. Elle peut être présente chez des personnes réservées, tranquilles, distantes, qui ne mangent plus ou ne dorment plus ou, au contraire, qui passent leur temps à manger ou à dormir, ou qui sont très irritables.
- Les enfants ont du mal à exprimer leur colère car ils craignent d'être abandonnés. C'est pourquoi, ils cachent ce sentiment aux adultes, s'en prennent aux autres enfants, se font mal, s'arrêtent de manger ou présentent des comportements régressifs.

Demandez de prendre le document 16 : Comment gérer la colère

Dites aux participants qu'il faut :

- Encourager le client à établir un réseau de personnes vers lesquelles il peut se tourner lorsqu'il a besoin de parler ;
- Expliquer au client que sa colère risque moins d'exploser s'il peut parler avec quelqu'un ;
- Faire comprendre au client que son réseau de soutien doit être formé de personnes franches qui lui diront ce qu'il faut, et non ce qu'il souhaite entendre.

Ces personnes doivent être :

- fiables ;
- honnêtes ;
- dignes de confiance ;
- responsables ;
- intègres.

Il peut s'agir d'amis, de membres de la famille, d'accompagnateurs, de chefs religieux, de dirigeants communautaires ou de personnes rencontrées dans un abri ou dans le cadre d'un programme ou d'un service.

5. Prendre soin de soi en tant qu'accompagnateur.....1 heure

ANIMATEUR :

Expliquez ce qui suit :

- Les accompagnateurs s'occupent constamment des autres et négligent très souvent leurs propres besoins. Il en résulte un taux extrêmement élevé de problèmes d'alcoolisme, de dépression, d'anxiété et de suicide parmi ces personnes. Un accompagnateur surmené ou dépassé risque d'être inefficace.
- Les risques professionnels sont les suivants : épuisement affectif, isolement, désespoir, hypertrophie du moi, dépression, traumatismes indirects, inquiétudes, tristesse et toutes sortes de peurs.
- Les préoccupations exprimées par les clients peuvent avoir des répercussions sur les relations personnelles des accompagnateurs.
- L'accompagnement est exigeant sur le plan émotif ; il peut être dur, à la longue, de bien supporter le fait que des clients vous renvoient à vos propres problèmes, en parlant de situations similaires à la vôtre.
- Il est humain de garder espoir et confiance et de transmettre ces sentiments au client, même lorsque la situation est terrible.
- Les accompagnateurs ont parfois du mal à ne pas ramener leurs soucis à la maison.

- Apporter une aide à des personnes en détresse peut être démoralisant à certains moments.

Ce que vous pouvez faire :

- Apprendre à bien vous occuper de vous.
- Discerner les signaux qu'envoie votre corps quand vous en faites trop (tensions dans les épaules, maux de dos, d'estomac, de tête, etc.). Faire une pause.
- Apprendre à respirer profondément.
- Manger correctement et boire suffisamment (parler donne soif !).
- Éviter d'approcher des personnes qui pourraient être malades.
- Observer une distance sociale avec les personnes que vous accompagnez.
- Avoir un réseau de soutien pour pouvoir parler quand vous êtes tendu ou accablé.
- Établir et mettre à jour votre plan d'urgence familial et vous assurer que votre famille sait ce qu'il faut faire en cas de crise.
- Se joindre à un programme d'entraide pour accompagnateurs. Un groupe d'accompagnateurs peut offrir un soutien et une aide appréciables quand la situation est difficile.
- Faire régulièrement de l'exercice (marche, jogging, etc.), surtout vers la fin de la journée. Vous devriez, avant de quitter le travail, consacrer un certain temps au bilan de la journée afin de vous libérer de vos préoccupations professionnelles.

ANIMATEUR :

Lancez une discussion au sein du groupe sur les diverses façons de prendre soin de soi. Après la discussion, accordez 15 minutes aux participants pour qu'ils élaborent leur plan personnel. Demandez à ceux qui le souhaitent d'exposer quelques-unes de leurs idées.

Document 15 : Gérer le deuil

Ce qu'il faut faire

- Rassurer le client endeuillé en lui disant que ses réactions sont normales et compréhensibles.
- Désigner le défunt par son nom.
- Dire au client qu'il continuera sans doute à se sentir triste, seul et en colère pendant un certain temps encore.
- Indiquer au client que, s'il continue à éprouver un sentiment de perte ou s'il se sent encore déprimé après quelque mois, il peut demander à rencontrer un ecclésiastique ou un accompagnateur spécialisé dans le deuil.
- Proposer aux enfants et aux adolescents de faire certaines activités (dessiner, écrire, lire, par exemple) ou simplement de rester à l'écart, car il est possible qu'ils ne puissent exprimer leur tristesse d'une manière compréhensible pour un adulte.

Ce qu'il ne faut pas dire

- Je sais ce que vous ressentez.
- C'est sans doute mieux ainsi.
- Elle est mieux là où elle est maintenant.
- Son heure avait sonné.
- Au moins, elle est partie rapidement.
- Et si nous parlions d'autre chose ?
- Vous allez vous en sortir.
- Vous êtes assez fort pour affronter la situation.
- Vous vous sentirez bientôt mieux.
- Au moins, vous êtes en vie.
- Cela pourrait être pire, il vous reste un frère/une sœur/un parent.
- Rien n'arrive sans raison.
- Si une épreuve nous est imposée, c'est que nous pouvons la surmonter.
- Un jour, vous comprendrez.
- Maintenant, tu es l'homme/la femme de la maison (à un enfant).

Document 16 : Comment gérer la colère

- La colère n'est pas toujours présente.
- Des circonstances douloureuses et difficiles peuvent déclencher une réaction de colère.
- Les idées qui mènent à la colère sont généralement les suivantes :
  - Accuser les autres de provoquer intentionnellement et inutilement une souffrance ;
  - Penser que les autres font exprès de se comporter de manière inacceptable ou inadaptée ;
  - Penser qu'on nous veut du mal ou qu'on nous agresse, ce qui provoque dans l'organisme une réaction d'attaque ou de fuite et déclenche la colère.
- Il est compréhensible que les victimes d'une pandémie ou de toute autre crise se sentent menacées (que ce soit justifié ou non). Que faire dans une telle situation ? Trouver les moyens de changer les idées des gens, de canaliser leur énergie vers un élément positif : rechercher un abri, de la nourriture, des vêtements ; s'occuper de clients plus démunis, aider les autres, etc. Leur attention se portera ainsi sur autre chose.
- L'accompagnateur peut expliquer au client, quand ce dernier est assez calme pour entendre ce qu'on lui dit, que sa colère est justifiée dans les circonstances. On peut ensuite l'encourager à tenter de percevoir les choses différemment, afin qu'il soit plus actif et utile dans la situation. Idées à transmettre :
  - Me mettre en colère ne résoudra pas le problème.
  - Ma colère ne changera pas les autres, je me fais simplement du tort.
  - Je peux faire face à la situation, même si elle ne me plaît pas.
- Il est très utile également, après avoir calmé la personne en colère, de l'amener à combler elle-même ses besoins immédiats.

- Il est rarement efficace de dire à une personne de ne pas éprouver de colère.
- Il est préférable de l'encourager à respirer profondément et à tenter de trouver les moyens de se sortir de cette situation difficile. Elle aura ainsi une meilleure estime de soi et pourra aider les autres à mieux canaliser cette émotion.

À retenir : Nous pouvons calmer les autres en :

- restant calmes nous-mêmes ;
- les assurant que leurs sentiments sont normaux ;
- les écoutant avec attention et respect.

Questions à poser aux clients sur la façon dont ils gèrent leur colère

- Savez-vous pourquoi vous êtes tellement en colère ?
- Vos relations familiales ou professionnelles sont-elles marquées par les tensions, la colère ou les conflits ?
- Perdez-vous votre calme avec votre conjoint, vos enfants, vos amis ou vos collègues ?
- Avez-vous souvent des pensées agressives ?
- Regrettez-vous souvent vos comportements ?
- Vous sentez-vous coupable de vous mettre en colère ?

Douzième séance : Fin de la formation

Évaluation .....30 minutes

- Demandez aux participants de remplir le formulaire d'évaluation et de vous le remettre.
- Concluez la formation en demandant aux participants s'ils ont des questions ou des observations.
- Distribuez les attestations de présence à ceux qui ont assisté aux quatre journées de formation.
- Déclaration de clôture.

Conclusions

Acquérir les techniques d'accompagnement exige du temps et de la pratique. Beaucoup d'entre nous ont déjà fait de l'accompagnement sans le savoir, par exemple en aidant des amis ou des proches en difficulté à trouver des solutions. Ces techniques sont, pour une grande part, celles que vous utiliserez en cas de pandémie.

Tentez d'imaginer ce que vous aimeriez que quelqu'un dise ou fasse pour vous aider si vous étiez dans la même situation. Comment aimeriez-vous être traité ? Faites la même chose pour les autres.

On ne soulignera jamais assez l'importance de la confidentialité. Il n'est jamais bon de divulguer ce que quelqu'un vous a confié sous le sceau du secret. Même si vous pensez que beaucoup de personnes sont déjà au courant de ce que vous a dit un client, N'en parlez PAS. Ce n'est PAS À VOUS de le faire ! La discrétion est primordiale. Les relations que nous établissons en tant qu'accompagnateur sont basées en grande partie sur la confiance. Méritez cette confiance en tenant vos promesses et en respectant la confidentialité.

Enfin, n'oubliez pas que les gens ont besoin d'être valorisés et de sentir qu'ils ont une place dans la société. Cela devrait orienter vos échanges avec les personnes que vous accompagnerez.

Quand vous ferez réellement face à la colère, au chagrin et à l'angoisse d'autres personnes, n'oubliez pas de chercher des appuis pour vous aussi. Prenez soin de vous et préservez VOTRE bien-être. Vous ne pouvez aider autrui si vous ne vous sentez pas bien. Essayez de trouver un collègue ou un groupe de collègues qui vous écoute, vous réconforte et vous rassure. Vous aurez plus d'énergie pour aider les autres.

Évaluation de la formation

Indiquez dans quelle mesure vous êtes satisfait de l'enseignement dispensé concernant les points suivants ?

1. Mieux comprendre ce qu'est l'accompagnement

☐ *très satisfait* ☐ *satisfait* ☐ *insatisfait*

2. Mieux comprendre les buts de la communication et de l'accompagnement

☐ *très satisfait* ☐ *satisfait* ☐ *insatisfait*

3. Savoir comment préserver la confidentialité

☐ *très satisfait* ☐ *satisfait* ☐ *insatisfait*

4. Mieux comprendre ce qu'est une pandémie

☐ *très satisfait* ☐ *satisfait* ☐ *insatisfait*

5. Savoir comment aider concrètement les clients en temps de crise

☐ *très satisfait* ☐ *satisfait* ☐ *insatisfait*

6. Connaître les droits et responsabilités de tous les intéressés

☐ *très satisfait* ☐ *satisfait* ☐ *insatisfait*

7. Pensez-vous être mieux à même de faire de l'accompagnement ? Pourquoi ?

8. Pensez-vous que cette formation vous aidera dans votre travail ? Pourquoi ?

9. Quels aspects de la formation étaient moins utiles, selon vous ?

10. Si vous deviez dispenser cette formation, que feriez-vous pour l'améliorer ?

Bibliographie

Davis, M., E. Eshelman et M. McKay
1995 The Relaxation and Stress Reduction Workbook, 5e édition, New Harbinger Publications, Inc., Californie.

National Child Difficult Stress Network and National Center for PTSD
Non daté Psychological First Aid: Field Operations Guide, 2e édition.

OIT et al.
2005 Framework Guidelines for Addressing Workplace Violence in the Health Sector – The Training Manual, Organisation internationale du travail, Conseil international des infirmières, Organisation mondiale de la santé et Internationale des services publics.

OMS
2008 Pandemic influenza preparedness and mitigation in refugee and displaced populations: WHO guidelines for humanitarian agencies, 2e édition, Genève.

2005 Dix choses qu'il faut savoir sur la grippe pandémique, OMS, octobre. http:// www.who.int/csr/disease/influenza/pandemic10things/fr/index.html

2005 Effective Media Communication during Public Health Emergencies – A WHO Field Guide, OMS.

Glossaire

Abri	lieu dans lequel on est protégé des intempéries ou du danger.
Accompagner	aider une personne à régler des problèmes d'ordre psychologique, social ou personnel.
Adapter (s')	faire face avec succès à un événement ou une situation.
Aiguë (maladie)	soudaine et grave mais de courte durée.
Aiguillage	le fait de diriger une personne vers un service aux fins de traitement, d'aide ou d'informations.
Chronique (maladie)	qui dure longtemps ou qui est récurrente.
Client	personne qui bénéficie des services d'un professionnel ou d'une organisation.
Communication	le fait de transmettre un savoir sur quelque chose ; échange d'informations par le biais d'un système commun de symboles, signes et comportements qui peuvent être verbaux, non verbaux (voir LANGAGE CORPOREL) ou écrits.
Confidentialité	le fait de maintenir secrètes les informations données par un client.
Conseiller	donner un conseil ; recommander une décision ou une voie à suivre.

Démarche	ensemble d'actions menées ou de mesures prises dans un but.
Détresse	souffrance psychologique ou physique causée par une situation négative ; état nécessitant une assistance immédiate.
Deuil	profonde souffrance liée à la perte d'une personne (souvent décédée) ou d'une chose.
Émotion	sentiment intense, réactions ou sentiments instinctifs.
Empathie	capacité de comprendre et de partager les sentiments ou les émotions d'une autre personne.
Entretien	rencontre destinée à obtenir des renseignements d'une personne.
Épidémie	propagation étendue, ou soudaine et rapide, d'une maladie.
Fournisseur de services	organisation ou personne offrant une aide.
Grippe	maladie infectieuse due à un virus, localisée au niveau du nez, de la gorge et des poumons.
Hygiène	principes et pratiques favorisant une bonne santé.
Langage corporel	gestes, postures, expressions faciales et autres signes non verbaux par lesquels sont communiqués les sentiments et les émotions, sans faire appel à la parole.
Maladie	état qui nuit aux fonctions essentielles du corps ; affection.
Morbidité	tout ce qui touche à la mort ou à la maladie.

Mortalité	nombre de décès survenus pendant une période ou dans un lieu donné.
Pandémie	épidémie qui commence dans un lieu précis et se propage dans le monde entier.
Responsable	personne qui s'occupe d'un mineur, d'un malade, d'un handicapé ou d'une personne âgée.
Rite	cérémonie comportant une série d'actes exécutés dans un ordre précis.
Stress	tension d'ordre psychologique ou émotionnel.
Technique	capacité particulière, dans un domaine donné, acquise par l'apprentissage et la pratique.
Traumatisme	trouble psychique ou émotionnel dû à un choc ou à un stress mental, émotionnel ou physique.
Virus	agent infectieux de très petite taille pouvant causer des affections légères, comme le rhume, ou de graves maladies. Les antibiotiques n'ont pas d'effet sur les virus.

OIM Organisation internationale pour les migrations