

■ Initiative conjointe  
**UE-OIM** pour  
la Protection et  
la Réintégration  
des migrants  
■

LE CONSEIL

À LA RÉINTÉGRATION

UNE APPROCHE PSYCHOSOCIALE

Les opinions et les analyses exprimées dans le présent ouvrage ne reflètent pas nécessairement les vues ou les politiques officielles de l'Organisation internationale pour les migrations (OIM). Les appellations et les données présentées dans ce rapport 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 ordonnées, s'effectuant dans des conditions décentes, profitent à la fois aux migrants et à la société tout entière. En tant qu'organisme intergouvernemental, l'OIM collabore avec ses partenaires de la communauté internationale en vue de résoudre les problèmes pratiques de la migration, de mieux faire comprendre les questions de migration, d'encourager le développement économique et social grâce à la migration et de promouvoir le respect effectif de la dignité humaine et le bien-être des migrants.

Ce guide a été produit avec l'appui financier de l'Union européenne au titre de [l'Initiative conjointe UE-OIM pour la réintégration et la protection des migrants](#).

Ce document est publié sans avoir été revu par les services d'édition de l'OIM.

Organisation internationale pour les migrations (OIM)  
Bureau régional pour l'Afrique de l'Ouest et du Centre  
Zone 3, Route des Almadies, Dakar - Sénégal  
Tél. : +221 33 869 62 00  
Fax : +221 33 869 62 33  
Courriel : [rodakar@iom.int](mailto:rodakar@iom.int)  
Site web : [www.rodakar.iom.int](http://www.rodakar.iom.int)

**Auteurs :** Gaia Quaranta, Cédric Dekeyser, Guglielmo Schinina.  
**Appui à l'édition :** Emanuela Muscarà, Florence Kim, François-Xavier Ada-Affana.  
**Traduction :** Modou Mbodji  
**Illustrations :** Mohamed Hadj

Cette publication n'a pas été traduite par le Service de Traduction de l'OIM. Elle est une traduction non-officielle de l'original [Reintegration Counselling: A psychosocial Approach, 2019](#).

Photo de couverture : © IOM/Muse MOHAMMED

© 2020 Organisation internationale pour les migrations (OIM)

Tous droits réservés. Cette publication ne peut être reproduite, même partiellement, ni enregistrée dans un système d'archives, ni transmise par voie électronique ou mécanique, par xérogaphie, par bande magnétique ou autre, sans l'autorisation préalable écrite de

# TABLE DES MATIÈRES

Introduction	/6
Conseil à la réintégration: définition et objectifs	/7
Aspects psychosociaux liés au retour et à la réintégration	/8
Rôle de l'assistant à la réintégration	/13
Compétences de base en communication et conseil	/15
Techniques de communication et de conseil	/17
La communication efficace	/17
L'écoute active	/18
Comment créer un environnement convivial	/25
Étapes du processus de conseil et messages clés	/27
Les migrants de retour ayant besoin d'une attention particulière	/40
Conclusion	/42
Ouvrages et ressources recommandées	/46

## ANNEXES

Annexe 1 Messages clés de soutien aux migrants au cours du processus de réintégration	/46
Annexe 2 Liste des valeurs pour une communication efficace	/48
Annexe 3 Questions clés pour aider les migrants de retour dans leur réintégration	/50

## LISTE DES ENCADRÉS

Encadré 1 – Techniques de communication non verbale	/19
Encadré 2 – Techniques d'entretien	/22
Encadré 3 – Empathie, sympathie et apathie	/23
Encadré 4 – Reconnaître les signes de détresse	/38
Encadré 5 – Comment aider les gens à se calmer	/39





EMBET, UNE MIGRANTE AVEC SES ENFANTS, AIDÉES PAR L'OIM POUR LE RETOUR DANS SON PAYS, L'ÉTHIOPIE. © IOM / Muse MOHAMMED

# INTRODUCTION

Le présent guide vise à fournir les informations essentielles sur l'importance d'une approche psychosociale de conseil après le retour du migrant, en décrivant les compétences en matière de techniques de communication de base et de conseil à la réintégration psychologiquement éclairée en faveur des migrants de retour.

En même temps, il offre quelques conseils pour mieux comprendre la complexité émotionnelle et les facteurs psychosociaux auxquels les migrants de retour peuvent être confrontés, car ceux-ci sont susceptibles d'avoir un impact positif ou négatif sur leur façon d'interagir avec l'OIM, de s'engager dans le programme et en définitive dans leur réintégration.

Ce guide n'a pas pour but de constituer des Procédures Opératoires Standard (POS). Il est plutôt un outil pratique à la disposition de l'assistant à la réintégration tout au long du processus de la réintégration. Il ne traite pas le conseil pour des cas spécifiques tels que les victimes de la traite ou de torture, les enfants et autres personnes dont le conseil au retour et à la réintégration exigent des compétences, des attitudes et des précautions spécifiques.

# CONSEIL À LA RÉINTÉGRATION :

## Définition et objectifs

Le terme « conseil » est utilisé dans une variété de situations : conseil psychologique, conseil professionnel, conseil juridique, etc., et consiste à s'engager avec des personnes confrontées à un problème spécifique afin de les aider à résoudre ce problème. Il n'existe pas de définition unique de « conseil<sup>1</sup> » cependant, dans le contexte du programme d'aide au retour volontaire et à la réintégration de l'OIM, il couvre généralement trois aspects principaux :

- La fourniture d'informations au migrant de retour sur le processus d'aide à la réintégration ;
- La collecte d'informations sur le migrant de retour pour identifier les situations potentielles de vulnérabilité, ses besoins, ses compétences, ses motivations et ses opportunités ;
- La fourniture d'un soutien émotionnel et psychologique de première ligne au migrant de retour.

Le conseil sur la réintégration est une étape fondamentale pour l'élaboration d'un plan de réintégration holistique pour tous les migrants de retour, qui ne devrait pas se limiter à un projet d'entreprise, mais plutôt s'orienter vers un « projet de vie ».

---

<sup>1</sup> « **Conseil (counselling)** » : aide ou orientation en vue de la résolution des difficultés et des problèmes personnels, sociaux ou psychologiques (Counselling, 2018). Les éléments qui se distinguent dans une approche de conseil adaptée au contexte comprennent la mobilisation des capacités de résilience, des forces et des ressources psychologiques et relationnelles des personnes en détresse, afin de résoudre leurs problèmes. Dans une approche communautaire et systémique, le conseil peut être considéré comme toute interaction ou conversation qui favorise le bien-être psychosocial ». (OIM, 2019), *Manual on Community-Based Mental Health and Psychosocial Support in Emergencies and Displacement*. OIM Genève, p. 475.

# ASPECTS PSYCHOSOCIAUX LIÉS AU RETOUR ET À LA RÉINTÉGRATION

Le processus complexe et multidimensionnel de la réintégration exige de prendre en compte les différents facteurs qui influent sur la réintégration d'un individu, notamment les facteurs économiques, sociaux et psychosociaux aux niveaux individuel, communautaire et structurel<sup>2</sup>. Il est donc important d'adopter une approche holistique pour comprendre les difficultés psychosociales liées au retour et à la réintégration, et la manière dont leur interrelation affecte le bien-être de la personne.

La réintégration est définie comme la ré-inclusion ou la réincorporation d'un migrant dans la société de son pays d'origine. Il s'agit d'un processus qui requiert l'adaptation à une nouvelle vie, le rétablissement des liens avec la famille et les amis, et l'élaboration de projets pour l'avenir. La réintégration « dans le pays d'origine » est souvent conceptualisée à tort comme un processus facile et sans difficulté puisque les migrants de retour se réinstallent dans leur « propre pays », au sein de leur communauté et de leur famille. Toutefois, cette hypothèse ne tient pas compte des défis émotionnels, sociaux et culturels auxquels les migrants peuvent être confrontés lorsqu'ils tentent de réadapter leur vie dans leur pays d'origine.

Le retour au pays après un voyage migratoire qui n'a pas abouti au résultat souhaité peut déclencher différentes réactions psychologiques et engendrer divers comportements. Parmi ceux-ci, on peut citer :

- L'instabilité émotionnelle : sentiments mitigés de honte, de culpabilité, de peur, de frustration, de colère, de solitude, de désespoir, d'impuissance, etc. ;
- La perception de soi-même comme un échec ;
- Un sentiment de détresse et de désorientation ;
- L'anxiété et pression émotionnelle constante ;
- Le manque de confiance et faible estime de soi ;
- L'isolement des autres et le sentiment de ne pas être compris ;
- Des changements dans le comportement et les habitudes antérieures ;
- Une tendance à se focaliser sur le passé ou le futur plutôt que sur le présent.

En tant qu'assistant à la réintégration, vous devez reconnaître ces réactions psychologiques comme des conséquences normales des difficultés rencontrées au cours du processus de retour et de réintégration.

<sup>2</sup> OIM (2017), *Towards an Integrated Approach to Reintegration in the context of return.*



Le bien-être psychosocial des migrants de retour est également influencé par le contexte socio-relationnel et socio-économique de leur retour, notamment la qualité des relations avec les membres de la famille et de la communauté. Les membres de la famille peuvent avoir des sentiments différents à l'égard du retour. Ces sentiments sont parfois positifs (joie, soulagement et enthousiasme à l'idée de revoir un être cher au pays). Ils peuvent également être négatifs, car le retour peut être perçu comme un échec. C'est le plus souvent le cas lorsque la famille a soutenu [financièrement] le voyage du migrant et qu'elle avait de grandes attentes à son égard, mais que ce dernier a été incapable de rembourser les dettes contractées par la famille ou de répondre à ses attentes de réussite.

« Ici au Sénégal, dans notre culture, il est inconcevable qu'on échoue à une tentative d'émigration. [...] Si à l'époque, j'avais pu me suicider, je l'aurais fait. »

*Moustapha, Sénégal*

Par conséquent, le migrant de retour peut être perçu (et se percevoir) comme un problème, un fardeau, comme quelqu'un à l'origine d'un malheur et qui est responsable des dettes contractées par la famille, par exemple.

Les membres de la communauté jouent également un rôle important dans la réintégration des migrants de retour. Plus les migrants passent de temps loin de leur communauté d'origine, plus les changements se produisent et plus il devient difficile de concilier les différentes expériences que les migrants et les membres de la communauté ont vécues.

Les migrants connaissent des changements en vivant dans une société et une culture différente et, certains d'entre eux peuvent être exposés à l'adversité et à des expériences troublantes au cours de leur voyage ou dans le pays de destination. Lorsqu'ils sont à l'étranger, les « lieux d'origine » des migrants (membres de la communauté et de la famille, services, infrastructures, etc.) changent parfois de manière fondamentale, ce qui remet en question leurs souvenirs de la façon dont les choses étaient au moment de leur départ.

Par conséquent, les migrants de retour peuvent s'inquiéter de ne pas être facilement acceptés dans leur communauté et ont besoin de temps pour se réintégrer et se sentir à nouveau membre de leur communauté.

Le ressentiment des communautés peut également provenir de la fausse perception de l'aide à la réintégration comme une récompense indue pour les migrants de retour par rapport aux populations locales qui n'ont pas migré.

Aux difficultés psychosociales qui entravent le processus de réintégration, comme brièvement mentionné ci-dessus, peuvent s'ajouter les conséquences sur la santé mentale liées à l'exposition à une adversité extrême. Par exemple, les migrants d'Afrique de l'Ouest et du Centre se dirigeant vers l'Europe par les routes méditerranéennes sont confrontés souvent à des circonstances extrêmement difficiles et à des facteurs de stress extrêmes. Dans certains cas, ils peuvent avoir été soumis à des violations flagrantes de leurs droits fondamentaux, notamment la torture, l'esclavage, les violences sexuelles, le travail forcé, la détention, l'exploitation par leurs ravisseurs et les trafiquants.

Les victimes d'une violation ponctuelle ou répétée de leurs droits fondamentaux et de leur intégrité physique courent un risque accru de développer des problèmes psychologiques et sociaux. Une petite proportion de personnes peut développer différents troubles mentaux comme la dépression, les troubles anxieux, le stress post-traumatique, les troubles psychotiques et avoir besoin d'une attention et de soins spécialisés<sup>3</sup>.

Toutefois, il est important de ne pas généraliser et de reconnaître que les signes de détresse psychosociale sont, dans la plupart des cas, une réaction normale courante chez les migrants de retour et que les troubles mentaux sont généralement très rares.

Il convient de noter ici que les mêmes événements peuvent provoquer des niveaux de détresse psychologique très différents selon les personnes. De même, une même personne peut réagir différemment à un même événement à des moments différents. Des facteurs tels que la personnalité, la vulnérabilité, l'âge, le niveau d'éducation, le soutien social, les souvenirs d'événements similaires, l'état de santé physique et mentale, peuvent entraîner des réactions psychologiques différentes après un même événement déclencheur/significatif.

Lorsque vous organisez une séance de conseil à la réintégration, vous devez être conscient des potentiels problèmes de santé mentale et psychosociaux des migrants de retour mentionnés ci-dessus, car dans certains cas, cela peut entraver le processus de réintégration. N'oubliez pas qu'une réintégration durable ne peut être facilitée que si les facteurs psychosociaux sont abordés en parallèle avec les aspects économiques et sociaux de la réintégration.

---

<sup>3</sup> Certaines connaissances de base sur les troubles mentaux courants peuvent aider les assistants à la réintégration à mieux comprendre la manière dont un migrant de retour peut se comporter ou communiquer et à mieux le soutenir pendant le processus de réintégration. De plus amples informations sont disponibles dans le document de l'OIM (2014).





UN ASSISTANT À LA RÉINTÉGRATION EN CONVERSATION AVEC UN MIGRANT DE RETOUR EN GUINÉE. © OIM 2018 /Lucas CHAN-DELLIER

# RÔLE DE L'ASSISTANT À LA RÉINTÉGRATION

Le rôle de l'assistant à la réintégration doit être axé sur les points suivants :

- **Engagement** - S'engager avec le migrant de retour grâce au conseil à la réintégration afin de mieux comprendre ses antécédents, ses qualifications professionnelles, ses compétences ainsi que les ressources qui peuvent faciliter sa réintégration durable et les obstacles qui peuvent au contraire entraver le processus de réintégration.
- **Évaluation des besoins et de ressources** - Évaluer les besoins et les ressources spécifiques du migrant de retour d'une manière holistique, en tenant compte des dimensions économiques, sociales et psychosociales du processus de réintégration. L'évaluation doit prendre en considération le lien entre le niveau psychologique individuel (expérience émotionnelle, forces et faiblesses personnelles), le niveau professionnel (compétences, expériences et domaines professionnels à développer) et le niveau social (capital social et réseaux).
- **Assistance** - Assister les migrants de retour dans la conception d'un plan de réintégration compréhensif et réaliste. Explorer les options et mobiliser des ressources pour la mise en œuvre du plan de réintégration à travers des orientations ou une aide directe (si approprié).
- **Suivi** - Effectuer un suivi et un contrôle de l'intervention.

Considérez-vous comme un «coach» (censé assister des personnes) et non pas simplement un agent chargé de tâches bureaucratiques. Ne considérez pas le migrant de retour comme un bénéficiaire passif ou une «victime» à assister, mais plutôt comme un agent actif dans sa vie.

Le processus de conseil à la réintégration exige que la personne conserve un sentiment d'estime de soi et d'autodétermination ou qu'elle cesse de se sentir impuissante, s'il en est le cas. Il vise à renforcer la conscience en soi-même, la capacité à reconnaître ses propres faiblesses et à identifier ses propres forces. À travers ce processus, le migrant de retour est amené à se faire une idée plus claire de sa situation et des défis de la réintégration, à examiner les différentes options qui s'offrent à lui et à décider des actions à entreprendre.

Votre rôle est d'aider le migrant de retour à maintenir ou à renforcer sa résilience<sup>4</sup>, un levier nécessaire pour faire face aux problèmes et maintenir ou retrouver un sentiment d'estime de soi, d'entraide et de contrôle de sa vie.

Cela implique :



Voir [Annexe 1](#) pour des conseils et messages clés sur la façon d'aider les migrants dans le cadre du retour et du processus de réintégration.

<sup>4</sup> La résilience «est le processus qui consiste à exploiter les ressources biologiques, psychosociales, structurelles (environnementales) et culturelles pour le maintien du bien-être». Elle est désormais devenue un nouveau paradigme dans les domaines du développement et de la santé mentale. Ce qui distingue une approche fondée sur la résilience est : (a) l'accent mis sur les forces, les ressources et les capacités plutôt que sur les déficits; (b) l'anticipation des actions qui réduisent l'impact de l'adversité; (c) l'attention portée aux multiples niveaux d'influence, allant des niveaux structurels et culturels aux niveaux individuel et communautaire; et (d) la cartographie des influences au sein de systèmes écologiquement interreliés. La résilience s'applique non seulement aux individus, mais aussi aux familles, aux communautés, aux organisations et à la société dans son ensemble. (OIM, 2019, Manual on Community-Based Mental Health and Psychosocial Support in Emergencies and Displacement. OIM Genève, p. 475).

# COMPÉTENCES DE BASE

## EN COMMUNICATION ET CONSEIL

Le conseil diffère de la communication interpersonnelle informelle vécue au quotidien. Les compétences de base en matière de conseil, qui impliquent des compétences positives et efficaces en communication, sont un outil fondamental dans le processus de conseil à la réintégration visant à :

- Créer un environnement sûr;
- Établir une relation de confiance entre l'assistant à la réintégration et le migrant de retour;
- Comprendre les besoins, les ressources et les aspirations du migrant de retour dans le cadre de sa réintégration, au niveau individuel, familial et communautaire;
- Fournir un soutien émotionnel de première ligne au migrant de retour;
- Établir un plan de réintégration participatif et réaliste;
- Comprendre quand est nécessaire (et faisable) de proposer au migrant de retour une orientation vers services spécialisés en santé mentale.

Voir l'[Annexe 2](#) pour un ensemble des caractéristiques générales des approches de communication les plus efficaces.



FACE AU RETOUR DE NOMBREUX MIGRANTS DANS L'INCERTITUDE, IL EST VITAL D'IDENTIFIER ET DE RÉPONDRE IMMÉDIATEMENT À LEURS BESOINS PSYCHOSOCIAUX. © IOM 2019/Assan JOBE



# TECHNIQUES DE COMMUNICATION

## ET DE CONSEIL

Une communication efficace favorise un meilleur résultat de conseil. Elle permet au migrant de retour de décrire avec précision sa situation et ses ressources et de comprendre clairement les options de réintégration. Elle peut donc faciliter l'élaboration d'un plan de réintégration plus efficace.

### La communication efficace

Une bonne communication passe par un dialogue bidirectionnel efficace entre l'assistant à la réintégration et le migrant de retour, dans lequel chaque partie prête attention au message de l'autre et à ses réactions, en essayant véritablement de comprendre et d'apprécier l'autre.

De bonnes compétences en communication vous aideront à identifier les préoccupations, les obstacles, les compétences et les ressources susceptibles d'entraver et/ou de faciliter le processus de réintégration. Avec de bonnes compétences en communication, vous serez en mesure de présenter clairement au migrant de retour des informations sur les opportunités et le processus d'aide à la réintégration afin qu'il puisse prendre une décision éclairée.

Une bonne communication permet d'éviter la désinformation ou les écarts d'information entre vous et le migrant de retour. La clarté, la franchise et l'honnêteté créent une relation de confiance et une compréhension mutuelle à même de renforcer la confiance du migrant.

Il est impossible de ne pas communiquer. Sans même s'en apercevoir, on communique à travers notre propre attitude et notre langage corporel. On croit souvent à tort que les talents de communicateurs sont naturels. Cependant, l'on peut véritablement les développer. Ci-après quelques-unes des techniques de communication recommandées pour améliorer l'écoute active. L'utilisation de ces techniques aura un impact élevé sur votre expérience de conseil à la réintégration,

# L'écoute active

Une écoute active vous permet de vous focaliser sur «l'ici et maintenant» quand le migrant de retour cherche à exprimer.

L'écoute comporte trois composantes :

**Le comportement d'écoute** : Afin d'établir une relation positive avec le migrant de retour, vous devez faire preuve d'un respect inconditionnel, d'empathie<sup>5</sup> et d'authenticité. Chaque individu se sent réconforté quand on lui accorde de l'attention. Vous devez adopter un **comportement d'écoute**, à savoir particulièrement le fait d'accorder à votre interlocuteur toute l'attention qu'il mérite. Vous ne devez pas travailler sur autre chose pendant la séance de conseil. Par exemple, ne regardez pas vos courriels ou votre téléphone ou de vous occuper d'autres tâches en même temps.

En outre, montrez au migrant de retour que vous êtes en train d'écouter, par exemple en hochant la tête ou en disant «Oui», «Oui, continuez», «Je vous suis», «Uh-huh», «Mmm-mm-mm», «Je vois», «Bien sûr».

**La communication non verbale** : Les aspects non verbaux de la communication sont : le langage corporel, la présence socio-émotionnelle, le silence (voir [Encadré 1](#)).

**L'écoute active** : Une écoute efficace nécessite que vous jouiez un rôle actif, dans le processus d'écoute. Votre posture ne doit pas montrer que vous êtes trop occupé ou pressé. Ne remplissez pas de formulaires pendant l'entretien, mais laissez-les plutôt pour la fin de la session sous forme de résumé avec le migrant de retour. Si un formulaire spécifique doit être rempli pendant l'entretien, ne le faites pas trop brusquement ou d'une manière qui distrait le migrant de retour (par exemple en tapant frénétiquement sur un ordinateur portable ou un téléphone).

Lorsque vous posez des questions ou donnez des réponses, faites-le lentement, en gardant un contact visuel avec le migrant de retour. Évitez de passer rapidement d'un sujet à un autre. La communication non verbale favorise une atmosphère détendue. Elle encourage le migrant de retour à continuer à parler et démontre le souci et l'intérêt l'assistant à la réintégration à poursuivre la conversation.

---

<sup>5</sup> L'empathie est la capacité de se mettre à la place d'autre, de percevoir ce qu'il ressent. Comprendre une situation de retour au pays et les défis de réintégration auxquels le migrant de retour pourrait être confronté vous aidera à être plus sensible et amènera le migrant à se sentir plus à l'aise pour vous parler.

Vous devez faciliter la discussion et encourager le migrant de retour à fournir des informations complètes grâce à des techniques d'entretien spécifiques (voir [Encadré 2](#)). En écoutant le migrant de retour parler, n'hésitez pas à paraphraser ses propos (par exemple : «**Alors êtes-vous en train de dire que... Si j'ai bien compris?**») et clarifier (par exemple : «**Je ne suis pas sûr de ce que vous voulez dire. Pouvez-vous expliquer un peu plus clairement?**»).

Dans l'écoute active, l'assistant à la réintégration doit essayer, à partir des déclarations du migrant de retour, de comprendre les sentiments éprouvés. En s'appuyant systématiquement sur une «écoute active», l'assistant fait preuve de soutien, de compréhension et d'empathie à l'égard des sentiments du migrant de retour (voir [Encadré 3](#)), tout en lui permettant de conserver son leadership et son sens de l'action tout au long du processus.

## ENCADRÉ 1 – TECHNIQUES DE COMMUNICATION NON VERBALE

**Communication non verbale/langage corporel.** Souvent, nous pouvons remarquer les changements éprouvés à travers l'expression du visage d'une autre personne. Ainsi, le migrant de retour peut lire à travers les expressions sur votre visage et observer votre langage corporel. Cela peut être un signe positif ou négatif. De ce fait, **soyez conscient de votre corps (gestes) comme source de communication non verbale.** Pendant le processus de conseil, vous pouvez suivre l'approche SOLER (en anglais) décrite ci-après.

**Attention :** Il est donc important de toujours tenir compte des différences culturelles (par exemple, l'acceptabilité de certaines formes de courtoisie telles que serrer la main à quelqu'un, regarder son locuteur dans les yeux et le degré de distance/proximité dans les relations interpersonnelles que peut varier considérablement d'une culture à l'autre).



S - (square en anglais) : S'asseoir convenablement face au migrant de retour, les épaules parallèles aux siennes.

O - (open en anglais) : Adopter une posture ouverte, surtout avec les bras.

L - (lean en anglais) :Lorsqu'ils sont assis, vos interlocuteurs qui se penchent légèrement vers l'avant créent un sentiment d'intimité plus fort que ceux qui se penchent en arrière sur leur chaise.

E - (eye contact en anglais) : Le contact visuel est un élément important de la présence. Les gens sont moins susceptibles de communiquer librement avec nous si nous évitons le contact visuel avec eux. Cependant, un contact visuel intense peut également rendre la communication difficile pour le migrant de retour. Établissez un contact visuel doux, régulier et détendu qui n'évite pas le regard direct ni ne fixe trop intensément.

R - (relaxed en anglais) : Les interlocuteurs sont plus susceptibles de se sentir à l'aise avec des personnes qui sont calmes et détendues. Être relax est un état d'esprit qui se manifeste dans le corps.



**Présence socio-émotionnelle.** Il s'agit de votre capacité à faire preuve de présence absolue devant le migrant de retour. Les comportements verbaux et non verbaux devraient indiquer au migrant de retour que vous êtes disposé à travailler avec lui. Il ne doit y avoir aucune contradiction entre ces deux, à défaut, on risque de constater un manque d'authenticité et d'intérêt de la part de l'assistant. Ci-après quelques exemples de comportements négatifs à éviter : *regarder autour de la pièce et paraître distrait, parler à quelqu'un d'autre au téléphone, tapoter votre stylo sur la table, regarder constamment votre montre ou votre téléphone.*



**Silence.** Le silence donne au migrant de retour la possibilité de réfléchir. Parfois, il peut indiquer de l'embarras ou du ressentiment. La plupart des gens se sentent mal à l'aise dans le silence et ont tendance à parler de la première chose qui saute à l'esprit, ce qui n'est généralement pas pertinent. Il faut éviter une telle situation. On peut marquer des pauses, même au début de l'entretien de conseil avant que le migrant de retour ne commence à parler. S'il (migrant) arrête de parler, alors qu'on a l'impression qu'il n'a pas terminé, il faut éviter tout silence qui rend nerveux. Le migrant peut être en train de penser à quelque chose d'important. Vous pouvez juste lui dire, par exemple : «vous semblez avoir beaucoup réfléchi»; cela lui permettra de savoir que vous êtes là et vous pouvez faciliter le

## ENCADRÉ 2 – TECHNIQUES D'ENTRETIEN

**A) Poser des questions ouvertes :** celles-ci font appel à plusieurs réponses et on ne peut y répondre en quelques mots ou, parfois même lors d'une seule séance. Elles encouragent le migrant de retour à partager et à fournir un maximum d'informations. Les questions ouvertes commencent généralement par « **quel(s)/quel(les)** », « **comment** », « **pourquoi** ». Celles commençant par « **quel(s)/quel(les)** » cherchent à décrire des faits et à collecter des informations. « **Comment** » permet de poser des questions en rapport à la séquence et au processus des émotions (par exemple, **comment vous sentez vous concernant...? Comment pouvez-vous aller de l'avant grâce à vos forces?**). Avec « **Pourquoi** », on pose des questions axées sur les raisons et l'histoire intellectuelle. Ces questions encouragent le partage et donnent à la personne la possibilité d'exprimer son point de vue dans sa propre langue. Il est important d'encourager la personne à répondre librement et mentionner tout ce qu'elle souhaite sur la question posée.

**B) Poser des questions fermées :** avec ces questions le migrant de retour a peu de possibilités de réponse, à savoir « **oui** » ou « **non** ». Elles devraient toujours être complémentaires des questions ouvertes.

**C) Paraphraser :** la paraphrase est une brève reformulation des propos du migrant de retour. Elle vous permet de restituer le message dans ses propres mots. Le fait de parvenir à paraphraser le migrant montre que vous êtes à l'écoute et comprenez bien votre interlocuteur. Il n'est pas rare que les gens soient quelque peu vagues ou qu'ils aient des difficultés à aller droit à l'essentiel. En reformulant les principaux points du migrant de retour dans ses propres mots, non seulement vous comprenez mieux, mais vous l'aidez également à clarifier ses principaux points et préoccupations. Si votre reformulation n'est pas tout à fait sur la cible, la personne clarifiera généralement ce qu'elle vient de dire, par exemple : « **Il semble que... Laissez-moi voir si je vous ai bien entendu... Êtes-vous en train de dire... En d'autres termes, vous voulez dire que...** ».

**D) Clarifier et résumer :** clarifier signifie poser des questions qui visent à assurer une compréhension mutuelle. Exemple : « **Je ne suis pas sûr de ce que vous voulez dire. Pouvez-vous mieux expliquer?** » Résumer, c'est collecter et structurer toutes les informations issues de votre conversation, les passer en revue ensemble, convenir de la prochaine étape à suivre.

E) **Reprendre les propos** : le fait de reprendre les propos du migrant l'aide souvent à continuer à parler, sans le distraire.

Exemple : Migrant de retour : « ... **et je ne sais quoi faire maintenant** »

Assistant à la réintégration : « **Vous ne savez pas quoi faire ?** »

Migrant de retour : « **Non, je ne vois aucune solution à ma situation actuelle...** »

F) **Inviter le migrant de retour à la discussion** : parfois, il est important de faire une remarque encourageante, par exemple :

« **Aimeriez-vous en parler davantage ?** »

« **Pourriez-vous me dire davantage de votre situation ?** »

## ENCADRÉ 3 – EMPATHIE, SYMPATHIE ET APATHIE

En tant qu'assistant à la réintégration, vous devriez faire preuve d'empathie plutôt que de sympathie ou... d'apathie. Ci-dessous quelques exemples.





# COMMENT CRÉER

## UN ENVIRONNEMENT CONVIVAL

Un environnement convivial est important, car il garantit que le cadre de communication est confortable, exempt de distractions ou d'interruptions et dans lequel le migrant de retour se sent en sécurité. Ci-après des recommandations sur la façon de créer un environnement convivial pendant le processus de conseil sur la réintégration :

1. Un entretien de conseil à la réintégration ne doit pas causer de préjudice au migrant de retour sur le plan émotionnel. Ne le forcez pas à parler de ce qui s'est passé dans le passé ou pendant le voyage migratoire. Veillez également à ne pas porter de jugement sur ce qu'il/elle dit.

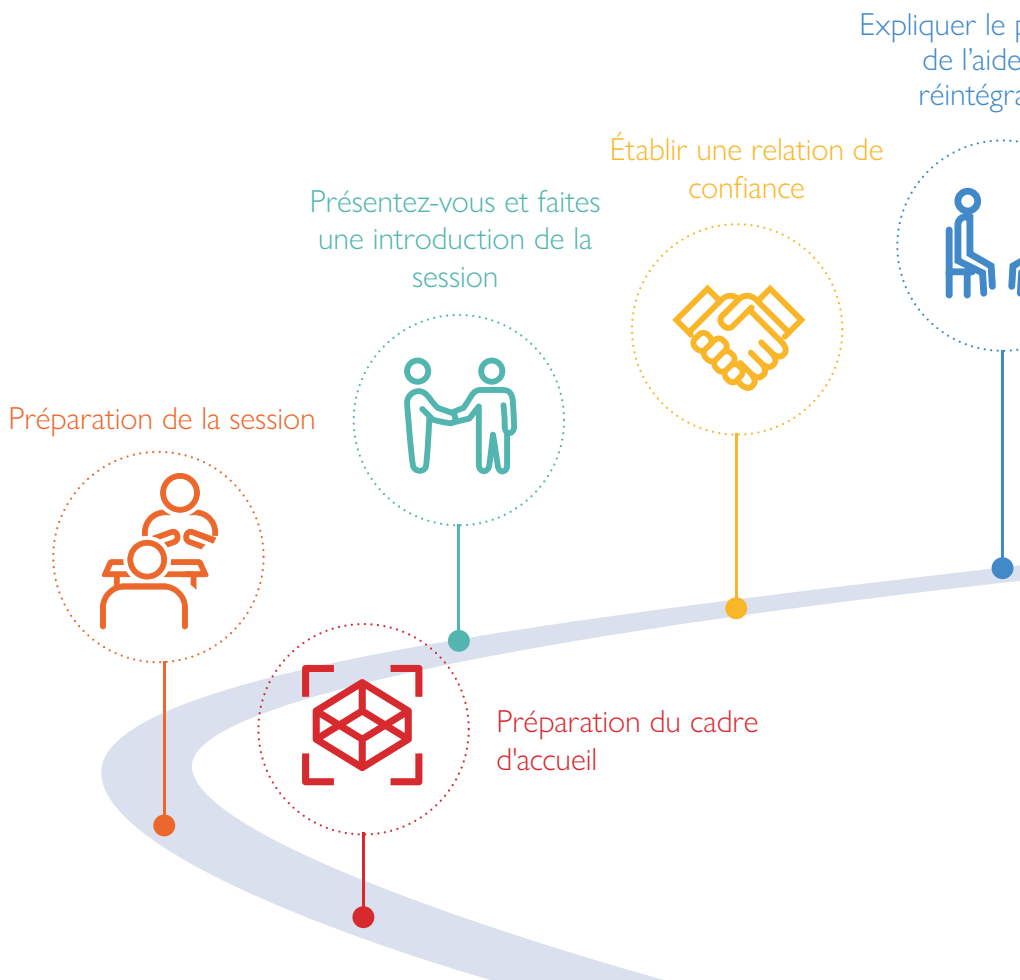


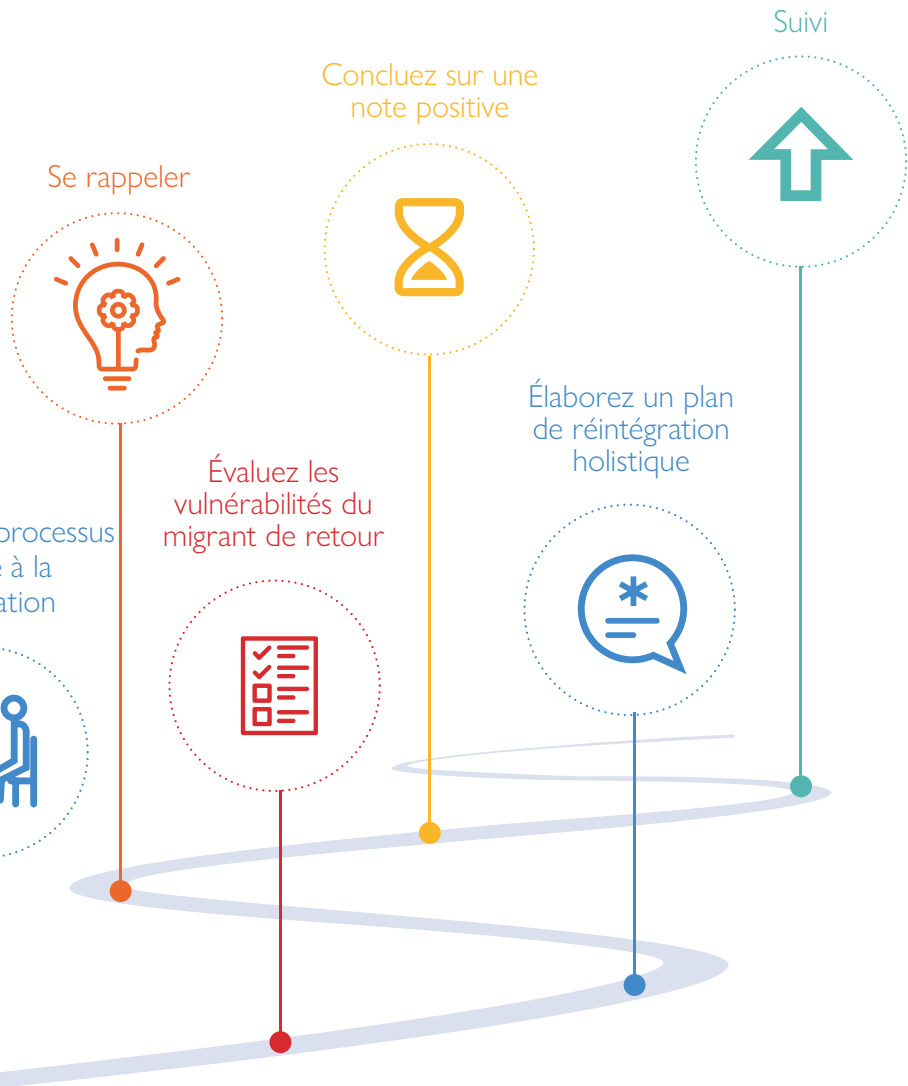
*Dans les contextes où les questions de genre sont culturellement sensibles et peuvent avoir un impact sur le conseil à la réintégration, le migrant de retour doit avoir la possibilité de décider s'il souhaite parler avec une femme ou un homme comme assistant (si les ressources le permettent).*

2. Il faut prendre la mesure du choc émotionnel auquel les migrants de retour peuvent être confrontés. Cela signifie qu'il ne faut pas sous-estimer ou minimiser ces émotions lorsqu'elles sont exprimées. Cela implique également de rassurer le migrant que ces émotions sont normales et ne sont pas un signe de faiblesse dans la situation de retour, tout en reconnaissant que le fait qu'elles sont normales n'allège pas le fardeau reposant sur le migrant.

3. Le conseil à la réintégration devrait de préférence être dispensé individuellement. La mise en groupe peut ne pas offrir le meilleur environnement, en particulier dans le cas des migrants de retour en situation de vulnérabilité.
4. Faites preuve de respect à l'égard du migrant de retour en l'acceptant. Cela implique qu'on doit comprendre ses émotions, ses sentiments et ses pensées sans essayer de les repousser ou de les minimiser. Sachez que les migrants de retour peuvent avoir subi des expériences extrêmes dans le pays d'origine ainsi que pendant le voyage. Leurs capacités à survivre et à surmonter les adversités doivent être reconnues et méritent le plein respect.
5. Considérez le migrant de retour comme un acteur dans la discussion, et non pas simplement un destinataire des informations. Pour ce faire, faites attention aux signes/gestes du migrant de retour, par exemple, lorsqu'il indique son souhait d'arrêter de parler un instant, de prendre une petite pause ou de changer d'environnement.
6. Établissez d'abord une relation de confiance avant de chercher à collecter des informations (notamment l'évaluation du profil et l'identification de toute vulnérabilité).
7. Fournissez des informations exactes et faites preuve d'honnêteté sur ce que vous savez ou non, ce qui peut être fourni ou non dans le cadre de l'aide à la réintégration. En cas de doute, dites : «Je ne sais pas, mais je vais essayer de m'informer».
8. Reconnaissez les sentiments et les forces du migrant de retour, ainsi que la façon dont il s'en est servi jusqu'ici.
9. Respectez sa vie privée, surtout dans le cadre des informations personnelles qu'il a divulguées.
10. Ne commentez pas et ne donnez pas votre opinion sur sa situation. Écoutez-le simplement.
11. Ne portez pas de jugement.

# ÉTAPES DU PROCESSUS DE CONSEIL ET MESSAGES CLÉS





Le conseil à la réintégration est un élément clé de l'approche intégrée de la réintégration. Ci-dessous les étapes à suivre lors d'une session de conseil à la réintégration. Il peut ne pas s'avérer possible de tout couvrir au cours d'une seule session de conseil. Plusieurs entretiens peuvent également être nécessaires avant d'élaborer un plan de réintégration solide et global.



## Étape 1 – Préparation du cadre d'accueil

La session de conseil doit se dérouler dans un endroit calme, agréable et confortable (aéré et éclairé, avec des images positives sur mur, un mobilier adéquat, etc.) pour éviter toute distraction, créer un environnement convivial, garantir une conversation privée et la confidentielle. Disposez les chaises de manière à faciliter une interaction directe entre vous et le migrant de retour (évitiez de vous asseoir derrière une table-bureau, choisissez plutôt un décor plus détendu). Avant la session, révisez et pratiquez les techniques d'écoute active mentionnées ci-dessus. Éteignez votre téléphone ou activez le mode silencieux et rangez votre ordinateur pour éviter toute distraction. Offrez de l'eau, du thé ou du café pour aider le migrant de retour à se sentir à l'aise.



## Étape 2 – Préparation de la session

Veillez à bien se préparer avant la session de conseil sur la réintégration. Cette préparation peut impliquer l'examen du dossier du migrant de retour avant l'entretien afin d'éviter de lui demander des informations déjà recueillies. Gardez à l'esprit les principales questions et informations nécessaires pour l'évaluation du profil, l'identification de la vulnérabilité ainsi que le plan de réintégration. Cela vous permet d'éviter de se contenter de lire les questions et d'avoir plutôt une discussion ouverte. Assurez-vous d'avoir suffisamment de temps pour l'entretien : vous ne devez pas avoir l'air pressé par le temps.



## Étape 3 – Présentez-vous et faites une introduction de la session

Vous devez **toujours** commencer l'entretien en vous présentant au migrant de retour. Déclinez votre nom et expliquez-lui votre rôle. Rappelez-vous qu'il est normal que certaines personnes qui ne sont pas familières à l'OIM soient confuses ou même méfiantes de l'Organisation ou de nos activités. Il est donc capital que nous soyons transparents dans nos intentions et nos motivations. Vous devriez lui expliquer clairement votre travail et lui dire que vous souhaitez aborder la question de l'aide à la réintégration de l'OIM. Expliquez-lui qu'il s'agit d'une rencontre confidentielle et tout ce qui sera dit restera confidentiel. Convenez avec le migrant de retour de la durée de l'entretien, en fonction de sa disponibilité. Donnez-lui la possibilité de se présenter et de poser ses questions.



## Étape 4 – Établir une relation de confiance

Les premières minutes de l'entretien sont essentielles pour se donner un ton rassurant et établir une relation de confiance avec le migrant de retour. Avant le démarrage de la session de conseil à la réintégration, engagez de brèves discussions et posez-lui une ou deux questions personnelles d'ordre général. Rassurez-le, si nécessaire : « Vous n'êtes pas seul, l'OIM et ses partenaires vous soutiendront dans la mesure du possible » et adressez-lui certains des messages énumérés à l'[Annexe 1](#). Cela contribuera à instaurer une atmosphère conviviale et de confiance, favorable au dialogue constructif sur l'aide à la réintégration. Gardez un contact visuel pendant l'entretien, à moins que cela ne mette mal à l'aise le migrant de retour (ce qui peut être dû à la culture ou à d'autres facteurs).



## Étape 5 – Expliquer le processus de l'aide à la réintégration

Pendant la session, expliquez-lui le processus d'aide à la réintégration, les étapes à suivre, l'importance de la session de conseil, les types d'aide disponibles, les documents et formulaires à remplir, et surtout le temps qu'il faudra de la première session de conseil à la réception de l'aide à la réintégration. Indiquez-lui que l'aide sera fournie sous forme de biens et/ou de services et non en espèces. Plus de détails sur les options de réintégration seront donnés plus tard, mais le migrant de retour doit avoir une idée générale du processus et des opportunités disponibles. Cela permet d'éviter les attentes irréalistes, qui pourraient entamer la réintégration durable de la personne concernée et peut susciter de la frustration et des sentiments de colère. La fiche d'informations/la brochure du programme peuvent être utilisées comme support lorsque vous parlez du projet et du processus de réintégration.



## Étape 6 – Évaluez les vulnérabilités du migrant de retour

Identifier les potentielles situations de vulnérabilité est important dans la mesure où cela permet d'adapter l'aide à la réintégration fournie. À titre de rappel, les migrants de retour en situation de vulnérabilité devraient recevoir une aide immédiate spécifiquement adaptée à leurs besoins, à savoir une aide médicale, un soutien psychosocial, etc.

Rappelez-vous que les survivants d'événements traumatisants peuvent présenter des signes de détresse différents et avoir peur de devenir fous et que personne ne puisse les comprendre. Ils ont besoin de quelqu'un qui ne pense pas qu'ils sont « fautifs ». (Voir [Encadré 4](#)).

Votre rôle dans une telle situation est de fournir un soutien émotionnel. Faites preuve d'empathie à travers vos paroles (écoute active) et vos gestes (donner une étreinte si nécessaire, toucher l'épaule, sourire) qui reflètent et agréent les sentiments

que les migrants de retour peuvent exprimer pendant cette partie de la session (voir [Encadré 5](#)).

Au cas où vous pensez que le migrant de retour est trop sous l'emprise de la détresse pour continuer la discussion, prenez une pause ou suspendez la session jusqu'à une date ultérieure. De même, faites-lui savoir qu'il peut interrompre la session s'il le souhaite.

Trois formulaires principaux sont généralement utilisés par les assistants à la réintégration de l'OIM pour la collecte de ces informations : le formulaire d'enregistrement, le formulaire de profilage et un ensemble de formulaires d'évaluation de la vulnérabilité. Lorsque vous les soumettez, concentrez-vous sur le migrant de retour et non sur les formulaires. Utilisez les techniques mentionnées ci-dessus.

#### Documents connexes :

- Formulaire d'enregistrement
- Formulaire de profilage
- En cas d'indications de vulnérabilité :
  - Formulaire d'identification rapide ;
  - Formulaire d'identification de victimes de la traite ;
  - Formulaire d'identification de migrants en situation de vulnérabilité, le cas échéant ;
  - Enquête sur la durabilité de la réintégration et système de notation.



## Étape 7 – Élaborez un plan de réintégration holistique

Saisissez l'opportunité de la session pour explorer les capacités, les ressources et les motivations du migrant de retour, y compris ses compétences et son expérience, son réseau social et ses ressources économiques. L'objectif de cette partie de la session est d'amener le migrant de retour à penser à son projet de réintégration qui devrait être un «projet de vie» couvrant les objectifs du migrant de retour maintenant qu'il est rentré, et comment il envisage d'atteindre ces objectifs.



Au fur et à mesure que les discussions sur le plan de réintégration progressent, donnez une idée réaliste des options et des possibilités disponibles et veillez à ne pas créer des attentes irréalistes et fausses. L'approche de réintégration décrite dans les procédures opérationnelles standard de l'Initiative conjointe UE-OIM ne prévoit pas des formules d'aide fixes. L'aide à la réintégration est principalement axée sur les besoins et est fournie sur la base de la durabilité potentielle et de son impact. Le type et la valeur de l'aide suivent donc un processus évolutif où chaque étape contribue à affiner le plan de réintégration.

À la fin, décidez conjointement des prochaines étapes : ce que le migrant de retour devrait faire/ce dont il est chargé et ce que l'OIM doit faire comme contribution, dans les limites du projet (budget, calendrier, paramètres de l'aide, etc.). Ensuite, établissez un calendrier/plan d'action ou une feuille de route (voir [Annexe 3](#)).

Dans la mesure où il peut être difficile de promouvoir l'aide collective et communautaire pendant la session de conseil individuelle, vous devriez souligner les avantages de ce type d'aide (projet de plus grande envergure, disponibilité de plus de ressources et du soutien des pairs, plus de compétences et d'expériences utiles au projet, plus de chance d'être accepté dans la communauté, etc.). Les activités collectives et communautaires peuvent également être encouragées en décrivant les critères de sélection des projets de réintégration : si un projet est présenté par un groupe de migrants de retour, s'il implique ou répond aux besoins de la communauté, il a beaucoup plus de chance d'être sélectionné et financé que les projets individuels. Enfin, les sessions de formation organisées dans le cadre du projet peuvent être de bonnes occasions pour favoriser l'engagement autour des projets collectifs. Les migrants de retour d'une même région peuvent en effet se rencontrer et discuter de leurs idées de réintégration avec d'autres migrants, ce qui peut encourager certains d'entre eux à s'unir.

# Rappel

**Orientations :** Dans chaque pays, les agences gouvernementales, les organisations internationales et les ONG mettent en œuvre des programmes dans divers domaines. Si les besoins et les perspectives des migrants de retour peuvent être pris en compte dans le cadre de ces programmes, l'OIM ne devrait pas faire de doublon avec les services disponibles. Elle devrait orienter ces migrants vers ces services.

**Formation et aide générale :** Afin de répondre aux besoins courants des migrants de retour, l'OIM et ses partenaires devraient organiser des formations, des discussions de groupes ou d'autres types d'activités, tels que les salons de l'emploi ou les rencontres entre les migrants de retour et les institutions de microfinance (chaque mission de l'OIM devrait envisager des types d'aide adaptés à son contexte et au profil de ses bénéficiaires). Au cours de la session de conseil à la réintégration, il convient d'évaluer la pertinence d'inviter le migrant de retour à une formation ou à un événement spécifique. Par exemple, de nombreux migrants créent une entreprise. Ainsi suivre une formation en gestion financière et en gestion d'entreprise peut s'avérer très pertinent, indépendamment du fait que l'OIM appuiera ou non la création de l'entreprise.

**L'aide supplémentaire/complémentaire à la réintégration** peut être fournie dans trois situations :

- i. dans le cas où l'évaluation montre que le migrant de retour se trouve dans une situation de vulnérabilité ;
- ii. dans le cas où il retourne dans une communauté où un projet communautaire est mis en œuvre ; et
- iii. dans le cas où le projet de réintégration du migrant de retour est sélectionné par un comité de sélection sur la base de plusieurs critères.

**L'aide à la réintégration est fournie en nature**, c'est-à-dire par la fourniture directe de biens et/ou de services, et peut englober l'aide médicale, le soutien psychosocial, la formation, l'éducation, le placement, la création ou le renforcement d'activités génératrices de revenus (y compris au niveau communautaire), le logement et les besoins de base tels que la nourriture et les vêtements.

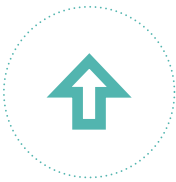
L'aide peut être soit individuelle ou collective et peut être axée sur la communauté.



## Étape 8 – Concluez sur une note positive

Terminez la session sur une note positive. Expliquez brièvement à nouveau quelles sont les prochaines étapes et convenez du moment où le prochain contact doit avoir lieu. Demandez au migrant de retour s'il a des questions ou s'il a besoin d'une clarification. Insistez sur les points suivants, le cas échéant:

- Il est important que le migrant de retour soit en contact avec l'OIM et l'informe de tout changement possible de ses coordonnées;
- Il est important qu'il discute ouvertement de son projet de réintégration avec sa famille (il est peut-être important que sa famille soit impliquée dans les sessions de conseil), et de manière plus élargie, avec les membres de sa communauté;



## Étape 9 – Suivi

Le conseil à la réintégration n'est pas une activité ponctuelle. Il s'agit plutôt d'un processus continu. Vous devriez idéalement avoir des contacts réguliers avec le migrant de retour pour vous assurer que le processus de réintégration se déroule bien, réajuster le plan de réintégration si nécessaire et, lorsque cela est possible et pertinent, envisager un soutien supplémentaire.



UN DESSIN D'UN ENFANT DÉPLACÉ À MAIDUGURI, DANS LE NORD DU NIGÉRIA. DANS LE CADRE D'ACTIVITÉS PSYCHOSOCIALES, LES ENFANTS SONT ENCOURAGÉS À DESSINER DES CHOSSES QUI LES RENDENT HEUREUX.

© IOM 2019/Muse MOHAMMED

the  
105 due

# ENCADRÉ 4 – RECONNAÎTRE LES SIGNES DE DÉTRESSE

## Que faut-il chercher au cours de la session?

- Expressions faciales de tristesse ou de peur ;
- Agitation, par exemple, incapacité de s'asseoir détendue ;
- Mouvements étranges ;
- Réponses non pertinentes aux questions ;
- Un rythme de conversation trop rapide, un rythme de conversation trop lent ;
- L'hygiène et la propreté de la personne d'une manière générale.

## Signes courants de détresse

**Signes physiques** : tremblements, maux de tête, fatigue extrême, perte d'appétit, maux et douleurs, nausées, étourdissements, difficultés respiratoires, troubles du sommeil, apparence pâle.

**Signes émotionnels et psychologiques** : pleurer, soupirer fréquemment, paraître vague et confus, se sentir désespéré, éprouver une profonde anxiété, manifester une irritabilité, des accès de colère imprévisibles, montrer constamment une mauvaise humeur, afficher des expressions fréquentes de négativité, éprouver des sentiments de culpabilité, de honte et de confusion, être émotionnellement engourdis.

**Signes comportementaux** : mauvais soins personnels et hygiène personnelle négligée, isolement social, attitude défensive ou nerveuse, acte de violence envers soi-même et/ou les autres, excès ou insuffisance de nourriture et de sommeil, consommation de la drogue ou de l'alcool pour évacuer le stress, éloignement des autres ou des activités habituelles.

**Signes cognitifs** : sentiment de confusion et d'oubli inhabituel, incapacité à se concentrer, inquiétude constante, attitude excessivement négative, activité réduite et peu d'énergie.

## ENCADRÉ 5 – COMMENT AIDER LES GENS À SE CALMER

- a. Restez près de la personne
- b. Ne la forcez pas à parler
- c. Soyez prêt à l'écouter au cas où elle voudrait parler
- d. Si la personne est très angoissée, ne la laissez pas seule
- e. Utilisez un ton doux et calme
- f. Si elle se sent «perdue», aidez-la à retrouver le contact avec :
  - i. soi-même (sentir les pieds sur le sol, tapoter les mains sur les genoux) ;
  - ii. son environnement (remarquer les choses autour de soi-même) ;
  - iii. sa respiration (se concentrer sur la respiration et respirer lentement).

# LES MIGRANTS DE RETOUR AYANT BESOIN D'UNE ATTENTION PARTICULIÈRE

Lors de la session de conseil à la réintégration, faites attention aux signes qui peuvent indiquer des besoins d'attention particulière.

Les migrants de retour devraient être immédiatement orientés vers des soins médicaux ou de santé mentale spécialisés s'ils :

- tentent, annoncent ou ont tenté de se suicider ou ont un comportement d'automutilation ;
- sont particulièrement violents envers les autres ;
- sont atteints à tel point qu'ils ne peuvent plus se souvenir de faits ordinaires de leur vie (par exemple, leur nom), ou ne peuvent plus effectuer des activités routinières de base (se réveiller, manger) ;
- déclarent avoir été récemment victimes de viol, de torture, de violence personnelle ;
- ont été victimes de traite et/ou témoins de situations tragiques ;
- déclarent qu'ils sont consommateurs de drogue ;
- signalent des troubles psychiatriques préexistants, surtout s'ils n'ont pas eu accès à un traitement médical prolongé.

En outre, des séances de conseil psychologique s'ils sont disponibles, peuvent être offerts, mais **NON imposés** aux migrants de retour qui :

- sont isolés la plupart du temps et ne montrent aucun intérêt manifeste à ce qu'il se passe autour d'eux ;
- sont facilement irritables ou visiblement instable émotionnellement ;
- font preuve d'une extrême réticence à communiquer lorsqu'ils sont approchés ;
- semblent extrêmement en détresse (voir [Encadré 4](#)) ;
- sont en deuil ou font mention de pensées intrusives des événements passés pendant l'entretien ;
- déclarent qu'ils ont été victimes de longue détention, de violence personnelle et/ou ont été témoins de morts tragiques.



Vous devez être prêt à fournir un soutien émotionnel de première ligne de base au migrant de retour qui pourrait en avoir besoin (voir [Encadré 5](#)), mais aussi être conscient de vos limites professionnelles.

Un mécanisme ou système d'orientation devrait être établi à l'avance et les migrants de retour qui ont besoin d'un soutien spécialisé devraient être dirigés vers des professionnels de la santé mentale et du soutien psychosocial. Dans ce cas, expliquez au migrant de retour, en termes simples, les raisons de l'orientation et le type de soutien qu'il peut recevoir. Demandez-lui son avis quant à la réception de ces services (gardez à l'esprit que les problèmes de santé psychologique et mentale sont souvent suivis de stigmatisation).

## CONCLUSION

Ce guide souligne le caractère transversal du soutien psychosocial et de la santé mentale qui devraient être intégrés dans toutes les interventions d'aide à la réintégration, y compris les actions soutien économique.

En tant que conseiller à la réintégration, vous avez un rôle fondamental à jouer dans l'intégration d'une approche psychosociale lors du conseil à réintégration qui constitue l'une des interventions clés pouvant contribuer au succès d'une aide à la réintégration durable des migrants de retour.

Nous sommes convaincus qu'après lecture du présent guide et un déploiement d'efforts en vue d'une mise en œuvre de cette approche, la plupart des orientations fournies deviendront automatiques et vous permettront d'améliorer de façon significative vos compétences en conseil et, par voie de conséquence, la qualité de la fourniture de l'aide.



I O M  
O I M



UN EMPLOYÉ DE L'OIM ET UN MIGRANT DANS L'UN DES CENTRES DE TRANSIT DE L'OIM AU NIGER. © IOM 2016/Amanda NERO

## OUVRAGES ET

## RESSOURCES RECOMMANDÉES

- Groupe de la Banque Mondiale *Restoring Livelihoods with Psychosocial Support. Série de vidéos en 5 parties, qui expose les raisons pour lesquelles il est important de prendre en compte les besoins psychosociaux et en santé mentale lors de la conception des programmes de subsistance.* <https://olc.worldbank.org/content/restoring-livelihoods-psychosocial-support-4>
- Organisation internationale pour les migrations (OIM)
- 2014 *Returning with a health condition, A toolkit for counselling migrants with health concerns.* <https://publications.iom.int/fr/books/returning-health-condition-toolkit-counselling-migrants-health-concerns>
- 2019 *Manuel sur la réintégration-Orientations pratiques sur la conception, la mise en œuvre et le suivi de l'aide à la réintégration.* <https://publications.iom.int/books/manual-sur-la-reintegration-orientations-pratiques-sur-la-conception-la-mise-en-oeuvre-et-le-suivi-de-l'aide-a-la-reintegration>
- 2019 *Manual on Community-Base Mental Health and Psychosocial Support in Emergencies and Displacement.* <https://publications.iom.int/books/manual-community-based-mental-health-and-psychosocial-support-emergencies-and-displacement>
- Samuel Hall/  
Organisation internationale pour les migrations (OIM)
- 2019 *Setting standard for an integrated approach to reintegration.*

## Messages clés de soutien aux migrants au cours du processus de réintégration

Ci-après 10 messages clés pour aider les migrants de retour à faire face aux défis psychosociaux du retour et de la réintégration et à aller de l'avant.

1. **Ayez confiance en vos capacités.** L'estime de soi aide à combattre le stress. Pensez à vos propres forces et à vos réalisations. Ayez confiance en votre capacité à faire face aux problèmes.
2. **Soyez préparés, mais aussi restez ouverts quant aux opportunités imprévues.** Bien que vous puissiez avoir une idée sur ce à quoi ressemblera votre avenir et sur ce que vous voulez faire ensuite, adopter une approche ouverte et flexible par rapport à vos attentes vous permettra d'identifier et de profiter des opportunités lorsqu'elles se présentent. Par exemple, vous souhaitez peut-être devenir un entrepreneur indépendant. Cependant, vos compétences peuvent convenir parfaitement à une nouvelle entreprise qui s'installe dans votre ville. Faites la part des choses entre vos souhaits et vos besoins et soyez prêts à considérer toutes les options qui s'offrent à vous.
3. **Le changement prend du temps,** consacrez-y du temps. Faire face au changement fait partie de la vie. À un moment donné, tout le monde rencontre des difficultés. Le processus du changement a des hauts et des bas, de tournants et de revirements. Fixez-vous de petits objectifs de changement pour pouvoir aller de l'avant, pas à pas.
4. **Donnez un sens à votre vie.** Cela pourrait signifier s'impliquer dans votre communauté ou participer à des activités qui ont un sens pour vous.
5. **Développez un réseau social fort.** Le fait d'être entouré de personnes bienveillantes et solidaires vous réconforte en situation de crise. Il est important d'avoir des gens à qui vous pouvez parler honnêtement. Parler de votre situation vous aidera à obtenir du soutien et à trouver des solutions aux problèmes que vous rencontrez. Trouvez des groupes de soutien et des groupes de pairs où vous pouvez entrer en contact avec des personnes qui ont des expériences et des intérêts similaires. Si vous avez des difficultés avec

votre propre communauté après votre retour, ces groupes peuvent vous apporter un soutien.

6. **Partagez votre expérience.** Votre propre attitude peut influencer la réaction de votre entourage à l'égard de votre retour, en particulier votre famille et votre communauté. Essayez d'amener les gens autour de vous à comprendre pourquoi vous avez décidé de revenir, en utilisant un langage positif et rassurant. Partagez vos expériences du voyage avec les membres de votre communauté, informez-les de ces faits.
7. **Acceptez le changement.** Soyez flexible. En apprenant à vous adapter, vous serez mieux à même de faire face aux problèmes de la vie.
8. **Soyez optimiste et réaliste.** La culpabilité, la tristesse, le regret, l'incertitude, la déception, l'anxiété et la peur sont des sentiments normaux. Votre attitude déterminera la façon dont vous surmonterez ces sentiments. Il peut s'avérer difficile d'être optimiste dans des moments pénibles, cependant une attitude positive ne signifie pas ignorer les problèmes – mais plutôt se concentrer sur les résultats positifs. Cela signifie aussi comprendre que les problèmes ne sont pas éternels et que vous avez les compétences nécessaires pour y faire face. Il est important de garder l'espoir et d'avoir une vision positive de l'avenir. Essayez de vous concentrer sur les options qui s'offrent à vous et sur la façon dont vous pouvez aller de l'avant grâce à vos forces.
9. **Ne vous culpabilisez pas.** Beaucoup de gens perçoivent le retour comme un échec et en ont honte. Votre famille vous a peut-être aidé à voyager, mais vous n'êtes pas en mesure de rembourser la dette. Les gens peuvent se nourrir d'espoir vu le temps que vous avez passé à l'étranger, mais vous n'êtes pas tenu de combler ces espoirs. Vous avez peut-être décrit quelque part la situation aussi bonne qu'elle l'était, mais maintenant la vérité est toute autre. Vous n'avez pas à avoir honte, car ce qu'il s'est passé n'est pas votre faute. Vous avez fait ce que vous deviez faire. Il est maintenant temps de vous concentrer sur l'avenir.
10. **Développez vos propres compétences à résoudre vos problèmes.** Lorsque vous avez un nouveau défi, dressez rapidement une liste des moyens de le résoudre. En pratiquant régulièrement des techniques de résolution de problèmes, vous serez mieux préparé à faire face aux défis difficiles lorsqu'ils surgiront.

## Fondements d'une communication le plus efficace

L'empathie	L'assistant à la réintégration doit prouver sa capacité à voir et à ressentir les choses de la même façon que migrant de retour. Ceci implique naturellement la capacité à maintenir des relations interpersonnelles chaleureuses, par opposition à une relation distante et mécanique.
Le respect	L'assistant à la réintégration doit faire preuve de respect sincère vis-à-vis de la dignité et de la valeur du migrant de retour.
L'authenticité	Il ne s'agit pas seulement d'honnêteté factuelle ou de sincérité. En travaillant avec des personnes qui peuvent avoir du mal à faire confiance aux autres, l'assistant à la réintégration doit être une personne naturelle qui peut gagner la confiance d'individus traversant des moments difficiles. Cela signifie dire ce que l'on pense et assumer ce que l'on dit. À défaut, un sentiment de trahison peut naître.
La considération	L'assistant à la réintégration doit faire preuve de considération sincère vis-à-vis du bien-être et de la valeur du migrant de retour. De telles personnes peuvent avoir le sentiment d'être peu importantes et médiocres. La considération de l'assistant à la réintégration envers elles peut faire renaître le sentiment d'estime de soi.
Une position impartiale (sans jugement)	Les individus sont souvent perturbés par le fait que d'autres les jugent responsables de la situation qu'ils vivent. L'assistant à la réintégration peut et devrait soulager cette pression en évitant soigneusement de juger le migrant de retour. Sinon, l'empathie, le respect et la considération positive exprimés risquent d'être remis en cause.



L'autonomisation	L'assistant à la réintégration s'implique temporairement dans la vie du migrant de retour. Par conséquent, il est crucial que vous l'amenez à se sentir plus résilient et plein de ressources que lorsque vous l'avez rencontré.
Une approche pratique	Il est nécessaire d'être pratique sur ce qui peut et ne peut pas être fait pour le migrant de retour, si nous voulons une personne dotée de plus de forces et capable d'agir de façon autonome, même après le retrait de l'aide
La confidentialité	Il s'agit de l'obligation morale et professionnelle de l'assistant à la réintégration de garder privées les informations partagées par le migrant de retour.
Une conduite éthique	<p>Les codes de conduite éthique varient d'un contexte à l'autre, cependant il existe des principes communs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ne pas nuire ou porter préjudice;</li> <li>b. Être digne de confiance et joindre la parole à l'acte de manière appropriée;</li> <li>c. Ne jamais profiter d'une relation;</li> <li>d. Respecter le droit de la personne de prendre ses décisions;</li> <li>e. Ne jamais exagérer sur ses aptitudes ou ses compétences;</li> <li>f. Être conscient de ses propres clichés et préjugés.</li> </ul>

## ANNEXE 3

# Questions clés pour aider les migrants de retour dans leur réintégration

### Vos compétences

- a. Quelles sont vos compétences?
- b. Quelles nouvelles compétences avez-vous acquises durant votre séjour à l'étranger?
- c. Selon vous, quelles compétences seront les plus utiles pour vous (et pour votre famille et votre communauté) maintenant, à votre retour?
- d. Sur quoi pouvez-vous vous appuyer pour contribuer au développement familial et communautaire?

### Vos priorités

- a. Qu'est-ce qui est le plus important pour vous? Pensez d'abord à ce dont vous avez «besoin», puis à ce que vous «voulez».
- b. Vous devriez envisager un plan B. Quelles alternatives pourriez-vous envisager à l'avenir?

### Vos ressources

- a. Quelles sont vos ressources? Vous pouvez en dresser une liste? Gardez à l'esprit que les ressources ne sont pas seulement de l'argent ou des biens, mais aussi des compétences, des idées et des personnes que vous connaissez pouvant vous apporter un soutien psychosocial ainsi que d'autres types de soutien dont vous pourriez avoir besoin.
- b. Comment pouvez-vous utiliser vos connaissances, vos compétences et vos contacts pour trouver ou vous créer de nouvelles opportunités?
- c. Pouvez-vous rechercher de nouvelles opportunités et voir comment elles correspondent à vos compétences et ressources?

### Partage de vos expériences avec la famille et les amis

- a. Que pensez-vous de la possibilité de partager les expériences vécues à l'étranger avec les membres de votre famille? Que souhaiteriez-vous qu'ils sachent de vos expériences?
- b. Pouvez-vous partager vos difficultés (le cas échéant) de réadaptation avec des membres de votre famille ou des amis?
- c. Avez-vous la possibilité de discuter avec d'autres migrants de retour?

## Questions que vous pouvez poser à la famille et aux amis

- a. Comment les choses ont-elles changé depuis mon départ?
- b. Y a-t-il eu des changements au niveau de la famille ou de la communauté?
- c. Y a-t-il de nouvelles structures d'assistance (dans les domaines du logement, de la santé, de l'éducation, etc.) avec lesquelles je peux entrer en contact?
- d. L'économie locale a-t-elle évolué?
- e. Quelles sont les sources locales en matière d'emploi à l'heure actuelle?



# NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes.





Les États membres de l'Union européenne ont décidé de lier ensemble leur savoir-faire, leurs ressources et leur destin. Ensemble, ils ont construit une zone de stabilité, de démocratie et de développement durable tout en préservant la diversité culturelle, la tolérance et les libertés individuelles. L'Union européenne s'est engagée à partager ses réalisations et ses valeurs avec les pays et les peuples au-delà de ses frontières.



Organisation internationale pour les migrations (OIM)  
Bureau régional pour l'Afrique de l'Ouest et du Centre  
Tél : +221 33 869 62 00  
[www.rodakar.iom.int](http://www.rodakar.iom.int)