


**De la prise en compte à la prise en charge
de la dimension psycho-émotionnelle
dans l'accompagnement des volontaires à l'international.**

Une contribution aux enjeux de l'expatriation.



© Jérémie Lusseau
/ France Volontaires

Rencontre thématique & échange de pratiques
Le 29 septembre 2015

Fanny Guidot,
Psychologue clinicienne spécialiste de l'expatriation
et du psycho-traumatisme

Dans le cadre de ses missions, France Volontaires a capitalisé ses pratiques sur la prise en compte et la prise en charge de la dimension psycho-émotionnelle dans l'accompagnement du volontaire, dans l'objectif d'organiser ce temps de partage et d'échanges de pratiques.

Deux constats ont motivé cette démarche :

- Les difficultés rencontrées par les volontaires sont souvent liées à l'expatriation et à une mauvaise gestion du stress ;
- Le risque d'exposition des volontaires à un événement traumatique est réel.

INTRODUCTION

*Marie-Pierre Héritier,
Responsable de l'Unité production et partage de connaissances*

Nous sommes ravis de vous accueillir pour cette rencontre sur la prise en compte et la prise en charge de la dimension psycho-émotionnelle dans l'accompagnement des volontaires à l'international. Je souhaite ouvrir cette rencontre en soulignant la diversité des acteurs réunis aujourd'hui ce qui, j'en suis sûre, sera source de nombreux échanges et d'enrichissements mutuels.

Le thème de la rencontre m'amène à dire quelques mots sur France Volontaires, créée en 2009 à l'initiative des pouvoirs publics et des acteurs associatifs de l'éducation populaire et des volontariats. La plateforme des engagements volontaires et solidaires à l'international (France Volontaires) a été fondée sur l'existence de l'AFVP (Association Française des Volontaires du Progrès).

« L'activité d'envoi de volontaires » par l'AFVP était au cœur de ses missions et mobilisait un certain nombre de salariés avec des fonctions au siège et dans les pays d'accueil.

Une de ces fonctions existait sous le nom de « chargé-e de suivi – accompagnement des volontaires » au sein des représentations nationales, dans les pays d'accueil. Pour répondre à un certain nombre de difficultés rencontrées par ces salariés, la nécessité de

renforcer leurs capacités sur la prise en compte de la dimension psycho-émotionnelle dans l'accompagnement des volontaires a été identifiée.

Deux types d'actions ont ainsi été mises en place avec **Fanny Guidot, psychologue clinicienne spécialiste de l'expatriation et du psycho-traumatisme** : l'organisation de modules de formation et le développement d'un appui à distance.

Le passage de l'AFVP à France Volontaires nous a conduits à un travail de formalisation des actions de formation mises en place par Fanny Guidot en direction des chargé-e-s de suivi – accompagnement des volontaires de l'AFVP. Les comptes rendus de ces formations sont en effet une source d'informations autant par les apports théoriques que par les situations vécues proposées par les participants.

C'est ce travail de formalisation des pratiques qui se trouve à l'origine de cette journée, l'objectif étant de partager aujourd'hui cette expérience avec vous et de la confronter à d'autres expériences.

Ce travail a déjà, en partie, été mis en partage à travers le **Livret Sécurité** de France Volontaires qui comporte un chapitre intitulé « *Gestion du stress et du bien-être en mission* »

rédigé par Fanny Guidot ; mais aussi lors des ateliers thématiques organisés par France Volontaires dans le cadre de la rédaction du [« Guide à destination de l'accompagnateur dans le pays d'accueil – service civique à l'international »](#).

Ces deux documents sont téléchargeables sur le site de France Volontaires.

L'approche est centrée sur la phase d'expatriation de l'expérience de volontariat, ce

qui ne signifie pas que cette dimension n'est pas prise en compte durant les autres étapes du parcours des volontaires. D'ailleurs, en vue de sensibiliser le volontaire à cette thématique, le stage de préparation à l'expérience de volontariat lui a longtemps consacré une séquence. L'accompagnement du volontaire s'inscrivant dans un processus continu, l'intervention de Fanny Guidot fait référence aux phases de préparation et de retour d'une expérience de volontariat.

L'intervention de Fanny Guidot cet après-midi va se dérouler en deux séquences :

1 Comprendre et identifier les éléments de vulnérabilité des expatriés à prendre en compte dans l'accompagnement du volontaire

- Les enjeux psychologiques de l'expatriation seront abordés, ce qui nous amènera à nous intéresser aux différents types de stress et à repérer les difficultés rencontrées par le volontaire.

2 Prévenir et gérer le stress, les difficultés émotionnelles, psychologiques

- Nous évoquerons les outils et techniques de la relation d'aide, avant d'aborder trois types d'actions préventives pour enfin présenter les protocoles mis en place par France Volontaires.

INTERVENTION

Fanny Guidot,

Psychologue clinicienne, spécialiste de l'expatriation et du psycho-traumatisme

Auteure de « *Les expatriés face à un événement traumatique: vulnérabilité et proposition de dispositifs d'intervention* », recherche réalisée en 2009 - Université Pierre et Marie Curie. Fanny Guidot intervient à France Volontaires pour la prise en charge psychologique des volontaires, la gestion de crise, et la formation des acteurs de l'accompagnement sur la prise en compte des difficultés psycho-émotionnelles des volontaires.

Objectifs de l'intervention

- Partager ce que l'on a appris du travail d'accompagnement des volontaires ;
- Partager les contenus de formation dispensés aux accompagnateurs concernant la compréhension, l'identification des difficultés des volontaires et les techniques de relation d'aide ;
- Partager les protocoles mis en place au sein de France Volontaires concernant le soutien psychologique des volontaires et la gestion de crise (traumatisme).

Objectifs de la formation des accompagnateurs :

Une formation sur la compréhension des difficultés psycho-émotionnelles des expatriés et les moyens de les accompagner :

- Proposer aux accompagnateurs une lecture psychologique des difficultés des expatriés ;
- Proposer aux accompagnateurs des outils de relation d'aide, de prévention et d'action.

1.

Comprendre et identifier les éléments de vulnérabilité des expatriés à prendre en compte dans l'accompagnement du volontaire

Vulnérabilités à prendre en compte dans l'accompagnement du volontaire
L'expatrié est une personne potentiellement très vulnérable.

A. L'EXPATRIATION ET SON IMPACT ÉMOTIONNEL

Définition de la notion d'expatriation

Le terme vient du latin *ex-patria* : s'éloigner de sa patrie, de son père/sa mère, de ses pairs. L'expatriation implique donc la dimension de séparation de son père et de ses pairs.

Cela suppose donc :

- La distance du lien, avec la séparation de son environnement géographique, social, familial habituel ;
- La perte de ses repères et la construction de nouveaux repères à mettre en place en raison de la rencontre d'une culture différente (dans son fonctionnement, ses normes, ses valeurs) ;
- L'importance d'une limite temporelle (définie par une durée de séjour à l'étranger).

Les motivations à s'expatrier

Il s'agit d'aider les volontaires à bien comprendre ce qu'ils cherchaient en partant, les émotions que cela provoque sur place, l'éventuel écart entre les attentes et la réalité. Cela peut permettre de repérer déjà certaines difficultés.

On trouve deux types de motivations :

Les motivations explicites

(celles qui sont manifestes, qui se disent facilement)

- un intérêt professionnel ;
- le désir de s'engager pour une bonne cause (motivation humanitaire, de solidarité) ;
- le goût de la rencontre, du partage et de l'échange dans un pays en développement ;
- le goût de l'aventure, le désir de découvrir le monde ;

- une motivation économique (en lien avec la situation du marché du travail dans le pays d'origine) ;
- l'opportunité de se constituer un réseau international ;
- etc...

Les motivations implicites

(celles qui sont latentes, moins faciles à exprimer, relèvent de l'ordre du personnel)

- des projets narcissiques : par exemple, le fait que des postes à l'étranger permettent d'accéder à des postes dont le niveau de responsabilité est rarement atteignable en France, au même âge ;
- une quête identitaire : c'est l'idée de devoir partir pour être à même de se trouver vraiment ; cette quête peut parfois contenir l'idée implicite que la souffrance est normale, qu'elle correspond à une sorte de rituel : il faut souffrir pour se découvrir ;
- des fantasmes d'un ailleurs parfait et paradisiaque, où « tout est possible » et qui permet de faire « table rase » du passé ;
- une quête de la solitude : la nouvelle contrée offre la possibilité d'être quelqu'un d'autre, de proposer une autre image de soi, puisqu'il n'y a pas de témoin de ce qu'on a pu être par le passé ;
- un désir de s'autonomiser : désir plus ou moins conscient de se séparer de sa famille (parce qu'elle est perçue comme envahissante, ou manifestant trop d'attente à l'égard de la personne ; ou parce que les parents sont malades) ;
- quête de filiation : l'expatriation vient signifier une distanciation avec sa filiation et met alors en quelque sorte la personne en quête d'une filiation, d'une autre filiation, voire d'une affiliation (définie comme le fait d'entrer dans un groupe et ainsi avoir des liens –de « parenté »). Ainsi la question de la quête de la filiation et de l'affiliation au registre des français à l'étranger est davantage une tentative de trouver une place autre que celle assignée par la famille : une place sienne, une « vraie place ». Ce sont ces différents mouvements que nous avons communément tendance à nommer « fuite ».

En pratique

Comment prendre en compte toutes ces motivations plus ou moins conscientes dans l'accompagnement du volontaire ?

Quand ce dernier est en difficulté, ce peut être lié à une tension entre ses fantasmes et la réalité. Il peut donc y avoir un écho entre les motivations implicites et les difficultés éprouvées. Car toutes ces motivations implicites ne vont pas se réaliser nécessairement comme le volontaire le pensait.

Cf. la métaphore de l'iceberg : elle permet d'illustrer le fait que toutes ces motivations implicites prennent une place énorme (la partie de l'iceberg qui est immergée). L'accompagnement du volontaire nécessite donc de prendre en compte cette partie qui relève de l'inconscient, et d'identifier quelles sont les difficultés plus complexes, plus personnelles, plus profondes, qui sont en jeu.

B. LES VÉCUS DOULOUREUX DES EXPATRIÉS PENDANT LEUR MISSION

Les vulnérabilités actualisées

Ce sont celles qui peuvent être déclenchées par l'expatriation, qui sont réactionnelles à l'expatriation :

Le choc culturel et les phases d'adaptation

Il s'agit du stress provoqué par le fait d'être plongé dans un milieu inconnu (cf. les différentes phases de la courbe en U de l'expatriation qui manifeste le processus d'adaptation à un nouvel environnement culturel). Ce choc renvoie à un débordement sensoriel : la confrontation à une multitude de nouveautés (qu'elles soient auditives, visuelles, etc...) provoque une sensation de débordement ; du fait du trop grand nombre de sensations nouvelles, il est compliqué pour la personne d'intégrer l'information.

On a souvent tendance à ne voir que l'aspect négatif du choc culturel. Il ne faut pas oublier que c'est une chance énorme en termes de développement personnel ; cela permet une plus grande connaissance de soi, de sa culture, de ses valeurs. Par là même, le choc culturel offre une grande maturation.

Il est important de pouvoir faire nommer les différences à la personne expatriée ; pour cela, il s'agit de lui demander comment elle les perçoit, comment elle les vit. Reprendre les points un par un pour aider le volontaire à nommer le ressenti. Nommer ces différences permet de les apprivoiser, et de ce fait, de faciliter le traitement cognitif.

La question de l'altérité

L'expatriation enlève la barrière protectrice culturelle ; cela peut entraîner des vécus psychologiques parfois complexes. En effet, la rencontre de l'altérité en l'absence de témoins peut entraîner un anonymat très anxiogène. La rencontre avec l'étranger peut être déroutante, et peut entraîner des angoisses importantes liées à l'angoisse de l'étranger qui est en face de soi, mais aussi en soi, c'est-à-dire aux parties non apprivoisées de soi : cela peut se traduire notamment dans la sensation de ne pas se reconnaître, d'avoir des manières de réagir, de se comporter qui ne sont pas familières. Cela suscite l'angoisse de l'étranger en soi, c'est-à-dire de découvrir quelque chose d'autre en soi.

Comment répondre à ces difficultés en pratique ? Quand le volontaire exprime le fait qu'il ne se reconnaît pas, il convient de nommer ce processus ; de rappeler que c'est une étape habituelle de l'expatriation ; puis il s'agit d'identifier, avec le volontaire, quels sont les déclencheurs d'angoisse ; il faut également amener le volontaire à parler de ses anciens repères (comment ça se passe dans sa culture, dans sa famille) afin de le reconnecter au familial.

La solitude

Le terme vient du latin *solitudo* qui signifie « être sans protection, se sentir isolé ». Il y a donc l'idée de ne pas pouvoir partager ce que l'on vit ; cela constitue souvent, pour le volontaire, une grande souffrance.

C'est toute la question du transfert du vécu. Le volontaire a souvent l'impression d'un fossé qui se creuse avec ses proches, sa famille, ses amis.

Pistes d'action : pouvoir encourager le volontaire à garder le lien avec ses proches ; voir avec lui comment il peut exprimer quelque chose de son expérience : il s'agit ainsi de l'aider à formuler son vécu pour éviter cet isolement.

Les vulnérabilités réactualisées par l'expatriation

Ce sont donc des vulnérabilités qui étaient préexistantes mais soigneusement mises de côté. Parmi elles : L'angoisse de séparation, voire d'abandon : Le départ et l'arrivée dans le pays d'expatriation peuvent être pensés comme une séparation. Bien sûr, la question de la séparation ne se pense ni ne se mesure à la distance géographique entre le sujet expatrié et son environnement d'origine mais dans sa valeur intrapsychique. « *Aurai-je toujours une place dans ma famille?* »

La séparation voulue vient réveiller des angoisses de séparation de la petite enfance et peut se muer en angoisse d'abandon : je n'aurai plus ma place en revenant (il se passe plein de choses en mon absence ; ma famille, mes amis vont-ils m'attendre ?). Cela crée le besoin de vérifier le lien en permanence, de vérifier que le volontaire est toujours « aimé ».

Réactualisation de ce qui était resté dans l'ombre

Pensée magique, celle de la possibilité que ce déplacement puisse annihiler l'histoire, faire table rase du passé, laisser derrière soi les zones d'ombres et les poussières. Or, sur place, le volontaire mesure que tel n'est pas le cas. C'est ainsi la phrase révélatrice prononcée par un volontaire : « *En partant je pensais laisser mes vieilles casseroles en France ; aujourd'hui je vois qu'elles m'ont suivi !* »

L'expatriation peut mettre à jour des fragilités psychologiques qui jusque-là étaient latentes ou semblaient stabilisées du fait que le volontaire évoluait dans un environnement stable.

Réveil des fragilités psychologiques

Retour de certaines sensations, difficultés. « *Je suis anxieux comme quand j'étais petit.* »

Conclusion : l'expatriation, une crise à transformer en expérience

Le volontariat à l'international, l'expatriation est une forme de crise. Celle-ci peut se définir comme une modification, une évolution de soi et une élaboration qui tend vers un changement.

La crise est donc une épreuve formative de maturation psychique.

Le rôle de l'accompagnateur va être d'aider le volontaire à transformer cette crise en expérience. Pour cela, il s'agit de l'aider à identifier ce qui se passe pour le dépasser et aboutir ainsi à la notion d'expérience.

L'objectif est donc de démystifier les crises, et de les voir comme un passage presque obligé pour aboutir à cette maturation psychique.

L'expérience est en effet une modalité d'apprentissage. A France Volontaires, on parle volontiers du volontariat en termes d'« expérience formative », c'est-à-dire d'un apprentissage qui conduit à une « maturation ». L'opposé de l'expérience est l'errance, laquelle implique une absence de fin, de but, de cadre.

Aussi pour que le volontariat soit une expérience, il est important qu'il y ait, en effet, un temps déterminé, celui de la mission : garant d'une expérience (et non d'errance), laquelle doit être limitée dans le temps, avec une fin ;

- La limite temporelle permet un cadre temporel qui constitue un repère = temps contenant, qui permet au volontaire d'évoluer en sécurité.
- L'existence d'une fin, d'une échéance, permet au volontaire de s'inscrire dans un « projet » (le terme « projet » signifiant « projection vers l'avenir »).

Le projet du volontaire est possible s'il y a :

- un début, un milieu et une fin ;
- un départ et un retour.

On voit alors apparaître la notion de processus, durant lequel le projet personnel et professionnel se déroule, et où, quand des difficultés émergent, elles peuvent être dépassées. Le rôle de l'accompagnateur va donc être d'accompagner le volontaire pour que le processus se fasse dans sa globalité. Cela pose la question du cas des rapatriements...

C. LE STRESS

Il constitue un autre chapitre des difficultés propres à l'expatriation.

La notion de seuil de tolérance (ou fenêtre de tolérance)

Le seuil correspond à la limite où je me sens bien, à la limite au-delà de laquelle je ne tolère plus les sollicitations, les stimulations (que ce soit une contrariété, une contrainte extérieure, un changement de dernière minute,...). Divers signes peuvent manifester que ce seuil est dépassé ; parmi eux, l'irritabilité, la colère, la fatigue, les crises de larmes. Ce seuil peut être comparé à une fenêtre de tolérance : la fenêtre est très grande si je suis bien dans ma vie physique, professionnelle, affective, sociale, etc... Je peux alors supporter les frustrations.

En revanche, si ces éléments font défaut, la fenêtre de tolérance est alors toute petite : à la moindre contrariété, je sors de mon seuil de tolérance. Un seuil de tolérance faible renvoie à une personne moins résistante, plus vulnérable, moins flexible.

Or, bien souvent, quand le volontaire ne va pas bien, c'est que sa fenêtre de tolérance est toute petite. Notre rôle va donc être de l'aider à l'agrandir ;

Les différents types de stress

Le stress positif

C'est la réponse de l'organisme qui lutte contre l'agresseur ou fuit (par exemple, je retire mon pied lorsque je vois un serpent) : ce stress est utile à la survie, il ne pose pas de difficulté.

C'est un stress nécessaire pour relever un défi, un stress qui procure de la motivation et peut s'avérer très productif.

Le stress d'adaptation

Il résulte de l'effort fourni pour s'intégrer et s'adapter à une nouvelle situation. Il est provoqué par tout changement dans l'environnement quotidien, le mode de vie, les habitudes et les repères avec l'entourage.

Les périodes de stress d'adaptation :

- au départ et à l'arrivée en mission ;
- en fin de mission et au retour dans le pays.

Le stress de compassion

C'est le traumatisme du témoin impuissant. Il résulte d'une surcharge émotionnelle au contact des acteurs locaux en détresse, de la confrontation à la souffrance, à la pauvreté, à la maladie, à la violence,

parfois à la mort. C'est le sentiment qu'on ne peut rien faire, qu'on est impuissant et inutile. C'est une sorte de répercussion de la souffrance des autres sur soi-même, de « contagion traumatique ».

Ce stress est très important quand les possibilités de récupération du volontaire sont faibles. Il est très dangereux en termes d'impact psychologique. Il est donc important que l'accompagnateur veille à ce que le volontaire puisse récupérer (temps de congés ; lieu de vie qui lui permette de dormir ; etc...)

Exemples de facteurs de stress de compassion : la vue des destructions, des victimes, des blessés, lors d'une catastrophe naturelle, d'un conflit, le travail avec les enfants et les femmes en difficultés, etc.

Le stress cumulatif

Le stress peut être vu comme une calculatrice qui additionne tous les petits et grands stress, les ennuis et contrariétés de la vie quotidienne, les pressions ou frustrations professionnelles, etc.

Il émerge rapidement si :

- les possibilités de récupération sont insuffisantes (manque de sommeil, de loisirs, de vacances) ;
- la personne présente des facteurs personnels de vulnérabilité. Ceux-là peuvent se discerner à l'entretien : profiter de cette étape pour identifier si le volontaire a vécu des événements difficiles, des éléments traumatiques non « digérés » ; être attentif aux yeux qui brillent à l'évocation d'un deuil par exemple. Plus la personne est jeune, introvertie, plus elle est vulnérable.

Exemples de facteurs de stress cumulatif : les difficultés de sommeil ; la colocation ; le fait de devoir gérer soudainement des responsabilités importantes ; la confrontation à la corruption ; le fait de devoir s'intégrer à une équipe ; la déception liée à l'écart entre les attentes et la réalité du terrain ; les risques d'insécurité (que ce soient des risques naturels, des troubles politiques, kidnapping, vol, cambriolage) ; les mauvaises nouvelles concernant la famille alors qu'on est à l'autre bout du monde ; etc...

D. REPÉRER LES SIGNES D'ALARME

Concrètement, comment repérer que le volontaire est en difficulté ?

Il s'agit d'être attentif à tout changement. Dès que la personne n'a plus le même comportement, la même manière d'agir, ce changement constitue un signe d'alarme.

Au niveau des cognitions, des pensées

On observe une détérioration de l'efficacité professionnelle de la personne, une rigidité dans la manière de penser ; ou alors une fuite, une démotivation. L'idée que l'autre est excellent et moi nul (ou, inversement, que je suis le seul à être bon, que tous les autres sont nuls) est alors fréquente.

Au niveau émotionnel

Modification de la vision de soi et des autres (vision très négative de soi, démotivation par rapport au pays, présence d'un certain cynisme) ; variation importante de l'humeur (la personne devient facilement irritable ; elle fait preuve d'une grande anxiété qui entraîne un besoin de tout vouloir maîtriser ; passage du rire aux larmes).

Au niveau physiologique

Fatigue, troubles du sommeil, problèmes de santé (maux de tête, mal de dos, troubles gastro-intestinaux, vertiges) ; les problèmes préexistant de santé s'aggravent.

Au niveau comportemental

Méfiance injustifiée envers tout, humour déplacé (intolérance, racisme), agressivité, augmentation des demandes émotionnelles (besoin de parler, d'être écouté, rassuré) qui donne l'impression d'un « puits sans fond ». Le volontaire ne veut plus parler, sortir, aller à des activités qui lui faisaient du bien jusque-là.

En pratique

S'entretenir avec le volontaire

Le problème étant que, par Skype, de nombreuses informations ne parviennent pas à l'accompagnateur ; notamment tout ce qui relève du langage non verbal. De plus, le volontaire peut dire ce qu'il veut.

L'entretien se révèle donc insuffisant ; il faudrait pouvoir observer le volontaire.

Observer le volontaire

Parler avec les partenaires ou les autres volontaires

L'idée est de pouvoir contacter les personnes qui voient le volontaire au quotidien et peuvent déceler des changements dans son comportement.

... en s'appuyant sur

- une lecture psychologique des difficultés des expatriés ;
- des outils de relation d'aide.

Dans l'accompagnement à distance, il est donc nécessaire que la structure d'accueil et celle d'envoi collaborent, puisqu'un Skype ne peut suffire.

Des dispositifs d'accompagnement doivent être construits dans la relation partenariale. Or cet aspect est souvent fragile dans de nombreux projets de volontariat.

2. Prévenir et gérer le stress, les difficultés émotionnelles, psychologiques

LES OUTILS DE LA RELATION D'AIDE

Point qui sera peu développé cet après-midi, car la littérature sur le sujet est abondante et facilement accessible.

Être accompagnateur

Quel est le rôle de l'accompagnateur ? Quel est son positionnement ? Quelles implications peut avoir la possibilité de porter plusieurs casquettes ? (cf. si l'accompagnateur est le supérieur du volontaire, ce dernier va-t-il oser lui parler ?)

Quelles sont ses limites ? : l'accompagnement peut renvoyer à des éléments personnels qui vont être réveillés.

Quelles sont ses ressources ? : quand et à qui passer le relai ?

- quand je ne comprends plus la situation ;
- quand la situation m'insupporte ;
- quelles sont les connaissances dont j'ai besoin pour accompagner le volontaire ?

Quelles sont les possibilités pour prendre du recul ?

On se sent en difficulté comme accompagnateur quand :

- on manque de sens (qu'on ne comprend pas ce qui se passe) ;
- et quand on se retrouve seul.

Les ingrédients de la relation d'aide

Pour que le volontaire se confie et considère l'accompagnateur comme aidant, il doit sentir que l'accompagnateur est :

- solide : il a confiance en sa capacité de l'aider (parce qu'il en a les outils et la carrure) ;
- disponible : nécessite d'avoir le temps, de pouvoir donner toute son attention au volontaire ;
- fiable : il prend en compte la difficulté et en accompagne le dépassement ;

- de confiance : cela peut s'avérer très compliqué, notamment quand on a plusieurs casquettes. Il est alors important d'être clair et transparent avec le volontaire : « *Voilà ce que je peux garder de confidentiel, et ce que je devrai transmettre à l'équipe* » ;
- neutre : ne pas juger ; savoir mettre à l'aise, créer un climat de confiance pour aider le volontaire à parler ;
- capable de se remettre en question : qu'est-ce qui fait que le volontaire réagit comme cela vis-à-vis de moi ? Que dois-je modifier dans ma manière de faire ?
- capable de définir un cadre commun entre l'accompagnateur et le volontaire.

Les techniques de relation d'aide

Comment s'y prendre ?

Explorer les vécus, les besoins et les difficultés des volontaires

- Pourquoi et comment encourager la parole ?
- Les diverses attitudes d'écoute : l'empathie ; contenir les émotions ;
- Quels types de questions, quels types de langage utiliser pour explorer les difficultés ?
- Les techniques d'entretien : utiliser la reformulation, la valorisation ;
- Repérer ce qui empêche une bonne relation d'aide.

Accompagner le volontaire dans son expérience formative

L'aider à comprendre, à décoder ses difficultés et à les traduire en besoins

Dépasser les explications de 1^{er} niveau pour décoder les difficultés vécues et les traduire en besoins.

Aider à prendre conscience de ses apprentissages

Identifier les différentes compétences développées.

A. LA PRÉVENTION PRIMAIRE : RÉDUIRE LES SOURCES EXTERNES DE STRESS

Repérer ce qui stresse le volontaire, ce qui ne va pas, et tenter de le supprimer.

Avant l'arrivée du volontaire : rassurer le volontaire

- Identifier un référent au sein de la structure d'envoi/accueil, qui soit garant de l'accompagnement ;
- Initier les échanges et débiter la relation avant la rencontre : aider le volontaire à prendre conscience des moyens habituels avec lesquels il gère les difficultés (ses ressources) et des personnes ressources auxquelles il fait appel quand il ne va pas bien.
- Elaborer un programme d'accueil et d'intégration.

À l'arrivée du volontaire: repérer les vulnérabilités, fragilités, forces, ressources

- Apprendre à connaître le volontaire et essayer d'identifier les situations à risque ;
- Déterminer avec lui les signes de stress ;
- Évaluer le support familial et amical et si cet entourage adhère au projet. En effet, si le volontaire n'est pas soutenu, il peut ressentir une forme de culpabilité qui entraînera un silence sur les difficultés (cf. peur du « Je te l'avais dit » en cas de difficulté) ;
- Identifier ses ressources ainsi que ses outils pour faire face au stress (que ce soit des activités qui le détendent ; l'utilisation de techniques de relaxation ; des personnes). L'idée est d'établir une cartographie des ressources qui font du bien au volontaire dans l'objectif d'agrandir sa fenêtre de tolérance.

Tout au long de la mission : repérer les sources de stress et voir comment les éviter

Sources de stress externes (qui proviennent de l'extérieur) : les éviter

- Évaluer et analyser les problèmes : en faire un diagnostic ;
- Identifier les éléments à modifier ;
- Aider le volontaire à accepter ses limites : l'accompagner dans le deuil du « volontaire parfait » qu'il avait imaginé.

Sources de stress internes (qui viennent de l'intérieur de la personne) :

- Accompagner le volontaire pour identifier et nommer ce qui est douloureux pour lui : ses angoisses, ses peurs intérieures ;
- Une fois comprises, donc « sous contrôle », les difficultés sont souvent moins envahissantes ;
- Identifier les éventuelles possibilités pour alléger les troubles.

B. LA PRÉVENTION SECONDAIRE : TOLÉRER, MAITRISER LE STRESS

L'image de la fenêtre de tolérance

Apprendre à identifier les signes de stress

Etre attentif à toute modification (habitudes, attitudes, réactions) ;

Veiller au bien-être du volontaire

L'idée est de se faire du bien, de prendre soin de soi : savoir prendre de la détente, du repos, prendre contact avec des personnes ressources (que ce soit dans le pays d'origine ou sur place) afin d'éviter l'isolement, garder une bonne hygiène de vie, etc...

Cela est difficile car on peut facilement paraître intrusif dans la mesure où ça renvoie à des éléments très personnels et, entre autres, aux questions de prise d'alcool, d'herbe, de drogue... Aborder ces aspects dépend donc de la qualité relationnelle que l'on a établie avec le volontaire.

Aider le volontaire à mobiliser ses ressources

L'idée est de recontacter les ressources et les besoins fondamentaux, d'aider le volontaire à mobiliser ses forces afin qu'il sache reprendre du plaisir et ainsi augmenter son seuil de tolérance.

Proposer au volontaire des outils de stabilisation émotionnelle

Ce peut être par de la cohérence cardiaque (avec des exercices de respiration), des exercices de « Pleine Conscience », des outils de relaxation, etc...

Conclusion

Quand un volontaire ne va pas bien, il est important de se demander si toutes les possibilités d'action en vue :

- pour diminuer les stresseurs
- et augmenter le seuil de tolérance ont été utilisées.

Si c'est le cas, mais que ces éléments se révèlent insuffisants, et que par conséquent l'accompagnateur se sent dépassé, alors il est question de passer le relai.

C. LA PRÉVENTION TERTIAIRE : AGIR, ASSURER LA PRISE EN CHARGE DU VOLONTAIRE

Les différentes options de prise en charge

- Mobiliser son réseau, demander de l'aide, des conseils, passer le relai ;
- Modifier le quotidien du volontaire : pour cela, lui proposer des vacances, un break ; modifier les tâches qu'il a à accomplir professionnellement ;
- Contacter un spécialiste, proposer un soutien psychologique : souvent, quand la situation s'aggrave ou ne s'améliore pas au bout de deux mois, il y a une demande d'aide. Ce qui signifie que durant ces deux mois, toutes les analyses exposées précédemment en vue de diminuer les stressseurs et d'augmenter le seuil de tolérance ont été menées.

Protocole soutien psychologique ponctuel (exemple de France Volontaires)

Ponctuel

L'idée n'est pas de proposer une psychothérapie au volontaire, mais de « débloquer la situation ».

Intérêts

- Prendre en charge les difficultés du volontaire : agir de façon adaptée pour que le volontaire ne sabote pas sa mission ;
- éviter que les accompagnateurs soient en difficulté - seuls et impuissants ;
- évaluer si cette difficulté est majeure (rapatriement ?) ou passagère (mission maintenue avec soutien) ;
- éviter un retour anticipé : on ne met pas fin à la mission, on cherche à dépasser la difficulté pour poursuivre la mission ;

La question du retour anticipé

(rapatriement pour raison de sécurité, de santé, ou rupture de contrat)

Evaluer si la difficulté est majeure, et qu'il faut rapatrier le volontaire ou si la difficulté est passagère et que la personne peut être maintenue en mission afin d'éviter un retour anticipé qui :

- interrompt le processus ;
- menace le projet de volontariat dans sa globalité : quelque chose n'est pas achevé ; il y a une sorte d'amputation du projet ;
- risque de figer le volontaire dans ses difficultés.

Si on estime qu'il faut interrompre la mission, voir s'il est possible qu'un temps soit laissé pour permettre au volontaire de projeter son retour, et d'éviter les risques qui viennent d'être évoqués.

Processus

- Prise en charge psychologique ponctuelle : on propose au maximum 3 séances au volontaire (renouvelable une ou deux fois si besoin ; mais dans la plupart des cas, deux ou trois séances sont tout à fait suffisantes). Il ne s'agit en aucun cas d'une thérapie de fond.
- Accompagnement pour clarifier la problématique, comprendre ce qui se passe, chercher les mesures adaptées, « débloquer » la situation, « reprendre le contrôle » pour dépasser la difficulté et permettre une poursuite de la mission ;

Collaboration entre France Volontaires - le psychologue - le volontaire, dans le respect de la confidentialité :

- Le psychologue évalue les difficultés et les besoins du volontaire ;
- Il donne d'éventuelles recommandations : ajustement du poste, soutien sur place, changement de logement, rapatriement (ponctuel ou définitif), ...
- Parfois, un échange entre le psychologue et l'accompagnateur suffit : les conseils, recommandations donnés permettent de démêler la situation avec l'accompagnateur afin qu'il ait les outils nécessaires pour reprendre les choses avec le volontaire sans que ce dernier ait besoin d'un suivi psychologique ;
- Processus pour amener le volontaire à souhaiter ce suivi psychologique ;

Si le besoin d'un travail plus important se fait sentir, plusieurs options :

- possibilité d'identifier un psychologue localement ;
- possibilité aussi de proposer un soutien simplement au retour, si le volontaire le demande ou si l'accompagnateur détecte un besoin.

Témoignage de Chantal TALBOT (ancienne salariée de France Volontaires, chargée du suivi administratif des volontaires)

Elle contactait le volontaire ; elle représentait une certaine neutralité car elle n'était pas tous les jours au contact du volontaire. Quelquefois, il était nécessaire de faire preuve d'une certaine persuasion pour convaincre le volontaire du bienfait d'un suivi psychologique. Ainsi, un volontaire lui avait répondu : « Je ne vais pas bien mais je ne suis pas fou » ; il faut souvent laisser un délai de quelques jours de réflexion pour que le volontaire accepte l'idée.

Puis Chantal TALBOT faisait un compte-rendu succinct à Fanny GUIDOT.

Dans la plupart des cas, trois séances avec Fanny permettaient au volontaire de poursuivre sa mission. France Volontaires assurait la charge financière des séances ; depuis, il y a eu des négociations pour que ce soit pris en compte par la mutuelle.

Protocole intervention post-traumatique / gestion de crise (exemple de France Volontaires)

Il s'agit d'une réalité particulière qui demande une prise en charge tout à fait spécifique. Est-ce une réalité qui est de plus en plus présente ? Oui et non ! Mais la réalité d'insécurité est, dans le psychisme des volontaires et de leur famille, beaucoup plus présente. Il est donc extrêmement important pour eux de sentir que l'organisme d'envoi a pris en compte ces éléments.

Pourquoi les prendre en compte ?

Le psychisme se modifie et l'impact psycho-socio-émotionnel peut être très important. L'impact est très grave ; or, en le prenant en compte, on peut l'éviter. Il s'agit d'une blessure psychologique. Elle est donc à prendre en charge, tout comme on le ferait pour une blessure physique. Et il s'agit de tout faire pour que la cicatrice soit la plus propre possible. On peut ainsi éviter une installation psycho-traumatique, bref d'éviter que la personne présente un traumatisme. Cela relève de la responsabilité du partenaire d'envoi, puisqu'on sait que l'on peut la prendre en charge.

La spécificité des événements traumatiques et du traumatisme

Description de l'événement traumatique, il est :

- nécessairement imprévisible ;
- extrêmement choquant et douloureux ;
- il place la personne dans une « menace de mort » : l'événement traumatique a menacé la vie du sujet ou d'un proche, de manière directe ou indirecte. La personne est ainsi confrontée à la réalité de la mort, elle l'a sentie proche d'elle ou de quelqu'un de très proche ;
- la personne a été confrontée au réel de la mort, qu'elle soit victime ou témoin.

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

- état dit de dissociation : état de sidération, déréalisation (comme si le monde ou soi n'était plus réel, impression de flou)...
- reviviscences de l'événement traumatique : cauchemars, flash-back, images répétitives, états d'alerte, face à tout ce qui rappelle l'événement traumatique. Impression de revivre l'événement.
- évitement déclenché par tout stimulus (personnes, lieux) rappelant la situation traumatisante : on évite un endroit, une personne, un objet car il nous rappelle l'événement.
- hyper vigilance / sommeil perturbé, sursaut : état d'alerte permanent
- impression de changement de la personnalité « *je me sens différent d'avant* », « *je ne suis plus le même* », souvent accompagnée d'humeur négative (tristesse, affects dépressifs, abattement ...).

Toutes ces réactions sont normales face à un événement anormal. Ces réactions diminuent progressivement et disparaissent avec le temps et un soutien approprié. Le soutien est donc central et il doit intervenir au plus vite.

Pourquoi intervenir rapidement ?

Suite à l'événement traumatique, 2 issues :

- soit les symptômes diminuent et il y a un « retour à la normale » ;
- soit ils se maintiennent et sont accompagnés d'autres symptômes (flash/réminiscences de l'événement ; état d'alerte permanent ; évitement de tout ce qui rappelle l'événement) : il y a alors risque d'installation du trauma.

Les symptômes sont normaux dans les 3 premières semaines qui suivent l'événement. Passé ce laps de temps, il doit y avoir un retour à la normale. Si ce n'est pas le cas, on entre potentiellement dans le psycho-traumatisme.

L'intervention psychologique est centrale et doit se réaliser rapidement

L'intervention psychologique est une pratique préventive et thérapeutique qui permet de :

- passer du mode survie au mode adaptatif ;
- diminuer ou limiter l'impact du traumatisme ;
- prévenir des séquelles post traumatiques.

Les objectifs d'une intervention en cas d'événement traumatique sont de/d' :

- éviter l'installation et le développement d'un syndrome psycho-traumatique ;
- atténuer les souffrances psychiques ;
- permettre une reprise du travail de façon apaisée et investie ;
- consolider ou restaurer la dynamique du travail de groupe et éviter la crise collective ;
- aider l'encadrement à la gestion de l'événement et de la situation de crise au siège et sur le terrain ;
- repérer les personnes nécessitant une aide psychologique plus importante.

On a environ 10 jours pour passer du mode survie au mode adaptatif. D'où l'importance d'agir le plus vite possible.

Concrètement, le protocole de prise en charge post-traumatique à France Volontaires :

- Dans les 24h, defusing : accompagnement immédiat à distance :
 - intervention par téléphone ou Skype ;
 - analyse de la situation et des besoins avec l'encadrement ;
 - conseil et soutien immédiat auprès de l'encadrement du terrain et du siège ;
 - prise de contact, accompagnement téléphonique immédiat des victimes = « defusing » ;
 - intervention auprès des familles des victimes si besoin.
- Dans les 48h (et au plus tard sous 10 jours maximum) : débriefing (le type de débriefing utilisé est « le débriefing centré compétence » qui n'est pas le « débriefing classique à la française »)
 - intervention par Skype / sur site / au siège ;
 - prise en charge des victimes : « débriefing » ;

- conseil et soutien de l'encadrement du terrain et du siège.
- Suivi de moyen terme :
 - 2 entretiens individuels pour les victimes ;
 - accessibilité téléphonique si besoin ;
 - poursuite des entretiens de soutien si besoin ;
 - OU orientation vers un psychologue spécialisé si les troubles se maintiennent.
- Echange régulier avec le siège et les responsables pour leur donner des recommandations sur :
 - les besoins des victimes ;
 - les conduites à tenir pour la gestion de la crise.
- L'accompagnateur a un rôle très important :
 - il est le premier support psycho-social ;
 - il est donc important qu'il ait bénéficié d'une formation au defusing pour qu'il puisse instaurer une relation d'aide d'urgence.

ECHANGES

Serait-il possible de mettre en place des formations pour creuser les techniques évoquées ?

Marie-Pierre HERITIER: France Volontaires envisage une série d'ateliers « form-action » sur les techniques de prise en charge pour améliorer les pratiques de chacun.

En termes de publication, cette série d'ateliers pourrait aboutir à un repère pour l'action, qui puisse être partagé dans le cadre des relations partenariales.

Fanny GUIDOT: Il existe les 2 guides mentionnés dans l'introduction: le *Livret Sécurité* et le *Guide à destination des accompagnateurs de volontaires en Service Civique à l'International*. Il existe également des livres très bien faits sur l'écoute active, l'empathie, les techniques diverses évoquées... Mais c'est bien de pouvoir le mettre en pratique ensemble.

Souvent le problème que l'on doit gérer est soulevé à travers des contacts variés. C'est toujours un point un peu délicat: comment réussir à aborder avec délicatesse des sujets personnels alors qu'au départ on parlait de sujets administratifs ou techniques ?

Chantal TALBOT: Le suivi administratif à France Volontaires intègre le suivi médical. Cela explique qu'en tant que chargée du suivi administratif, j'ai été sur ces questions.

Je crois qu'il est important d'éviter le jugement dans l'écoute. Être à l'écoute, voir ce qu'il faut apporter pour soulager, permettre de continuer, même si ce qui est dit semble enfantin, anodin.

Fanny GUIDOT: Il y a certes plusieurs options: l'une d'elles oblige à se demander si tout le monde devrait être formé. Il y a des personnes qui se sentent plus ou moins à l'aise. Si on se sent, qu'on est disponible (si on ne dispose que de 10 mns, ça ne peut convenir!), alors la discussion peut être menée. Et puis il y a la possibilité de passer le relais: dire au volontaire à qui il peut s'adresser.

C'est souvent les personnes les moins formées qui sont le plus exposées aux demandes des volontaires (puisque le contact se fait souvent via les questions techniques)...

Une difficulté réside dans le fait que le partenaire est souvent attaché à la question technique et évoque plus ou moins ce type de difficulté psycho-émotionnelle avec l'organisme d'envoi. Faudrait-il faire une session avec les partenaires? Instaurer une relation partenariale plus régulière pour poser ces questions au partenaire ?

Marie-Pierre HERITIER: Le Réseau des Espaces Volontariats intervient souvent comme pompier sur des situations de crise. Le Réseau des Espaces Volontariats a besoin de renforcer ses compétences pour renforcer ensuite celles des partenaires d'accueil. Cela peut donc se développer par l'offre formative des Espaces Volontariats.

Fanny GUIDOT: J'ai très souvent constaté que les partenaires se centrent sur les questions techniques parce qu'ils sont démunis par rapport à ces thématiques. Mais ils sont très demandeurs de formations.

Les ateliers formations pourraient-ils être proposés aux partenaires afin qu'on ait les mêmes repères

professionnels ? Quand on n'a pas la ressource en interne, y a-t-il des modalités pour se raccrocher à des dispositifs existants comme il en existe à France Volontaires ?

Cas du suicide d'un volontaire au milieu de sa mission, et l'impression d'avoir été sans ressource pour traiter la situation vis-à-vis des autres volontaires, des familles, du partenaire.

Que peut-on faire ?

Marie-Pierre HERITIER : C'est à l'étude. Ce sont des cas exceptionnels ; à France Volontaires, par exemple, sur un peu plus de 150 volontaires, on a 3 ou 4 situations de mise en place du protocole par an. Nous sommes conscients des difficultés pour de petites structures de développer ce type de protocole. C'est la raison pour laquelle un protocole spécifique proposé par la plateforme France Volontaires est actuellement à l'étude.

Chaque organisme a sa manière de fonctionner auprès des partenaires sur le terrain. Un dispositif tripartite permet d'offrir une autre soupape au volontaire. Il est plus facile quelquefois de libérer la parole avec une personne qui est à distance, qui n'est pas dans son quotidien. Il serait intéressant d'avoir un partage pour voir comment chacun gère les choses, comme cet après-midi on l'a eu avec l'expérience de France Volontaires. Par rapport aux partenaires, quels outils leur proposer ? Car il y a une approche culturelle de la dimension psycho-émotionnelle...

Fanny GUIDOT : toute cette dimension culturelle serait à intégrer si une formation était mise en place : en aucun cas, ce ne peut être une formation standard. Ce ne sont pas les mêmes outils, les mêmes réflexions au Cambodge, au Burundi, etc... Les choses à mettre en place sont vraiment en fonction de la culture.

La formation au départ est chez nous le lieu du travail sur ces questions. Pour nous, il y a l'idée que les volontaires ne doivent pas être trop liés avec l'organisation d'envoi ; derrière cela, il y a un encouragement très fort à s'intégrer sur place. Où est l'équilibre à trouver dans cette collaboration multiple ? La question de la prise en charge psychologique n'est pas évidente, voire pas reconnue ou stigmatisée selon les pays. Serait-il envisageable d'organiser quelque chose dans les Espaces Volontariats des différents pays pour permettre aux partenaires locaux d'échanger sur les pratiques. Car ce sont souvent de très petites organisations.

Marie-Pierre HERITIER : les salariés des Espaces volontariats sont très en demande sur ce sujet, car ils sont les premiers exposés à ces problématiques. C'est un point qui est discuté entre Émile-Éric AFFOGNITODE, le responsable du Réseau des Espaces Volontariat et Fanny GUIDOT.

Que faire si le volontaire ne veut pas rentrer et qu'on estime pourtant que c'est nécessaire ?

Chantal TALBOT : Le rapatriement se fait sur indication médicale. Le volontaire ne peut le refuser. À nous de l'aider à accepter. Mais la

question se pose : quel est le bon moment pour le rapatrier ? Faut-il lui proposer un temps de pause pour digérer cela ? Un volontaire ne peut pas refuser un rapatriement dans la mesure où il est médical. Le tout est de l'amener à l'accepter : c'est tout un travail de persuasion. On peut aussi lui rappeler que le rapatriement n'est pas un motif de fin de contrat. Il y a aussi la manière dont le partenaire prend les choses : après un accident, c'est plus facilement accepté par le partenaire ; mais dans un cas psychologique, c'est souvent plus difficile.

Fanny GUIDOT : L'accompagnement psychologique peut aider le volontaire à prendre conscience de ses difficultés, et peut permettre de proposer à distance un suivi sans rapatriement.

Quand c'est possible, évitons des rapatriements par le biais de l'accompagnement psychologique.

On a été confronté à un déficit de prise de décision de la structure sur place ; du coup, la famille du volontaire a mené les démarches pour le forcer à rentrer. Mais le volontaire est parti forcé, les menottes aux poignets...

Fanny GUIDOT : on ne devrait plus arriver à des situations multi traumatiques sans prise en charge. Chez France Volontaires, on dit que c'est de notre devoir de proposer une aide psychologique adaptée, comme on le fait en cas de besoin d'aide médicale.

Quelles sont les phases où il faut être plus vigilant ?

Fanny GUIDOT : La phase d'adaptation est fonction de la durée de la mission. Le psychisme s'adapte. Il est donc très difficile de connaître la durée de cette phase. En période de crise, le volontaire connaît des moments d'épuisement ;

la fenêtre d'adaptation est alors très fermée. Mais les phases sont très personnelles ; ce n'est jamais standard. En revanche, les questionnements des volontaires sont assez évolutifs et assez communs aux différentes phases de la mission (au bout de 6 mois, de 9 mois). On peut donc réfléchir à quelles questions poser en fonction du moment de la mission où en est le volontaire. On avait fait une grille d'entretien.

Participant : La courbe n'est pas toujours suivie dans l'ordre. La lune de miel peut arriver sur la fin et entraîner un renouvellement de contrat. A la DCC, nous menons les entretiens souvent à deux, quand il y a une difficulté. Lorsque les problèmes arrivent au siège, c'est qu'ils sont lourds à gérer ; on a pris l'option de croiser les regards pour débriefer entre nous. On précise au volontaire qu'on est deux, et que ce qu'il dit restera confidentiel, ne sera pas exposé à toute l'équipe du siège. Ce choix permet non seulement de croiser nos perceptions, mais également de se sentir plus fort dans les questions à poser.

On a ainsi eu deux cas à traiter : celui d'un homme de 60 ans, et d'une jeune femme ayant mis le partenaire à bout mais voulant rester sur place. La DCC a acté la rupture de contrat, mais on n'avait pas de mission à proposer à la volontaire dans le pays. Le dialogue a été suffisant pour que l'organisme d'envoi soit déchargé de responsabilité ; mais la volontaire voulait absolument rester sur place. À un moment on est devant la liberté de l'autre et il faut savoir lâcher. On est en grande tension, dans ces cas-là.

Fanny GUIDOT : Cela souligne la nécessité également des formations en gestion de conflit et médiation.

Participant : Il est important de préparer les volontaires à passer par des phases rudes, mais qui ne sont pas définitives... pour qu'ils sachent quels leviers activer et ne pas arriver à une rupture ou à un sentiment d'abandon.

Un volontaire a décidé de rentrer, a fait sa lettre de démission, etc... Le SCD a été placé devant la situation. La personne était déjà partie. Que lui proposer ?

Chantal TALBOT: Nous n'avons pas eu cette expérience au siège. C'est le terrain qui gère. Mais il faut essayer de comprendre d'où vient ce choix.

Comment instaurer le dialogue sans que la personne semble persuadée qu'on cherche à la convaincre du contraire ?

Chantal TALBOT: Le minimum, quand un contrat est signé, c'est que la personne s'exprime sur son choix, sans qu'il soit question de la retenir. Mais il est nécessaire (même pour la personne) de s'expliquer. C'est une attitude d'adulte.

Oui, mais comment établir ce dialogue dans la confiance ?

Fanny GUIDOT: Lui dire: « Ok, on respecte votre choix, mais on a besoin de comprendre le processus par lequel vous êtes passé... » Cela, sans remettre en question le choix de la personne. On peut aussi demander au volontaire qu'il puisse venir en parler au siège.

Participant: Pour nous, nous pensons qu'il ne faut pas contraindre quelqu'un à ne pas faire ce qu'il n'a pas envie de faire. Cela peut entraîner plus de problèmes que ce qui est déjà existant.

Participant: Quelquefois il est difficile à la personne d'admettre un retour; elle éprouve un sentiment d'échec qui la pousse elle-même à se contraindre à rester.

Fanny GUIDOT: Il faut alors savoir accompagner la personne même en cas de raccourcissement du temps de mission. Mais que le processus évoqué en début (un début- un milieu- une fin) puisse être vécu.

Comment accompagner les volontaires en cas de rapatriement sanitaire? Comment les aider à ré-atterrir et se projeter vers autre chose ?

Participant: On a eu le cas d'un couple de volontaires qui était en France pour des congés; c'est alors que fut décelé un cancer chez la femme. Ils nous ont expliqué qu'ils voulaient retourner sur place pour terminer le cycle. Cette idée de cycle m'a beaucoup fait réfléchir et je l'ai trouvée intéressante: vous n'avez pas fini avec tel pays. Si vous avez la possibilité matérielle d'y retourner pour terminer le cycle (clôturer des relations, reprendre des affaires,...) même si c'est court, ça peut être bon.

Il est aussi important d'aider à identifier tous les bénéfices de ce qu'ils ont vécu, comment ils peuvent réinvestir le positif de cette expérience. Au niveau financier, je ne pensais pas que la prise en charge de suivi psychologique pouvait être remboursée par la mutuelle.

Chantal TALBOT: Cela a fait partie de la négociation.

Participant: c'est l'assurance rapatriement qui le prend en charge chez nous.

PERSPECTIVES

*Marie-Pierre Héritier,
Responsable de l'Unité production et partage de connaissances*

Cette rencontre nous permet de confirmer que le thème abordé aujourd'hui relève d'une préoccupation majeure des acteurs des engagements volontaires et solidaires à l'international et qu'un après-midi ne permet pas un échange approfondi sur les pratiques de chaque organisation.

Dans un premier temps, les actes de cette rencontre feront l'objet d'une publication sur le site de l'Observatoire des engagements volontaires et solidaires à l'international; un mail vous sera envoyé pour vous en informer.

L'organisation d'un cycle d'ateliers (échange de pratiques) par France Volontaires sur la prise en compte et la prise en charge de la dimension psycho-émotionnelle dans l'accompagnement des volontaires et les techniques de la relation d'aide peut être envisagée. Cette action pourrait aussi aboutir à la rédaction d'un repère professionnel /repère pour l'action.

La gestion d'un protocole spécifique en cas d'événements traumatiques par la plateforme est à étudier.