

# **Appui psychosocial communautaire pour les programmes de l'Alliance ACT**

## **Principes directeurs**

Ce document a été adopté par le Comité exécutif d'ACT le 14 décembre 2011. Il servira d'orientation stratégique pour les programmes des membres de l'Alliance ACT.

Ce document a été élaboré par le Groupe de travail d'ACT sur l'appui psychosocial.

## **1. Introduction**

Les membres de l'Alliance ACT et le Secrétariat d'ACT (ci-après désignés par «ACT») ont pour engagement commun de protéger, sans discrimination, les droits et la dignité des individus avec lesquels ils travaillent lors des interventions dans les situations d'urgence, de désespoir ou de stress prolongé. ACT assume sa responsabilité de protéger les populations affectées et de reconnaître la valeur des capacités locales et de les renforcer. Dans les situations d'urgences, l'une des priorités est de protéger et d'améliorer la santé mentale et le bien-être psychosocial de la population et de reconnaître sa capacité de résilience et de guérison. En 2010, l'Alliance ACT a mis en place un Groupe de travail sur l'appui psychosocial (GTAP) afin de promouvoir et soutenir la prise en considération des questions sociales et psychologiques dans tous les aspects du travail d'ACT.

Le Groupe de travail sur l'appui psychosocial a élaboré des principes directeurs ayant pour objet d'aider le personnel d'ACT, ses consultants et ses bénévoles à apporter, dans les pays du monde entier, un appui psychosocial communautaire. L'appui psychosocial communautaire fait intervenir une dimension mentale et sociale dans l'assistance humanitaire traditionnelle, et il prend une très grande importance dans les programmes et projets de secours. Il a été démontré que, lorsqu'on se préoccupe du bien-être psychologique des personnes affectées, celles-ci tirent un plus grand profit des autres composantes de l'aide.

Ces principes directeurs visent à servir de référence aux initiatives d'appui psychosocial menées par les membres de l'Alliance ACT. Ces principes directeurs fixent des critères de qualité en matière de travail psychosocial et constituent des pratiques exemplaires dans ce domaine. Ils se fondent sur les principes du respect de l'être humain et de ses droits fondamentaux, de l'égalité entre les sexes, de la compréhension et de l'habilitation.

## **2. Comprendre l'appui psychosocial communautaire**

L'appui psychosocial communautaire est une approche de l'intervention humanitaire qui intègre les aspects psychosociaux. Le bien-être psychosocial dépend d'aspects multiples de la vie d'une personne. Pour parvenir à un sentiment de bien-être, les gens s'appuient sur les interactions sociales, la stimulation intellectuelle et l'apprentissage, la sécurité et la sûreté physiques, ainsi que les croyances religieuses et spirituelles. Leurs besoins matériels et biologiques, ainsi que psychosociaux, doivent être assurés, notamment en ce qui concerne l'alimentation, l'eau, le logement, l'assainissement et la santé physique et mentale. Ils ont en outre besoin de stabilité économique. À la suite d'une catastrophe, la façon dont on assure les besoins fondamentaux, la sûreté et la sécurité des gens influe sur le bien-être et la réhabilitation des populations.

La mise en place de tout travail psychosocial communautaire constitue une reconnaissance de la capacité de résilience et de guérison de la communauté affectée, ainsi que de sa capacité à se reconstruire et se développer. L'appui psychosocial va au-delà des premières phases des situations d'urgence et de désespoir. Il est important de favoriser le développement des capacités dans une optique d'autonomisation et de prise de décisions collective afin d'assurer le développement constant de la communauté. Toutes les communautés et tous les individus disposent de ressources et de stratégies pour faire face aux difficultés, à la maladie et à la détresse. Il incombe aux travailleurs

humanitaires de respecter, de comprendre et d'habiliter la communauté et les individus, pour faire en sorte qu'ils soient les maîtres de leur réhabilitation. Il est impossible d'encourager les stratégies permettant de faire face aux difficultés lorsque les droits humains fondamentaux des individus sont foulés au pied.

## **2.1 Les catastrophes affectent les gens de différentes façons**

Les catastrophes touchent chaque individu au sein de la communauté. Le contexte de vie au moment où frappe une catastrophe a une influence sur l'expérience qu'on fait de cet événement, ainsi que sur ses conséquences sur le restant de notre vie. Il est crucial d'effectuer au plus tôt une analyse des différentes réactions à la crise. Il est en outre important de faire la distinction entre la détresse normale et les troubles mentaux. Les personnes qui interviennent dans les situations d'urgence doivent respecter et comprendre le fait que la réaction sera différente selon les cultures. Au niveau de la communauté, elles doivent tenir compte du fait que les familles et la population sont constituées d'individus de sexe masculin et de sexe féminin de tous âges, dont les capacités sont diverses; si certains de ces individus ont des besoins spécifiques, ils doivent toutefois jouir des mêmes droits. Les membres de chaque groupe sont confrontés à des risques différents et sont affectés de manières différentes.

Il est essentiel de replacer l'individu dans le contexte de la communauté et d'en comprendre toutes les complexités sociales et culturelles. Parfois, des influences ou des traumatismes extérieurs, par exemple, déterminent la capacité d'un individu à évoluer dans d'autres domaines de la vie, y compris sa capacité à défendre ses intérêts. Pour la communauté, il est nécessaire de pouvoir avoir accès aux autres services fournis dans les situations d'urgence. Cependant, il est essentiel que les services apportés de l'extérieur soient proposés de telle manière qu'ils se fondent sur les ressources de la communauté et qu'ils mettent en valeur ses capacités de réhabilitation et de développement futur.

Les interventions doivent être ciblées de manière à répondre aux besoins divers de tous les groupes. Certaines personnes ont besoin d'une attention accrue, comme les enfants sans parents, les enfants chefs de famille ou les hommes ou femmes seuls qui doivent gérer un foyer. L'appui psychosocial doit bénéficier aux personnes vulnérables, notamment aux enfants, aux personnes âgées souffrant d'un handicap, aux femmes qui allaitent ou qui sont enceintes et aux femmes et hommes victimes d'abus sexuels ou de viol. Le retour à un fonctionnement optimal doit être fondé sur la communauté et encouragé au moyen d'activités sociales et de réunions, dans les écoles, les centres communautaires, les églises, les mosquées et les organisations locales. En tenant compte des besoins spirituels, on favorise la santé mentale et un sentiment d'appartenance et d'interdépendance. Il est important de promouvoir des pratiques positives de guérison de la communauté et de comprendre et respecter les rituels et pratiques funéraires de la communauté.

Pour la plupart, les individus affectés par une catastrophe vont guérir et retrouver un niveau de fonctionnement qui leur permet de vivre de façon épanouie. Toutefois, pour certaines personnes, la guérison peut demander beaucoup plus de temps et s'avérer plus complexe. Pour d'autres encore, la stigmatisation de la part de la communauté peut entraîner des problèmes supplémentaires nécessitant une attention particulière.

## **2.2 Impliquer la communauté**

Afin de mettre en place une intervention véritablement participative et bénéfique, il est nécessaire de prendre en compte et inclure les femmes, les filles, les garçons et les hommes dans tous les aspects du

travail d'intervention. Une participation égale est une condition impérative. Après une catastrophe ou un conflit, les efforts d'intervention doivent permettre à la communauté d'analyser ses besoins, ses souhaits, ses problèmes, ses ressources disponibles et ses valeurs. Ainsi, les évaluations des besoins doivent être réalisées par des organisations locales existantes, comme des associations locales et des organisations de la société civile. Il faut habiliter la communauté en reconnaissant sa capacité à changer les choses et à protéger son bien-être global, et en l'y encourageant. L'adhésion de la population locale et sa responsabilisation pourront être réalisées en faisant participer activement à la prise de décisions les femmes et les hommes touchés au sein de la communauté, et ce à toutes les étapes de l'intervention. Cela inclut l'analyse préalable, la planification, la mise en œuvre et l'évaluation. Les compétences relationnelles, la collaboration et la «connaissance du terrain» sont des éléments essentiels pour faire en sorte que l'intervention d'urgence soit adaptée à la communauté touchée. Quand on accorde des responsabilités à la communauté affectée, qu'on suscite son adhésion et qu'on lui donne les moyens d'exploiter ses propres ressources, elle sera mieux préparée pour assurer la pérennité des changements au-delà de la période de rétablissement. Après la réhabilitation, il peut s'avérer nécessaire de reconstruire, non seulement la vie des membres de la communauté, mais aussi les infrastructures, les services et les programmes.

Lors des urgences, beaucoup de gens dépendent de l'aide humanitaire pour pouvoir réaliser leurs besoins fondamentaux. Cette dépendance peut contribuer à un déséquilibre de pouvoir entre les personnes qui apportent les services et celles qui les reçoivent. En faisant preuve de sensibilité à l'égard de la culture et des genres, et en incluant la communauté affectée, on limite les malentendus et les conflits d'intérêts. Quand un soutien extérieur est nécessaire de la part d'organisations comme l'Alliance ACT, il doit toujours s'appuyer sur les capacités locales existantes afin de permettre l'autonomisation de la communauté.

### **2.3 Recourir aux pratiques exemplaires**

Les interventions en cas de catastrophe peuvent involontairement faire davantage de mal que de bien. Afin de limiter les effets nuisibles, tous les travailleurs humanitaires doivent adhérer à des principes et des normes de conduite humanitaires internationales. Les agences doivent en outre être ouvertes à l'évaluation de leur programme et autoriser les vérifications externes. La coopération avec d'autres agences et organisations, en particulier si elles sont locales, facilitera l'adoption de «pratiques exemplaires» ayant donné des preuves de leur efficacité et de leur succès.

Il est important d'agir de façon à «ne pas nuire». L'expérience a prouvé que les personnes qui se sentent en sécurité et liées à d'autres personnes gardent leur calme et l'espoir. Il est également prouvé que les personnes qui ont accès à un soutien social, physique, mental, émotionnel, spirituel et culturel sont mieux à même de se prendre en main et de recevoir de l'aide d'autrui. Ce que nous nous efforçons d'atteindre, c'est un bien-être à long terme, ainsi qu'un sentiment durable d'appartenance et d'habilitation, c'est-à-dire le sentiment d'être inclus et d'inclure. Dans l'optique de l'appui psychosocial communautaire, il faut permettre aux communautés affectées de comprendre les droits dont elles peuvent se prévaloir et de revendiquer ces droits et leur capacité à les faire valoir, afin de pouvoir tirer profit au mieux de l'aide d'urgence. Quand une communauté peut compter sur ses propres ressources, la pérennité de sa réhabilitation, de sa reconstruction et de son développement s'accroît considérablement.

## **Principes directeurs en matière d'appui psychosocial communautaire pour les programmes de l'Alliance ACT**

**Principe n° 1: Promouvoir les droits fondamentaux et la dignité des femmes, hommes, filles et garçons, sans discriminations, dans l'optique d'un bien-être global, en évitant toute forme inutile de détresse, peur et douleur** (par exemple physiques, émotionnelles et spirituelles)

Ce sont les droits des individus au sein d'une population qui doivent être le moteur de l'effort de soutien. Bien que de nombreux droits découlent des besoins, une approche fondée sur les droits crée en outre des obligations juridiques et morales, ainsi qu'un devoir de rendre des comptes. Les individus et les groupes sont encouragés à revendiquer leurs droits et on leur donne les moyens de le faire; ils ne sont pas considérés comme de malheureuses victimes ni des objets de charité mais comme des individus revendiquant les droits qui leur sont dus. ACT encourage à porter une attention particulière aux droits et à la dignité des personnes âgées, des enfants et des personnes handicapées, car leurs besoins et leurs inquiétudes tendent à être ignorés dans les situations de catastrophe et de conflit.

### **Actions possibles**

- Veiller à ce que les droits de la personne fassent partie intégrante de la conception, de la mise en œuvre, de la surveillance et de l'évaluation des programmes psychosociaux dans les situations d'urgence, surtout pour les personnes jugées à risque ou stigmatisées. Les membres de l'Alliance ACT et/ou leurs partenaires locaux chargés de la mise en œuvre, doivent se familiariser avec les lois et les règles qui protègent au niveau local les droits des personnes qui vont bénéficier de l'intervention. De plus, il convient de reconnaître la valeur des agences gouvernementales chargées de garantir ces droits et de les soutenir. Il s'agit d'un élément essentiel de toute approche fondée sur les droits.
- Assurer une intervention dépourvue d'exclusive et non discriminatoire et éviter de placer inutilement en institution des personnes ayant des troubles mentaux ou des enfants sans entourage.
- Protéger les victimes de violations des droits de la personne du risque de stigmatisation en les incluant dans des programmes plus vastes.
- Plaider auprès des organisations de défense des droits de la personne et des donateurs la nécessité d'un soutien psychosocial à l'intention des sinistrés et leur fournir des informations sur les structures de soutien existantes.
- Faire en sorte que des mécanismes de plainte clairs et accessibles à tous ceux et celles qui veulent faire valoir leurs droits soient opérationnels.

**Principe n° 2: Incorporer les considérations sociales et psychologiques dans tous les domaines de travail d'ACT** (par exemple l'eau et l'assainissement, les moyens de subsistance, le logement, la santé et la sécurité)

Les domaines fondamentaux de l'intervention humanitaire disposent tous d'une composante psychosociale qui joue un rôle fondamental pour aider les gens à se remettre d'un événement traumatisant. L'aspect social de ces services de base est très important sur le plan psychologique. La façon de dispenser les secours, l'organisation et l'emplacement des camps, la manière d'intervenir auprès des populations affectées et la place de la protection et de la participation équitable au sein du programme, tout cela a une influence sur le sentiment de bien-être d'une personne et sur sa capacité à se remettre efficacement d'une catastrophe.

### **Actions possibles**

- Évaluer les facteurs psychosociaux dans toutes les activités liées à la sécurité alimentaire, à l'aide alimentaire, à l'eau et à l'assainissement, au logement et à l'aménagement du terrain.
- Permettre la participation à l'évaluation, à la planification et à la mise en œuvre, en particulier celle des femmes et d'autres personnes vulnérables.
- Agir en faveur de la dignité, de la sécurité et de la protection dans toutes les activités liées à l'eau et à l'assainissement, en veillant à ce que les latrines et les lieux de toilette disposent d'un verrou et d'un éclairage adéquat.
- Prévenir et gérer de façon constructive les conflits relatifs à l'aide humanitaire entre les familles touchées, les groupes déplacés, les résidents permanents, les partenaires locaux et les donateurs étrangers.
- Mettre en œuvre l'aide d'urgence en respectant la culture locale et en protégeant l'identité, l'intégrité et la dignité des personnes concernées au premier chef.

**Principe n° 3: S'appuyer sur les stratégies d'entraide communautaire en encourageant la communauté à s'approprier et à gérer les ressources, à l'aide de processus participatifs de prise de décision**

Les approches fondées sur la communauté reconnaissent la valeur et tirent parti des stratégies d'adaptation qui existent déjà au sein de la communauté et cherchent à renforcer la résilience des individus et de leur famille. Les communautés identifient leurs besoins et participent à la mise en œuvre des stratégies qu'ils jugent appropriées à leur contexte.

### **Actions possibles**

- Permettre une participation équitable à l'évaluation, la planification et la mise en œuvre, en particulier de la part des femmes et d'autres personnes vulnérables.
- Faciliter le processus de détermination, par la communauté, des actions prioritaires, au moyen d'une évaluation rurale participative et d'autres méthodes participatives.
- Faciliter une analyse de genre qui servira à cibler les interventions.
- Prêter attention à la barrière de la langue pour éviter qu'elle ne restreigne la participation de la population locale dans les différentes phases de l'intervention. Éviter de donner du pouvoir aux personnes qui parlent la langue des ONG quand la communauté a davantage de compétences et de connaissances pour prendre la tête des efforts.

**Principe n° 4: Favoriser le retour au fonctionnement optimal des communautés et des individus touchés en les faisant participer à des activités sociales et des réunions dans le cadre de structures locales, par exemple des écoles, des centres communautaires, des églises, des mosquées et des associations locales**

Les communautés touchées doivent participer activement à tous les aspects de l'intervention humanitaire. Leur participation est essentielle à l'analyse préalable, la planification, la mise en œuvre et l'évaluation de tous les efforts de secours. Les structures et programmes déjà existants au sein de la communauté affectée doivent autant que possible être utilisés et renforcés. Étant donné que les conséquences psychologiques et sociales peuvent perdurer, il est important que la communauté affectée soit à même de garantir la pérennité des programmes.

#### **Actions possibles**

- Soutenir les initiatives communautaires en encourageant activement celles qui favorisent l'appui familial et communautaire pour tous les membres de la communauté qui sont affectés, notamment pour les foyers monoparentaux et les individus les plus vulnérables.
- Encourager la formation de groupes, en particulier ceux qui s'appuient sur des groupes préexistants, afin de mener diverses activités d'entraide et de planification.

**Principe n° 5: Encourager la communauté à croire en sa propre capacité à changer les choses et à protéger son bien-être global en s'appuyant sur ses propres ressources**

La façon de dispenser les secours et d'intervenir auprès d'une population touchée est un élément qui influe de façon cruciale sur sa capacité à se remettre efficacement d'une catastrophe. Des projets d'intervention humanitaire inadéquats peuvent nuire au bien-être de la communauté en créant un environnement social stressant et en limitant l'accès de certaines personnes à leurs droits fondamentaux.

Quand une population est traitée comme si elle était entièrement dépendante de l'aide extérieure, elle peut finir par développer une véritable dépendance. Les rôles et relations au sein de la famille sont perturbés et les relations communautaires sont faussées. Le respect de soi, l'estime de soi et la confiance en soi sont mis à mal ou détruits, ce qui a des répercussions sur le bien-être des individus et de la communauté. Il est donc essentiel de faire en sorte que l'appui exploite les capacités locales existantes.

#### **Actions possibles**

- Mettre en place dès que possible suffisamment d'espaces sécurisés pour permettre les discussions sur la planification et la diffusion de l'information dans toutes les langues nécessaires afin que chaque personne y ait accès.
- Reconnaître et mettre en lumière l'appui psychosocial qu'offrent les membres de la communauté affectée eux-mêmes.
- Mettre en place l'intervention d'urgence en s'appuyant sur les ressources disponibles et en évitant d'apporter une aide superflue.

- Veiller à ce que la présence physique des membres de l'Alliance ACT dans la zone sinistrée se conforme au principe du «ne pas nuire», que la protection et la participation soient intégrées et bien comprises à tous les niveaux et que les mécanismes de plaintes soient opérationnels.

**Principe n° 6: Promouvoir des pratiques de guérison communautaire positives, en mettant l'accent sur les structures d'appui communautaire et familial, afin de répondre aux besoins individuels et collectifs**

L'existence de stratégies collectives d'adaptation, comme les enterrements, les rituels et les cérémonies, ainsi que les réseaux de soutien, comme la famille, les amis, les groupes de pairs, les institutions religieuses et culturelles et les communautés, réduisent l'éventualité de conséquences néfastes à long terme à la suite d'une catastrophe.

**Action possible**

- Créer des conditions propices à des pratiques de guérison adéquates – comme les rituels et les pratiques funéraires – qui sont importantes pour les personnes touchées et compatibles avec les normes internationales en matière de droits de la personne.

**Principe n° 7: Répondre aux besoins spirituels des gens afin d'entretenir une bonne santé mentale et un sentiment d'appartenance ou d'interdépendance**

En mettant l'accent sur la vie spirituelle de la communauté, on augmente les chances de cohésion parmi les sinistrés. Traités avec respect et inclus dans la planification générale, les responsables spirituels peuvent non seulement permettre de se mettre en contact avec des personnes clés, mais aussi encourager la coopération de la part de la communauté. Bien qu'ACT estime que les besoins spirituels sont un élément clé du processus de guérison, ACT ne conditionnera jamais la promesse, la réalisation ou la distribution de l'aide à l'adhésion à une croyance religieuse particulière ni à son acceptation.

**Actions possibles**

- Entrer en contact avec les responsables religieux et spirituels, ainsi qu'avec les autres guides traditionnels pour savoir dans quelle mesure, selon eux, la population est affectée, et connaître les pratiques qui peuvent apporter un soutien à la population affectée.
- Se renseigner sur les appuis culturels, religieux et spirituels et mécanismes d'adaptation et diffuser l'information dans les milieux humanitaires lors de réunions sectorielles et de coordination.
- Discuter avec les responsables religieux et spirituels des traditions et pratiques néfastes qui peuvent entraver la guérison.
- Apporter aux accompagnateurs spirituels l'appui et l'attention dont ils ont besoin pour être efficaces.

**Principe n° 8: Améliorer la résilience de la communauté et son espoir de réhabilitation à long terme et de pérennité en entretenant sa capacité de croissance**

Les femmes et les hommes de la communauté affectée doivent être aux commandes de leur processus de réhabilitation. Quand on leur accorde des responsabilités dans le cadre des programmes et qu'on suscite leur adhésion, ils sont mieux préparés pour assurer la pérennité des changements au-delà de la période de rétablissement.

### **Actions possibles**

- Faciliter le processus de détermination, par la communauté, des actions prioritaires, au moyen d'une évaluation rurale participative et d'autres méthodes participatives.
- Soutenir les initiatives communautaires en encourageant activement celles qui favorisent l'appui familial et communautaire pour tous les membres de la communauté qui sont affectés, notamment pour les individus les plus vulnérables.
- Soutenir les initiatives et structures communautaires qui mettent en valeur et encouragent la participation des femmes à la prise de décisions.
- Garder en tête qu'une situation d'urgence n'est pas seulement une tragédie mais qu'elle peut ouvrir la voie à un changement positif au sein de la communauté. Elle peut favoriser l'émergence de nouveaux dirigeants et rôles et permettre davantage d'équité en matière d'accès aux services et à la prise de décision. Il est donc important que l'aide humanitaire s'efforce, qu'elle le veuille ou non, de créer des situations équitables et justes.
- Intégrer dès le départ les partenaires locaux, c'est-à-dire sans les reléguer au rang de simples exécutants de nos idées, en leur confiant la plus grande partie de la responsabilité du succès à long terme des efforts de secours.