

---

## Aide à la réintégration psychosociale

Choose the section you want to jump in

L'aide psychosociale au niveau individuel a pour objectif d'améliorer l'état psychologique des personnes de retour (en tenant compte des aspects culturels, comportementaux et émotionnels) ainsi que leur aptitude à (re)créer des relations et des réseaux sociaux positifs et à affronter les problèmes qui pourraient les inciter à repartir. Cette aide est essentiellement fournie lors de consultations, bien qu'une orientation vers des services cliniques doive être envisagée dans certains cas. L'aide psychosociale peut être utile aux bénéficiaires même s'ils n'ont pas de besoins cliniques, car le fait de bénéficier de mécanismes d'adaptation positifs, de réseaux et d'une vie sociale saine est d'une importance cruciale pour la durabilité de la réintégration.

Le processus de migration modifie les émotions, les pensées, les souvenirs et les croyances des intéressés, ainsi que leurs relations avec les autres. Ce processus comprend les raisons pour lesquelles les migrants ont décidé de quitter leur pays, les expériences vécues au cours du voyage, la façon dont ils ont été reçus dans le pays hôte, la manière dont ils ont réussi à s'adapter et s'intégrer, le retour dans le pays d'origine et la réadaptation à celui-ci. Ces expériences peuvent avoir une incidence sur la façon dont les personnes de retour perçoivent le monde, leur propre culture (y compris les normes relatives au genre), leur comportement et leur mode de fonctionnement dans leur ancienne situation et la nouvelle. Ces changements peuvent être positifs ou négatifs, petits ou grands, conscients ou inconscients. Ils se produisent généralement de façon simple et naturelle, mais sont parfois perturbants, en particulier lorsque la migration est forcée ou se fait dans des conditions dangereuses ou d'exploitation, lorsque le retour est imposé au migrant ou lorsqu'il résulte de choix difficiles avec peu d'alternatives. Le fait de bien comprendre ces éléments et de les examiner au cours de la fourniture de l'aide peut faciliter la réintégration des migrants.

Le bien-être psychosocial d'une personne à son retour est déterminé par l'interrelation des aspects susmentionnés. Des sentiments tels que la honte, la culpabilité, une impression d'échec ou de perte, une perception négative de soi-même et d'autres réactions psychologiques profondément négatives peuvent découler de la difficulté à être accepté ou à rétablir les liens avec sa famille et ses amis, du fait d'avoir du mal à trouver des moyens de subsistance et des incertitudes face à la perspective de commencer une nouvelle vie dans un pays qui a changé pendant la période d'absence (ou que les personnes de retour voient très différemment après leur expérience migratoire). Si l'on veut appuyer

---

la réintégration durable des migrants, il est essentiel de tenir compte des aspects psychosociaux de cette réintégration ainsi que des difficultés psychologiques, sociales et culturelles qu'elle présente.

L'aide psychosociale à la réintégration individuelle est importante pour compléter d'autres interventions. Cela est particulièrement vrai pour l'aide aux moyens de subsistance, car certains états psychologiques, caractérisés par un niveau toxique de stress, de profondes inquiétudes et une stigmatisation sociale peuvent empêcher l'intéressé de participer aux interventions axées sur les moyens de subsistance ou de bénéficier des possibilités de gagner sa vie. Dans un tel état psychologique, il peut même être difficile de prendre des décisions cohérentes concernant l'avenir.

Outre la fourniture d'une aide appropriée et l'orientation vers les services compétents si nécessaire, le chargé de dossier a pour rôle essentiel d'apporter une assistance directe et un appui en ce qui concerne les aspects psychosociaux de la réintégration. Ces aspects doivent être pris en compte dans toutes les interactions avec les personnes de retour. Le rôle du chargé de dossier en matière d'aide à la réintégration psychosociale consiste donc à :

- Comprendre les aspects psychologiques, relationnels et culturels de la migration de retour ;
- Faire preuve d'empathie et de soutien lors des consultations, en tenant compte des besoins psychosociaux et facteurs de tension individuels ;
- Fournir un soutien psychologique direct aux migrants qui sont particulièrement stressés lors des consultations ;
- Orienter les migrants qui en ont besoin vers des services de consultations psychologiques ou d'autres services psychosociaux ;
- Comprendre que la création d'un dispositif de soutien psychosocial fondé sur la collectivité peut faciliter le processus de réintégration pour les personnes de retour.

Lorsque les chargés de dossier s'occupent des aspects psychosociaux de la réintégration (dès le premier contact avant le voyage, à l'arrivée et lors des réunions de suivi dans le cadre des consultations), ils peuvent renforcer la capacité du bénéficiaire à se réintégrer avec succès et faire en sorte que la famille et la communauté contribuent à ce succès ([voir la section 3.4 pour plus d'informations sur l'aide psychosociale au niveau communautaire](#)). En tenant compte des aspects psychosociaux lors du processus de réintégration, le chargé de dossier pourra aborder la complexité émotionnelle du retour, élaborer des plans de réintégration et les exécuter de façon plus efficace.

Le présent chapitre donne un aperçu détaillé des types d'aide psychosociale généralement recommandés pour examen dans le cadre d'un plan de réintégration au niveau individuel, appuyé par des orientations supplémentaires dans les annexes :

- **2.6.1 Consultations en vue du bien-être psychosocial**
- **2.6.2 Consultations avec la famille du migrant de retour**
- **2.6.3 Participation à la vie sociale et communautaire**

## **2.6.1 Consultations en vue du bien-être psychosocial**

En plus de fournir des consultations en vue de la réintégration ([voir la section 2.1](#)), les chargés de dossier peuvent être amenés à aider un migrant à gérer ses difficultés psychosociales. Cet appui au bien-être psychosocial se retrouve dans de nombreux autres aspects du travail du chargé de dossier, et peut être nécessaire pour que le bénéficiaire se sente motivé, impliqué et soutenu.

---

Le soutien psychosocial fourni dans le cadre de l'aide à la réintégration est basé sur l'écoute, le fait de poser des questions appropriées et la mise en commun d'informations. Son objectif est d'aider les migrants de retour à :

- Comprendre leur situation ;
- Être conscients des possibilités et difficultés associées à la réintégration ;
- Réduire leur sentiment de culpabilité ;
- Accroître leur confiance en eux ;
- Réduire leur sentiment de stigmatisation ;
- S'intégrer à la communauté.

[L'annexe 1](#) donne de plus amples détails sur les techniques d'aide psychosociale individuelle. Les sections 1.D et 1.E en particulier donnent aux chargés de dossier des directives sur la manière d'aider et conseiller les migrants souffrant de troubles mentaux (trouble de stress post-traumatique, dépression, trouble psychotique, voire une grave crise psychotique) et sur la façon de communiquer avec eux.

Created with Sketch.

Les chargés de dossier peuvent largement contribuer à stabiliser ou réduire les souffrances morales des personnes de retour. Toutes les techniques de communication recommandées dans le cadre des consultations ([voir l'annexe 1.A](#)), ainsi qu'une connaissance de base des signes et symptômes des troubles mentaux, sont utiles pour créer un climat de sécurité et de confiance et faciliter la réintégration durable des migrants, qu'ils aient ou non un trouble mental diagnostiqué.

Dans le même temps, les chargés de dossier doivent toujours être conscients de leurs limites et ne pas chercher à tout faire par eux-mêmes. Si un bénéficiaire a besoin d'un appui plus ciblé, il faut impérativement l'orienter vers un conseiller ou un psychologue spécialisé dans la santé mentale. Ceux qui ont besoin de soins cliniques spécialisés doivent être orientés vers un spécialiste de la santé mentale. Le chargé de dossier doit expliquer à l'intéressé, avec des mots simples, les raisons de ce transfert et le type de soutien qu'il recevra, et lui demander son avis (en gardant toujours à l'esprit l'opprobre autour des questions de santé mentale).

## **Comprendre les mécanismes d'adaptation**

La réintégration est souvent plus efficace et durable si les bénéficiaires considèrent la migration de

---

retour, à l'instar de n'importe quelle expérience, comme à la fois positive et négative, plutôt que comme uniquement positive ou uniquement négative. Pour favoriser cette manière de penser, les chargés de dossier peuvent utiliser la grille de Renos Papadopoulos, qui différencie trois catégories de réactions face à l'adversité. Cette grille peut aider le chargé de dossier à comprendre l'expérience du retour et le point de vue de différents groupes (le migrant, sa famille, la communauté et la société). Elle permet de classer les expériences du migrant en séparant les éléments positifs et utiles de ceux qui sont négatifs et contre-productifs.

Recenser les réactions négatives face aux difficultés de la migration aide à comprendre les besoins psychologiques présents et à envisager une manière d'y répondre en orientant l'intéressé vers des soins adaptés ; recenser les qualités du migrant et les changements positifs qu'il doit à la migration permet d'adapter le plan de réintégration à ses besoins psychosociaux.

## Tableau 2.8: Grille de réactions face à l'adversité

	SOUFFRANCE	RÉSILIENCE	ÉVOLUTION DÉCLENCHÉE
MIGRANT			
FAMILLE			
COMMUNAUTÉS			
SOCIÉTÉ			

Source: Papadopoulos, 2002.

? La **souffrance** est une réaction négative normale face à une difficulté. Elle comprend des effets souvent perceptibles tels que la douleur, la perte de repères, la confusion et un sentiment de perte, ainsi que les différents types de symptômes et troubles psychiatriques et psychologiques se manifestant chez les migrants.

? La **résilience** désigne les qualités individuelles, les comportements, les relations et les habitudes qui permettent aux personnes de retour de résister aux pressions. Ces qualités (telles que l'optimisme, l'ironie et l'autodérision, la conscience de soi), attitudes positives (comme le travail d'acceptation) et compétences (telles que la capacité à résoudre des problèmes et les caractéristiques personnelles) sont conservées par le migrant malgré l'adversité. Cela signifie que le migrant peut avoir traversé des épreuves, été victime de violence ou avoir effectué un voyage éprouvant, et qu'il a utilisé les ressources qu'il avait en lui pour faire face à l'adversité.

? **L'évolution déclenchée par l'adversité** est une réaction positive face à une difficulté. Outre la résilience, toute personne exposée à une expérience stressante gagne quelque chose. L'expression « ce qui ne nous tue pas nous rend plus fort » ou son équivalent dans la plupart des langues et des cultures évoque la réalité selon laquelle l'expérience de l'adversité a également un pouvoir de transformation. Elle peut changer la vision du monde d'une personne, ses priorités, ses valeurs, ses croyances, etc.. On appelle ces réactions « l'évolution déclenchée par l'adversité », car elles désignent les changements positifs qui sont déclenchés spécifiquement par les expériences perturbantes. Le migrant a pu apprendre de nouvelles langues et compétences, découvrir de nouvelles qualités et de nouveaux comportements, connaître de nouvelles cultures, autant d'expériences qui peuvent lui être utiles ou servir à sa famille. Il pourra en tirer parti à son retour, et

---

peut-être s'en servir pour retrouver et renforcer son rôle social au sein de sa communauté. Même si le migrant risque d'axer son récit sur les aspects négatifs du retour, il est important et utile de l'aider à prendre conscience des changements positifs qu'il a tirés de l'adversité et de la manière dont il peut s'en servir lors de la réintégration dans son pays d'origine.

## Encourager les mécanismes d'adaptation efficaces

Les personnes de retour peuvent avoir recours à différentes stratégies d'adaptation acquises tout au long de leur vie, y compris lors de la migration. Des mécanismes d'adaptation efficaces peuvent réduire leur sentiment de désarroi et les aider à affronter directement la situation qui a causé cet état de stress. Ils peuvent également déclencher une évolution qui aidera les migrants à aller de l'avant et à envisager des changements positifs. Cela est très important pour la réintégration, qui suppose une réadaptation et les difficultés psychosociales que cela entraîne. Il faudrait notamment encourager les mécanismes d'adaptation suivants :

? **Le besoin et la recherche d'un appui social**, que ce soit auprès d'autres migrants ou au sein de la communauté, constituent un facteur de résilience important.

? **La foi et la prière** sont des facteurs de résilience pouvant contribuer à réduire le sentiment d'impuissance des migrants.

? **Le sentiment d'être responsable d'autres personnes** est un facteur de résilience pouvant réduire le risque d'adopter une attitude passive et de se sentir impuissant – risque qui entraverait toutes les étapes vers la réintégration.

? Bien qu'il s'agisse d'une expérience difficile, la migration peut apporter des changements positifs tels que **l'apprentissage d'une langue ou d'une compétence**.

Created with Sketch. Étude de cas n° 7 :

## « Nouveau départ » en Éthiopie

Un long séjour à l'étranger, associé à une évolution rapide de la situation du pays d'origine, peut exacerber le sentiment de ne pas être à sa place et l'incertitude chez les migrants. Pour faire face à ce problème, le bureau de l'OIM en Éthiopie a élaboré, en étroite coordination avec l'ONG Women in Self Employment (WISE), un programme d'orientation de deux jours intitulé « New Life Beginning » (« nouveau départ »), qui aide les personnes de retour à voir la réintégration comme un nouveau chapitre de leur vie, et à trouver des manières de recréer des liens avec leur pays d'origine.

Les séances d'orientation renforcent la confiance des bénéficiaires en leur propre capacité à se réintégrer, grâce à une prise de conscience de leurs points forts, leurs compétences et leur expérience. Ces séances leur donnent une idée plus claire des options disponibles à leur retour. Au moyen de dialogues et de jeux de rôle, les migrants font part de leurs expériences, renforcent leur confiance en eux et discutent des manières dont ils peuvent atténuer les éventuelles difficultés associées à la réintégration. Ils reçoivent également des renseignements pratiques sur la façon d'obtenir des informations sur les activités génératrices de revenus, l'éducation, la formation professionnelle et d'autres services utiles à la réintégration. En outre, certains migrants sélectionnés par l'OIM peuvent être orientés vers une formation de cinq jours aux compétences professionnelles

---

de base proposée par WISE.

These courses are part of a holistic eight-week package for AVRR beneficiaries. The package of services aims to strengthen migrants' preparedness and skills while in the host country to improve their socioeconomic reintegration upon return. It allows migrants to optimize their time before their return. The courses cover soft skills, life skills, entrepreneurship, marketing, agriculture and handicraft. They also help build returnees' trust in the reintegration process.

Afin de toucher un public nombreux, ces activités d'orientation sont dispensées aux bénéficiaires dans des centres de transit situés à Addis-Abeba, la capitale, avant qu'ils retournent dans leur communauté d'origine. Les séances d'orientation sont organisées dans les langues locales et les bénéficiaires reçoivent un manuel dans leur langue d'origine, qu'ils pourront consulter après avoir quitté le centre de transit.

Après les séances d'orientation, l'équipe de l'OIM chargée de la réintégration assure le suivi des bénéficiaires dans leur communauté afin de définir leur plan de réintégration et sa mise en oeuvre.

Created with Sketch. Conseils utiles :

- Cibler les zones où plusieurs retours ont lieu simultanément vers différents territoires éloignés.
- Axer les efforts sur les bénéficiaires qui ont passé beaucoup de temps à l'étranger ou qui se sentent déconnectés de leur communauté d'origine.

## **2.6.2 Consultations avec la famille du migrant de retour**

La souffrance d'un migrant, sa résilience et les changements qu'il tire de l'adversité ne peuvent être séparés de ceux de sa famille, son foyer et l'ensemble de sa communauté. La famille en particulier peut être une source de soutien lorsqu'elle aide la personne de retour à faire face aux difficultés de la réintégration. Toutefois, il arrive également que la famille aggrave les souffrances de l'intéressé, par exemple lorsqu'elle a du mal à accepter son retour parce qu'elle le considère comme un fardeau.

Lorsque cela est possible, il est utile de collaborer avec la famille pour assurer le bien-être d'une personne de retour au quotidien. Des consultations avec la famille peuvent constituer une première étape en vue de cet appui : elles peuvent améliorer son autonomie en tant que groupe, renforcer sa cohésion et déclencher les ressources internes et externes pouvant faciliter le processus de réintégration du migrant de retour ou de toute une famille de retour.

Les consultations avec la famille doivent s'appuyer sur l'évaluation de la situation familiale. La

---

personne de retour doit faire savoir au chargé de dossier si elle désire que ces consultations aient lieu et si elle souhaite y participer.

? Dans le cas d'une famille de retour, le retour peut avoir renforcé ou détérioré les liens au sein de celle-ci. Le chargé de dossier doit explorer toutes les manières d'aider la famille à affronter sa nouvelle vie dans la communauté d'origine. Toutefois, régler les problèmes relationnels de la famille n'est pas du ressort du chargé de dossier. Il peut aider la famille de retour à aller de l'avant en élaborant avec elle un plan de réintégration tenant compte des risques psychosociaux et des possibilités qu'elle rencontrera dans le pays d'origine. Cette discussion peut notamment être orientée par les questions suivantes :

- Vos enfants sont-ils nés à l'étranger ?
- Vos enfants parlent la langue du pays ?
- À quel niveau scolaire vos enfants sont-ils parvenus ?
- Votre conjoint et/ou vous-même avez-vous été formé(s) à un emploi à l'étranger ?
- Quelles sont vos priorités actuelles ?
- Avez-vous gardé contact avec votre famille ? Est-elle prête à vous soutenir ?
- Avez-vous gardé contact avec vos amis et d'autres membres de votre communauté ?

? **Si les autres membres de la famille sont restés dans le pays d'origine**, il est possible que le retour de leur parent suscite chez eux des sentiments mitigés, surtout s'ils ont investi de l'argent pour l'aider à partir et ont à présent besoin qu'il les aide en retour. Souvent, la famille ne peut pas ou ne veut pas comprendre pourquoi une personne qui a vécu à l'étranger revient « les mains vides ». Ce sentiment de méfiance et de déception peut amener les membres de la famille à être réticents à aider la personne de retour à subvenir à ses besoins de base. C'est pourquoi il est essentiel d'interroger les personnes restées sur place sur leurs sentiments et leurs attentes. Pour cela, le chargé de dossier peut notamment poser les questions suivantes<sup>27</sup> :

- Que pensez-vous du retour de votre parent ?
- Voyez-vous ce retour comme un échec ou comme une possibilité ?
- Considérez-vous votre parent comme un fardeau ?
- Que pourriez-vous faire pour que le retour de votre parent devienne une ressource pour la famille ?

? Lorsque le migrant de retour ou un membre de la famille de retour a **un problème de santé (y compris de santé mentale)**, il est important d'évaluer la capacité de la famille à gérer cette situation. Pour cela, le chargé de dossier peut notamment poser les questions suivantes :

- Êtes-vous au courant des troubles mentaux de votre parent ?
- Pensez-vous pouvoir y faire face ? Avez-vous les ressources financières nécessaires pour acheter des médicaments ?
- Que pensez-vous pouvoir faire pour atténuer les souffrances de votre parent ?
- Savez-vous où vous pourrez obtenir un appui pour votre parent ?
- Selon vous, que pense votre communauté des troubles mentaux ?
- Pensez-vous que votre communauté puisse vous aider à faire face aux troubles mentaux de votre parent ?

<sup>27</sup> Le chargé de dossier doit solliciter le consentement de la personne de retour avant de poser ces questions aux membres de la famille.

Tout ce qui a été décrit précédemment en ce qui concerne l'efficacité de la communication lors des consultations individuelles est également valable pour les consultations avec les familles ([voir l'annexe 1.A](#)), à quelques différences près. Les techniques d'écoute active doivent être scrupuleusement respectées : le conseiller doit parvenir à écouter les membres adultes de la famille tout en permettant aux enfants de s'exprimer. Il est également important d'écouter tous les membres adultes de la famille de façon équitable, afin que chacun puisse présenter son point de vue. Dans certains cas, il peut être utile d'effectuer des entretiens individuels afin que tous puissent s'exprimer.

### **2.6.3 Élaborer un plan d'orientation vers des services d'appui psychosocial et de soins de santé mentale**

Comme expliqué à la [section 2.3.2](#), une bonne préparation contribue à l'efficacité des mécanismes d'orientation. Le chargé de dossier doit idéalement être informé de la santé physique et mentale des migrants avant leur arrivée dans le pays d'origine.

En ce qui concerne l'aide psychosociale et les soins de santé mentale, les chargés de dossier doivent connaître les symptômes des troubles communs, savoir communiquer avec les personnes qui manifestent ces troubles et être en mesure de fournir un soutien psychologique direct ([voir l'annexe 1.D et 1.E](#)). Les mécanismes d'orientation doivent bénéficier de modes de communication efficaces et de modalités et procédures bien définies, avec des étapes claires et simples ([voir la section 4.1.3](#)).

En ce qui concerne les services vers lesquels orienter les migrants, il est nécessaire de distinguer :

1. L'orientation immédiate vers des services d'urgence de psychiatrie, de soutien psychologique clinique ou, à défaut, des services de santé générale ;
2. L'orientation vers des services de soutien psychologique ou de psychothérapie et
3. L'orientation vers des services psychosociaux généraux.

La présente section propose une liste exhaustive des migrants devant être orientés vers ces catégories de soins. Les services fournis dans chaque catégorie de soins sont énumérés à [l'annexe 8](#). Tous les services présentés, allant des soins psychiatriques spécialisés aux services psychosociaux généraux, sont axés sur la santé mentale et le bien-être des bénéficiaires – la pierre angulaire d'une réintégration durable. Ces services viennent compléter et renforcer le travail du chargé de dossier en fournissant des conseils formels et informels pour adapter le plan individuel de réintégration au bénéficiaire.

### **Orientation vers des services de psychiatrie et de soutien psychologique**

---

## clinique

Les personnes de retour souffrant de troubles graves doivent être orientées le plus rapidement possible vers des services de soins professionnels. Les migrants concernés sont ceux qui :

- Disent avoir tenté de se suicider et ont l'intention de recommencer, ou menacent de le faire ;
- Sont particulièrement agressifs et peuvent nuire au chargé de dossier, aux personnes présentes dans les locaux de l'organisation ou à eux-mêmes ;
- Sont alcooliques ou toxicomanes ;
- Sont si désorientés qu'ils ne parviennent pas à se remémorer des informations très simples (par exemple, leur nom) ni à accomplir des tâches élémentaires (telles que se nourrir) ;
- Sont en état de détresse et ne peuvent pas être apaisés à l'aide des techniques de relaxation décrites à la fin du présent chapitre ;
- Déclarent vivre avec un trouble psychiatrique existant, en particulier s'ils n'ont pas eu accès à des médicaments pendant une période prolongée ;
- Reviennent avec un trouble de santé mental avéré et diagnostiqué ;
- Demandent des soins psychiatriques.

## Orientation vers des services de soutien psychologique ou de psychothérapie

Les migrants de retour devant être orientés vers des services de soutien psychologique ou de psychothérapie sont notamment ceux qui :

- Sont la plupart du temps isolés ou en retrait et ne manifestent pas d'intérêt pour les activités autour d'eux ;
- Réagissent par une explosion de colère ou se mettent à pleurer lorsqu'on les aborde ;
- Font preuve d'une extrême réticence à communiquer lorsqu'on les aborde ;
- Semblent dans une grande détresse ;
- Sont en deuil, ou expliquent au cours de l'entretien qu'ils sont tourmentés par des souvenirs d'événements passés ;
- Déclarent avoir été placés en détention prolongée, subi des actes de violence ou assisté à une mort tragique.

## Orientation vers des services d'aide psychosociale

Les migrants de retour devant être orientés vers des services d'aide psychosociale sont notamment ceux qui font face à des difficultés émotionnelles, psychologiques ou sociales, ou qui demandent ce type d'aide.

Lorsqu'une personne de retour correspond à l'une de ces catégories, les chargés de dossier peuvent et doivent continuer de fournir ou de coordonner tous les autres aspects de leur plan de réintégration, y compris des services de conseil et de suivi.

La grille de faisabilité concernant le recensement des fournisseurs de services psychosociaux, psychologiques ou cliniques et l'orientation vers ceux-ci est disponible à [l'annexe 5](#).

---

- [Prev](#)

- 2.6/2.7

- [Suivant](#)