

Table ronde – Urgence sociale et réfugiés syriens
Master Médiation, Intervention Sociale, Solidarités
Université Jean Jaurès – Toulouse
1 avril 2016

Intervention de Rawa-Marie Pichetto autour de deux axes :

- 1) La fatigue des intervenants accompagnateurs des réfugiés syriens
- 2) L'émergence d'une solidarité citoyenne au sein même de l'urgence sociale

Premier volet : « Les blessures invisibles » des travailleurs humanitaires, professionnels ou bénévoles

Je commence par ce petit extrait d'un mémoire intitulé « Blessures invisibles liées au stress qu'endurent les travailleurs humanitaires », par Cédric Vionnet¹

« A vingt-quatre ans j'étais submergé par des responsabilités immenses, dans une zone reculée du monde, inondé d'objectifs à réaliser, dans un contexte d'insécurité. Le travail ne manquait pas et la moindre urgence m'envahissait de stress. Cela ne m'a jamais empêché d'effectuer mon travail efficacement (...) ; mais cette expérience traumatisante a déclenché une grande réflexion personnelle sur les conséquences que pourraient avoir, dans un futur proche, le cumul d'expériences difficilement soutenables sur ma santé mentale. Je me suis demandé comment je pourrai accumuler ce genre de visions sans être affecté mentalement ; comment je me comporterai lors de mon retour dans la société occidentale qui prône des valeurs si différentes de ce que j'ai vécu sur le terrain humanitaire ; quel regard je porterai sur mes actions, sur mon

1- Mémoire Master of Advanced Studies en Action Humanitaire, Année académique 2011-2012. Les blessures invisibles liées au stress qu'endurent les travailleurs humanitaires, les cas de MSF et du CICR : http://www.cerahgeneve.ch/files/7013/9506/6889/MemoireMASAH_VionnetC_Lesblessuresinvisibleslieesaustressendurentlest_ravailleushumanitaires_LescasdeMSFetduCICR_VF.pdf

utilité, sur mon évolution en navigant entre deux mondes si dissemblables ? Ces interrogations me laisseront-elles intacts ? Qui sera encore là pour me soutenir et comprendre mes questionnements ainsi que mes souffrances ? Les traumatismes cumulés auront-ils un effet destructeur sur ma personnalité ?

Être un acteur humanitaire, témoin malgré moi, d'atrocités, d'exactions, d'actes de violence souvent disproportionnés par rapport aux valeurs morales de la société occidentale, me place en bonne posture pour développer différents troubles psychologiques, des addictions, qui peuvent se manifester en mission ou lors du retour. Agir dans l'urgence, exécuter des tâches dans des environnements à fort taux de stress deviendra peut-être une routine. Dans cette vocation où j'évolue corps et âme, je me dois de me protéger contre une éventuelle blessure invisible. M'immuniser contre tout traumatisme est difficile, mais avoir une connaissance plus large sur les risques, les causes, les symptômes et les éventuels traitements peut avoir une influence sur mes qualités d'introspection et augmenter ma résilience. » (Cédric Vionnet, Blessures invisibles liées au stress qu'endurent les travailleurs humanitaires, les cas de MSF et du CICR Présenté , pages 7 et 8, 2011-2012).

Je voudrais donc parler de ce point précis : **la fatigue des acteurs** qui interviennent sur le terrain, dans cette urgence sociale concernant les réfugiés syriens à Toulouse.

Les personnes qui interviennent sur le terrain ont été confrontées à des situations d'une extrême fragilité, précarité et souffrance.

Vous vous en doutez, les réfugiés qui arrivent, même dans le meilleur des cas, ont tous vécu un périple ardu. Ils ont tous été arrachés à leur pays, contraints et forcés de quitter, après avoir vécu des traumatismes de guerre, et/ou des traumatismes liés à la torture, viol ou prison.

L'accompagnement des réfugiés syriens sur le terrain est multi-tâches. Ce qui signifie que le bénévole qui les accompagne peut se trouver face à des problèmes importants, qui nécessitent des efforts collectifs pour les régler. Il peut s'agir de soucis administratifs, problèmes de scolarisation des enfants, maladie importante ou handicap, problématique interculturelle, etc.

Également, certains bénévoles aident les réfugiés à établir le récit que demande l'OFPRA lors de la constitution du dossier de demande d'asile.

Ces récits sont un exercice redoutable autant pour le réfugié lui-même que pour le bénévole et le

traducteur qui les aident à faire les récits. Car c'est à ce moment précis que le réfugié doit raconter les motifs qui l'ont poussé à demander l'asile, et donc faire le récit de ce qu'il avait vécu comme traumatismes et violences.

Cet exercice d'élaboration du récit peut demander des heures de travail entre le bénévole/interprète et le réfugié. **Et une exposition directe à des récits durs à entendre.**

Les acteurs bénévoles ne sont pas tous armés pour écouter ce genre de récits.

C'est ce que j'ai constaté lorsque j'ai rencontré certains acteurs bénévoles qui ont parlé de cette fatigue émotionnelle, et de la saturation devant la souffrance d'autrui.

J'ai constaté surtout ce point précis : **la difficulté à connaître les limites émotionnelles, savoir en parler, savoir verbaliser et traiter le problème.**

Conséquence de cet état de fatigue émotionnelle : le retrait, la difficulté à s'investir de nouveau, et pour certains une coupure avec cette réalité urgente et dure pour privilégier le retour à leur vie « avant », à la vie « normale » sans cette confrontation avec la souffrance (*parallèle avec ce que dit l'extrait ci-haut sur le retour à la vie « occidentale »*).

On constate également l'émergence, à certains moments, d'un trop plein, non identifié, mais qui se manifeste par des tensions lors du travail de groupe. La fatigue et la saturation, en arrière plan, agissent sur nos réactions qui deviennent parfois agressives, parfois exagérées, vis-à-vis de situations banales qui n'auraient pas engendré de tensions en temps normal.

Agir dans l'urgence, avec des moyens limités pour certains bénévoles, peut être source de stress émotionnel bien important, voire générer chez certains un début d'épuisement (qui peut ressembler aux symptômes du burn-out).

D'autant plus que ces personnes reviennent chez elles dans une réalité à l'opposé de ce qu'elles voient lors du travail de terrain. Il se peut qu'elles vivent aussi un sentiment de **dissociation** entre les deux réalités, et une **culpabilité**.

Un autre point :

Lorsque les travailleurs sont eux-mêmes d'origine syrienne ou en lien affectif avec la Syrie, la fracture peut être amplifiée car les enjeux d'identification aux réfugiés sont plus importants, et le

sentiment de culpabilité peut être amplifié aussi.

Ce que je déplore, très particulièrement, c'est bien l'absence d'une prise en charge de cet état de fatigue. Mais pas uniquement : on a l'impression qu'on doit gérer l'urgence avec des moyens extrêmement limités et à nos dépens, sans outillage.

La gestion de la souffrance humaine dans ce cadre-là peut générer un sentiment d'**impuissance** et de frustration. Liées elles-mêmes à la situation générale de la Syrie actuellement, après 5 années de guerre.

2ème Volet : L'urgence et l'émergence de la solidarité citoyenne

Le contexte :

Après la photo du petit Aylan, nous avons vu une réelle vague de réactions de la part des citoyens toulousains : appels téléphoniques plusieurs fois par jours, messages sur la page facebook du Collectif, courriels,...

Les citoyens nous contactaient pour proposer leur aide sous diverses formes : proposition d'hébergement des réfugiés ; proposition d'aider dans les démarches administratives, ...

Nous avons eu des propositions de personnes de différentes générations, allant de jeunes étudiants à des personnes actives ou au chômage, et des personnes à la retraite.

Les propositions d'aide étaient très généreuses.

J'ai eu plusieurs personnes au téléphone directement et nous nous sommes entretenus longtemps parfois. Les citoyens exprimaient plusieurs choses :

- le ras-le-bol d'une situation où ils se sentent impuissants ;
- ce qui a généré en eux une envie forte de se rendre utiles.

La lecture que j'ai faite de leurs propos était qu'ils voulaient faire quelque chose pour combattre le sentiment d'impuissance et contribuer à aider dans une crise qui dépasse tout le monde, et face à laquelle l'État n'apporte pas de solutions satisfaisantes.

Cette lecture des faits me fait dire que les citoyens ont envie de prendre les choses en main, d'agir. Je le constate encore aujourd'hui car même après ce qu'on peut appeler « la crise des réfugiés » suite à la photo d'Aylan, nous continuons presque tous les jours, de recevoir des propositions d'aide, des questions diverses... Pas plus tard que lundi dernier, une citoyenne a proposé son aide pour héberger un réfugié syrien pour qui nous avons lancé un appel à l'aide via nos réseaux. M'entretenant avec elle au téléphone pour lui dire qu'une solution avait été trouvée, elle a réitéré en insistant, leur envie, elle son mari et ses enfants, d'agir, de faire quelque chose, car ils ne supportent plus regarder cette réalité et ne rien faire !

Prise en charge de cette solidarité et coordination inter-associative

Au niveau du Collectif, nous nous sommes posé la question sur « comment » gérer ces propositions d'aide.

Le premier obstacle auquel nous nous sommes tout de suite confrontés était : comment coordonner cette solidarité ou ces solidarités ? Comment créer une sorte de plate-forme qui regroupe toutes ces offres d'aide ?

Notre Collectif s'est mis en contact avec les autres structures, et nous nous sommes rendus à plusieurs réunions inter-associatives comme celles initiées par Resf 31, mais surtout le réseau APESAR (Approche Pluridisciplinaire Ethnopsychologique des Solliciteurs d'Asile, Réfugiés et Migrants) par la suite.

Personnellement, ma volonté première a été **de maintenir le fil entre les citoyens et les structures associatives** même informelles comme le cas de notre Collectif.

Ma démarche a consisté à donner du temps aux citoyens qui téléphonaient ou écrivaient via les réseaux sociaux.

Afin de maintenir le lien entre les citoyens et nous, j'ai créé une liste d'infos où les citoyens peuvent s'inscrire pour recevoir l'actualité des actions pour aider des réfugiés. En l'espace de trois mois environ, 140 personnes se sont inscrites sur la liste et nous continuons à recevoir des demandes d'inscription d'une manière hebdomadaire.

Nous recevons également beaucoup de messages sur la page facebook du Collectif. Je réponds systématiquement à toutes les demandes et propositions.

J'ai également tenu à relayer les infos qui nous parviennent des autres associations sur le terrain notamment APESAR, Resf31, et d'autres et proposer aux citoyens d'assister à leurs réunions afin de maintenir ce souffle et cette volonté solidaires.

Mais nous continuons à penser qu'il manque une coordination plus efficace afin de fédérer toutes les énergies dont témoignent les citoyens lorsqu'ils contactent les associations.

Cela dit, à l'heure actuelle, APESRA est à notre avis la structure qui a réussi le mieux à fédérer les

solidarités.

L'analyse que je fais de cette réussite est la suivante :

elle consiste en deux aspects : **logistiques** et **théoriques**. Pour les points logistiques je peux évoquer :

- la volonté de maintenir une régularité de réunions
- invitation de toutes les structures et acteurs actifs sur le terrain
- invitation des citoyens
- réactivité rapide face aux propositions : la décision de faire une conférence sur un thème qui touche les réfugiés ne prend pas de longues semaines pour se faire par exemple !
- il n'y a pas, lors de l'élaboration des actions, la lourdeur rencontrée dans d'autres associations. A Apesar, les choses se font grâce souvent à la volonté de faire confiance aux bénévoles qui se proposent, leur donner un moyen logistique qui aide à la réalisation de leurs propositions, etc. dans une entraide conviviale et riche.

Les points théoriques : la mise en pratique des outils issus des travaux sur l'inter-culturalité et la médiation éthno-sociale, développés par Mickael Hamon.

En dernier point, concernant cette solidarité citoyenne, j'évoque le rôle que jouent les étudiants.

Nous avons été contactés plusieurs fois par les étudiants des universités toulousaines (Sciences sociales et humaines) qui ont témoigné d'une réelle volonté d'apporter leur pierre dans la construction d'un débat riche sur le sujet des réfugiés syriens à Toulouse.

Je les salue chaleureusement. J'ai vu à plusieurs reprises leur motivation et leur envie d'aider à construire. Ce qui ne peut que nous encourager à continuer dans une voie épineuse mais où la solidarité citoyenne est l'une des solutions les plus précieuses pour y arriver. Car en elle réside aussi l'espoir d'autres changements dans un contexte social et politique morose et compliqué.

Merci.

Rawa Pichetto

Références :

http://www.cerahgeneve.ch/files/7013/9506/6889/MemoireMASAH_VionnetC_Lesblessuresinvisibleslieesaustressendentlestravailleurshumanitaires_LescasdeMSFetduCICR_VF.pdf

<http://www.ilasouria.org/cafes-citoyens-ups/>