

SANTÉ ET ÉPIDÉMIES - COMORES

Quel mal-être chez les volontaires du Croissant-Rouge comorien après le Covid-19 ?

En frappant l'archipel, la pandémie a révélé les aspects socio-économiques et psychologiques douloureux de la condition des bénévoles. Comment les appréhender et y remédier ?



Annabelle JACCARD, psychologue clinicienne, docteure en psychopathologie et psychanalyste, a travaillé sur différentes formes de handicaps et de souffrances psychiques en France et à l'étranger. Après une mission à Madagascar auprès d'une organisation de la société civile et de l'ONG ATIA, elle rejoint en 2020 Action Contre la Faim pour une mission en tant que responsable de projet santé mentale en RCA. Elle a récemment travaillé auprès de Médecins Sans Frontières au Malawi comme responsable des activités de soutien psychosocial pour des patientes malades du cancer du col de l'utérus.

Les contextes et enjeux humanitaires et sociaux

En mettant à la surface des souffrances sociales et psychiques, la crise de la Covid-19 nous a poussé à élaborer une recherche-action auprès des volontaires du CrCo, où la deuxième vague de la crise sanitaire était lourde de conséquences dans un pays au système de santé faible et démuné.

Notre hypothèse de départ, que nous avons suivie tout au long de cette recherche, est la suivante : la crise sanitaire et ses conséquences demandent une adaptation, une transformation et un renouvellement des actions menées sur le terrain par le CrCo. Cette adaptation peut engendrer des difficultés, des angoisses et un stress chez les volontaires-intervenants, qui, sans un accompagnement psychosocial, peuvent éventuellement développer des souffrances psychiques plus importantes.

Il s'agissait ainsi à la fois d'étudier les effets post-traumatiques de la crise de la Covid-19 sur les volontaires, de les sensibiliser aux effets psychosociaux possibles à la suite d'une crise et à la place importante de la santé mentale dans toute action humanitaire, et de leur proposer un cadre de soutien et d'écoute, en s'inspirant des recommandations formulées par le rapport de la Fédération internationale de la Croix et Croissant Rouge¹. Nous avons donc développé une recherche qui a pour finalité l'implication concrète sur le terrain d'un soutien pour les acteurs humanitaires afin d'améliorer leurs conditions de travail et leur bien-être.

1. Fédération Internationale de la Croix-Rouge et Croissant-Rouge, « *Actions clés pour prendre soin des volontaires pendant la COVID-19 : santé mentale et considération psychosociale* », avril 2020.

Les objectifs de la recherche

A partir de notre hypothèse, notre premier objectif était de donner la parole aux volontaires, de leur proposer un cadre d'écoute approprié et sécurisé afin d'analyser par la suite leur état de stress et de détresse psychique après la crise de la Covid-19. Notre deuxième objectif était de proposer un cadre de soutien approprié aux volontaires, adapté au contexte culturel et géographique dans lequel ils vivent et travaillent.

Ainsi les enjeux scientifiques de cette recherche consistent d'abord à mettre en lumière l'impact psychosocial d'une crise sur les volontaires, à en analyser les diverses dimensions individuelles et sociales, et à vérifier le besoin d'un accompagnement et d'un soutien des bénévoles pour garantir leur bien-être. Il s'agit par-là d'assurer l'efficacité de leur action humanitaire et donc de l'aide qu'ils fournissent aux bénéficiaires. Enfin, plus globalement, cette recherche s'applique aussi à démontrer l'importance de la prise en compte et en charge de la santé mentale dans toute action humanitaire.

Partenaires de la recherche

Annabelle Jaccard a réalisé cette recherche avec le soutien de la Plateforme d'Intervention Régionale de l'Océan Indien (PIROI) de la Croix-Rouge française, et la Fondation Croix-Rouge française. Elle a aussi bénéficié de l'accompagnement du Centre de Recherches psychanalyse, Médecine et Société de l'Université de Paris, auquel elle est affiliée. Elle a collaboré également avec Giorgia Tiscini, maître de conférences à l'Université Rennes 2, au sein du département de psychologie.



Comment la pandémie de Covid a-t-elle affecté les volontaires du Croissant-Rouge comorien ?

La mise en place au sein du CrCo d'un cadre régulier de suivi, de soutien et d'écoute pour les volontaires nous a permis d'organiser nos observations en plusieurs grands thèmes.

Stress aigu et stress post-traumatique

Plus d'un mois après la phase aiguë de la crise (janvier-mars 2021), nous avons constaté, chez la majorité chez les volontaires - 30 cas parmi les 47 - des réactions qui relèvent du stress aigu : des signes de mal-être, en lien direct avec l'événement, limités dans le temps et qui ne perturbent pas l'ensemble de l'équilibre psychique du sujet au-delà de quelques semaines. Ces cas sont plus récurrents chez des volontaires travaillant de près avec les corps, car l'effet du trauma face à la mort devient plus réel dans ces situations. Six volontaires ont exprimé des symptômes qui continuent au-delà d'un mois après leur travail durant la crise sanitaire. Nous pouvons émettre l'hypothèse que, dans ces cas, des fragilités sociales, psychiques et physiques existaient déjà, et que le stress dû au Covid a augmenté les signes de mal-être (pensées répétitives, troubles du sommeil et de l'appétit ainsi qu'une grande peur). Un stress post-traumatique, long dans le temps et qui perturbe profondément l'harmonie du sujet dont le travail envahit la vie personnelle jusqu'à l'épuisement, sans qu'il s'en aperçoive en amont.¹

Mal-être social et familial, entre l'intime et le collectif

Un volontaire nous dit : « *le travail en collaboration* (celui du CrCo avec les institutions de santé au niveau national) *est mal coordonné et ces sont les volontaires qui en paient le prix* ». Selon de nombreux volontaires, le fait de ne pas tenir les promesses d'indemnités et de culpabiliser les volontaires quand ils les demandent devient insupportable. En effet, « l'ampleur de la pauvreté aux Comores implique la mise en œuvre de stratégies de survie »². Le bien-être ne se limite pas au psychique, mais passe aussi par l'accès aux biens et services, puis aux droits politiques et sociaux³. Cette difficulté est ressortie des plaintes des volontaires, surtout lors de notre deuxième passage sur les îles. Dans un pays rongé par le sous-emploi et le chômage chronique, la reconnaissance financière via les per diem semble être un facteur primordial pour leur bien-être au travail.

“ Les amis, des membres de ma famille, ont eu peur de me voir durant Covid-19, par peur que je les contamine. Ils ont fui quand je suis arrivé au quartier. ”

Un volontaire

Les plaintes révèlent aussi un mal-être de certains volontaires au sein de leurs familles durant la pandémie. Défiance et découragement gagnent lorsque celles-ci les voient partir au travail sans ramener le moindre argent. Beaucoup de volontaires disent que leurs familles ne veulent plus qu'ils continuent au CrCo. Or, dans la pensée comorienne, où le modèle d'équilibre mental, celui qui procure le confort psychologique, est celui de la famille où tous sont « solidaires, s'entraident dans une atmosphère affective intense et gratifiante qui met l'accent sur le sentiment de sécurité »⁴.

Un volontaire nous dit : « *les amis, des membres de ma famille, ont eu peur de me voir durant Covid-19, par peur que je les contamine. Ils ont fui quand je suis arrivé au quartier* ». Les volontaires ont par ailleurs été très troublés par le fait que la communauté les a souvent accusés de recevoir de l'argent pour déclarer des cas de Covid, ou de propager la maladie. Cette colère a parfois été subie à la maison, créant chez certains des situations conjugales tendues, parfois violentes, notamment pour les femmes volontaires.

D'autres femmes volontaires parlent plutôt de la souffrance de ne pas être mariées et des reproches que leur famille leur fait pour s'être engagées comme volontaires alors qu'elles sont encore célibataires. En effet, dans la société traditionnelle comorienne, la recherche du mari devrait être une préoccupation première chez la fille. Le stress venant de la famille est donc plus important sur la femme que sur l'homme.

Souffrance au travail, entre frustration et déconsidération

Le rapport avec la hiérarchie du CrCo durant la crise de la Covid diffère selon les volontaires. Certains se sont sentis bien épaulés, tandis que d'autres ont mis en avant le manque d'écoute et de soutien. « *Les volontaires n'osent pas parler de leurs difficultés, même au sein de l'équipe, ce qui mène à de nombreuses tensions entre nous* », nous dit un volontaire. Des journées et des nuits sans repos ni équipements de protection accroissent également la pression au travail. A cela s'ajoute la conscience d'une situation instable, sans garantie de salaire et de continuité, dans une période de crise où l'angoisse face à l'avenir est démultipliée. En outre, les volontaires partagent tous le sentiment de ne recevoir aucune considération des services de santé et de l'État avec lesquels le CrCo a collaboré pour gérer la pandémie. La frustration d'avoir travaillé sans repos et sans per diem, contrairement aux promesses, (« *à la fin on n'a rien, alors qu'on a fait un bon travail durant Covid, avec beaucoup de risques* ») leur fait dire qu'il est difficile d'être motivé pour continuer le volontariat.

1. ANTARES Fondation, *Gestion de stress chez les travailleurs humanitaires, guide de bonnes pratiques*, troisième édition, 2012, 39 p.

2. PNUD, *La pauvreté aux Comores : concepts, mesure et analyse*, Bureau international du travail, 2000.

3. *Ibid.*

4. BLANCHY, Sophie *et al.*, *Thérapies traditionnelles aux Comores*, 1993, *Cah. Sci. Hum.* 29 (4), p. 763-790.

À la recherche de la résilience

La résilience est un processus dynamique et un phénomène psychologique qui consiste, pour un individu affecté par un traumatisme, à surmonter l'événement traumatique de manière à ne pas, ou plus, vivre dans le malheur et à se reconstruire à travers son expérience. Cette notion a accompagné notre recherche, lors des entretiens individuels, groupes de parole et formations, sans être son objet central puisque nous nous sommes concentrés sur les effets psychosociaux de la crise sur les volontaires et les liens entre les réactions individuelles et l'environnement et la culture comorienne. Néanmoins, il est important de mentionner que la résilience est finalement l'objectif global de notre action. La mise en place d'un cadre d'accompagnement pour les volontaires doit servir à la renforcer.

Les limites des résultats

Nous avons commencé notre recherche en août 2021 avec un échantillon d'une cinquantaine volontaires, qui constitue un bon aperçu du vécu de l'ensemble des volontaires. Mais lors du deuxième temps sur le terrain, en décembre, nous n'avons pas pu revoir tous les volontaires qui ont participé à la recherche au mois d'août. L'échantillon s'est ainsi rétréci, même si cela a pu nous laisser avec de bons résultats. Par ailleurs, notre objectif était de mener une recherche-action, c'est-à-dire d'ajouter à l'étude un suivi psychologique des volontaires. Or, nous n'avons pas la possibilité de savoir si ce suivi sera durable et de qualité. Il serait donc souhaitable que la direction du CrCo, en collaboration avec la CRF comorienne et la PIROI (plateforme régionale de l'Océan indien de la Croix-Rouge), prenne en main cette recherche et ces résultats afin que ceux-ci puissent être suivis d'une action efficace.

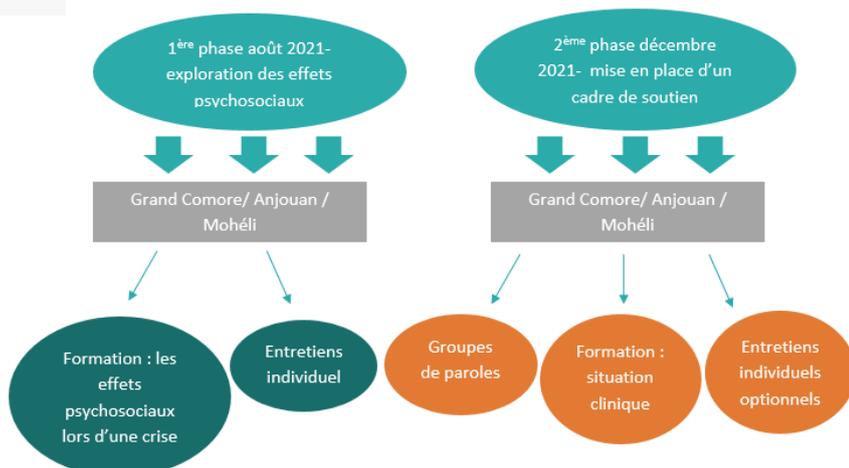


Méthodes et sources de données

Notre recherche en deux temps (août 2021 et décembre 2021) a eu lieu sur les trois îles des Comores : Grand Comore, Mohéli et Anjouan, afin d'avoir une représentation de tout le pays. Elle a porté sur des volontaires du CrCo de 20 ans à 60 ans, dont 16 femmes et 31 hommes occupant diverses fonctions (hygiénistes, centre de santé, sensibilisation covid-19, gestion de dépouille, volontaires psychosociaux.) Nous avons utilisé la méthode théorico-clinique, (qui s'ancre dans la parole des sujets et la croise avec des théories psychologiques et anthropologiques), avec trois approches psychosociales complémentaires : les entretiens individuels semi-structurés ; les formations ; les groupes de parole. Ainsi, chaque cas analysé individuellement a reçu les éclairages de la parole en groupe. Nous les avons ordonnés en quatre thèmes : stress aigu versus stress post-traumatique ; lien entre pauvreté et mal-être psychique ; mal-être en relation avec l'aspect familial, social et genre ; pratiques magico-religieuses comme moyen pour faire face.*

**Ce quatrième thème fait l'objet d'une présentation dans l'entretien avec l'auteur.*

La méthodologie de la recherche est présentée par ce graphe :





Annabelle Jaccard :
« Il faut associer un soutien psychologique aux pratiques rituelles contre le stress »

Pourquoi, malgré leurs souffrances, les volontaires restent-ils au CrCo ?

A.J. : Ils sont tous très engagés dans les principes d'humanité, ils ont la volonté d'aider leur communauté, et aussi l'espoir d'être formés par le Mouvement, d'avoir une reconnaissance professionnelle et donc d'obtenir un jour un contrat de salarié. De plus, le chômage aux Comores est élevé, et nombreux préfèrent rester actifs malgré les difficultés au lieu de rester sans rien faire. Des volontaires ont quitté le mouvement suite aux difficultés vécues, mais ceux qui restent sont très engagés dans le travail tout en disant qu'ils méritent un meilleur traitement. J'ai d'ailleurs vu, sur le terrain, une volontaire faire un malaise dû à un épuisement au travail.

En quoi consistent les pratiques « magico-religieuses » utilisées aux Comores pour faire face au stress ?

L'univers selon la conception comorienne à la fois visible et invisible. Il y a d'un côté les acteurs du monde visible, tels que les intimes du sujet, ses solidaires, ensuite les moins proches qui sont toujours soupçonnés d'être des rivaux, potentiellement agressifs. De l'autre côté, on trouve les êtres du monde invisible, qui vivent en parallèle du monde visible. Ils sont de plusieurs sortes, variables selon les îles et leurs influences culturelles. Il y a ainsi toutes sortes de djinns puis des « sheitans », démons ou diables. Tous ces « autres » peuvent interagir avec le sujet et causer du mal-être. L'islam, religion officielle aux Comores, est vécu dans la pratique populaire comme un moyen d'agir sur les événements et les actions d'autrui. Les textes religieux du Coran deviennent ainsi des objets magiques et le nom de Dieu a une force particulière. Nous avons constaté l'utilisation de ces pratiques magico-religieuses chez plusieurs volontaires pour faire face au stress et au chagrin causés par la Covid-19. Certes, elles soulagent, et en cela elles sont très importantes, mais elles ne soignent pas. Mais elles doivent être comprises comme un besoin essentiel pour la personne afin de se décharger, et pensées avec un soutien psychologique.

Quelles implications pour l'action humanitaire et sociale ?

L'apport pratique de cette recherche consiste en la mise en place d'un soutien psychosocial pour les volontaires. Il peut passer par :

- la constitution d'un groupe de parole de 2h environ pour les volontaires, une fois par trimestre ou tous les deux mois en temps de crise.
- la possibilité d'entretien individuels réguliers, en présentiel ou par téléphone
- des formations sur la santé mentale et la prise en charge psychosociale, deux à trois fois par an, sur une demi-journée ou un jour.
- une supervision de terrain et une supervision technique pour l'assistant médico-psychologique afin de garantir la qualité des suivis et des formations.

Par ailleurs, il est important de repenser les relations entre managers et volontaires.

Les enseignements scientifiques au-delà du cadre de l'étude

Cette recherche met en lumière les difficultés psychologiques et sociales que rencontrent les volontaires, notamment en temps de crise. Elle nous enseigne que les aidants ont aussi besoin d'être aidés et qu'un suivi psychosocial régulier doit être intégré dans leur activités quotidiennes. Ils doivent disposer de ressources internes et externes pour préserver leur propre santé mentale, condition de l'efficacité de leurs missions.

La Fondation Croix-Rouge française est une fondation reconnue d'utilité publique dédiée à la recherche dans les champs de l'action humanitaire et sociale. Elle porte la volonté de la Croix-Rouge française de promouvoir la connaissance scientifique, la réflexion éthique et l'innovation sociale pour faire avancer l'action au service des plus vulnérables.

La série « Pratiques & Humanités » de la Fondation Croix-Rouge française synthétise les travaux de recherche des chercheurs soutenus par la Fondation. Elle a pour objectif de mettre à disposition des acteurs de l'humanitaire une information scientifique de qualité et concise.

Retrouvez toutes les publications de la Fondation et abonnez-vous à la newsletter sur le site www.fondation-croix-rouge.fr

Fondation Croix-Rouge française
21 rue de la Vanne | CS 90070 | 92126 MONTRouGE CEDEX
+33 1 40 71 16 34 | www.fondation-croix-rouge.fr
contact@fondation-croix-rouge.fr



FONDATION
croix-rouge française

