

Guide PHAROS pour les réseaux d'entraide



Consortium du projet PHAROS
PHAROS – Soutien en santé mentale pour les migrants et les réfugiés – Une
approche par des conseillers en santé mentale non professionnels

PHAROS – Guide pour les réseaux de soutien entre pairs

Auteurs : Consortium Pharos
INTEGRA Filder e.V. (coordinateur du projet)

Cet ouvrage © 2026 est sous licence CC BY-NC 4.0.
Pour consulter une copie de cette licence, rendez-vous sur
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

Version numérique et autres langues : <https://pharoserasmus.eu/>

Numéro de projet PHAROS : 2024-1-DE02-KA220-ADU-000244259



Financé par l'Union européenne. Les points de vue et opinions exprimés n'engagent toutefois que leurs auteurs et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive « Éducation et culture » (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne peuvent en être tenues pour responsables.

Introduction au guide

Le projet Pharos tire son nom de l'ancien phare d'Alexandrie, l'une des sept merveilles du monde antique, qui servait de balise pour guider les marins à travers des eaux incertaines et dangereuses vers un port sûr. À l'instar de ce phare, le projet Pharos vise à offrir une orientation, un réconfort et une lumière à ceux qui naviguent dans le paysage inconnu de la vie dans un nouveau pays. Ce guide a été élaboré dans le cadre du projet Pharos et a été conçu pour vous aider, en tant que conseiller en santé mentale non professionnel nouvellement formé, dans le travail pratique de mise en place et de gestion de réseaux de soutien entre pairs au sein de votre communauté.

La formation de conseiller en santé mentale non professionnel vous a permis d'acquérir des connaissances sur les problèmes courants de santé mentale, la communication tenant compte des traumatismes, les pratiques d'autogestion de la santé et les filières d'orientation disponibles pour les migrants et les réfugiés dans votre pays. Ce guide s'appuie sur ces bases pour aller plus loin. Il aborde les dimensions relationnelles, organisationnelles et éthiques du travail de soutien par les pairs, en proposant des conseils sur la manière de promouvoir votre réseau de pairs, de recruter des participants, de développer des compétences essentielles en animation, de gérer des conversations délicates, de faire face à des situations de crise et de collaborer efficacement avec les professionnels de la santé mentale.

Chaque chapitre de ce guide est rédigé en tenant compte du fait que le travail de soutien par les pairs est personnel, contextuel et en constante évolution. Les expériences des migrants et des réfugiés nouvellement arrivés varient énormément, et aucun scénario ni aucune approche unique ne fonctionnera dans toutes les situations. Les conseils proposés ici sont donc destinés à être adaptés de manière réfléchie à votre propre communauté, à votre langue et à votre contexte culturel. Nous vous encourageons à utiliser ce qui vous est utile, à modifier ce qui doit l'être et à rester ouvert·e à l'apprentissage tiré de chaque interaction que vous avez en tant que conseiller·ère.

Au fil des chapitres, vous trouverez des explications sur les concepts clés, des étapes pratiques, des études de cas, des modèles et des questions de réflexion. Il s'agit d'outils destinés à soutenir votre pratique, et non de règles à suivre de manière rigide. L'ingrédient le plus important dans le soutien par les pairs est l'attention sincère que vous portez aux personnes que vous accompagnez, et c'est quelque chose qu'aucun guide ne peut vous apporter. Ce qu'il peut faire, c'est vous aider à intégrer cette attention dans votre travail de manière réfléchie, sûre et efficace.

Conseils pour l'utilisation de ces lignes directrices

Avant de parcourir les différents chapitres, il peut être utile de prendre un moment pour réfléchir à la manière de tirer le meilleur parti de cette ressource. Les suggestions suivantes vous aideront à tirer le meilleur parti du guide :

Lisez à votre rythme

Il n'est pas nécessaire de lire ce guide d'un seul trait. Vous préférerez peut-être vous concentrer sur le chapitre le plus pertinent par rapport à votre situation actuelle en tant que conseiller. Si vous commencez tout juste à mettre en place votre réseau de pairs, les chapitres 1 et 2 vous seront les plus utiles dans l'immédiat. Si vous animez déjà des séances et souhaitez développer vos compétences en animation, les chapitres 5 et 6 pourraient constituer votre point de départ.

Consultez-le régulièrement

Cette ressource n'est pas destinée à être lue une seule fois puis mise de côté. À mesure que votre expérience en tant que conseiller s'enrichit, différentes sections deviendront plus pertinentes. Revenir sur ces chapitres après quelques mois de pratique vous permettra d'aborder le contenu de manière plus concrète, en vous appuyant sur les situations réelles que vous avez rencontrées.

Utilisez les modèles comme point de départ

Les scripts et modèles inclus dans chaque chapitre sont conçus pour vous fournir un langage et une structure adaptés à des situations qui peuvent vous sembler inhabituelles au premier abord. Ils ne sont pas destinés à être lus mot pour mot. Adaptez les mots pour qu'ils sonnent naturellement dans votre propre voix et qu'ils soient adaptés à votre communauté. Un script qui semble récité sera toujours moins rassurant qu'un discours prononcé avec chaleur et authenticité.

Prenez régulièrement le temps de réfléchir

Chaque chapitre comprend des questions de réflexion destinées aux conseillers. Prendre le temps d'y répondre, que ce soit dans un journal, lors d'une conversation avec un collègue ou simplement pendant un moment de calme à la fin d'une séance, vous aidera à repérer des schémas récurrents dans votre pratique, à identifier les domaines à améliorer et à reconnaître ce qui fonctionne bien.

Demandez de l'aide si vous en avez besoin

Ce guide fournit des conseils, mais il ne remplace pas le soutien des formateurs d'adultes, des accompagnateurs de migrants ou des professionnels de la santé mentale impliqués dans le projet Pharos dans votre pays. Si vous rencontrez une situation qui dépasse votre expérience ou vos capacités, n'hésitez pas à demander de l'aide. Savoir quand faire appel à d'autres personnes est l'une des compétences les plus importantes qu'un conseiller puisse développer.

Collaborez avec vos pairs

Dans la mesure du possible, rencontrez d'autres conseillers en santé mentale non professionnels dans votre pays ou via la plateforme en ligne développée dans le cadre du projet Pharos. La réflexion partagée, la consultation entre pairs et l'échange d'idées pratiques comptent parmi les moyens les plus efficaces de progresser en tant que conseiller. Vous n'avez pas à assumer ce travail seul.

Placez la confidentialité au cœur de votre démarche

Bon nombre des conversations que vous aurez en tant que conseiller porteront sur des informations personnelles et sensibles. Avant chaque séance, rappelez-vous votre engagement en matière de confidentialité. Cet engagement constitue le fondement éthique du soutien par les pairs et doit être considéré comme non négociable.

Ce guide est organisé et présenté sous la forme d'une série de six (6) chapitres, suivis d'une conclusion. Chaque chapitre contient des objectifs d'apprentissage, des concepts clés et des définitions, des conseils, des vignettes et des exemples de cas afin que vous puissiez voir les applications pratiques de ces conseils, ainsi que des modèles à utiliser lors de vos séances de conseil. Les six (6) chapitres traitent des thèmes suivants :

1. Chapitre 1 – Stratégies de promotion des réseaux de soutien entre pairs auprès des migrants et réfugiés nouvellement arrivés.
2. Chapitre 2 – Recrutement des participants et établissement d'une relation de confiance et d'un rapport dans les nouvelles communautés.
3. Chapitre 3 – Processus d'orientation et collaboration avec les professionnels de la santé mentale.
4. Chapitre 4 – Compétences essentielles pour le réseautage entre pairs et code de conduite.
5. Chapitre 5 – Animation de séances de soutien entre pairs et animation de séances de groupe.
6. Chapitre 6 – Intervention en cas de crise et protocoles d'urgence.

Nous espérons que ce guide vous sera utile pour impliquer vos pairs dans des séances de conseil. Bonne chance pour votre mentorat par les pairs.

Stratégies pour promouvoir les réseaux de soutien entre pairs parmi les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés

Introduction

Un réseau de soutien par les pairs ne peut atteindre son objectif que si les personnes qui en ont le plus besoin connaissent son existence et se sentent véritablement les bienvenues pour y participer. La promotion n'est donc pas une activité secondaire dans le travail d'un conseiller en santé mentale non professionnel. Elle est au cœur de l'ensemble du processus. Sans une action de sensibilisation réfléchie et soutenue, même le réseau de pairs le mieux préparé restera vide. Ce chapitre explore comment vous pouvez faire connaître le réseau de soutien par les pairs au sein de votre communauté, comment vous pouvez communiquer son objectif d'une manière qui semble accessible et sûre, et comment vous pouvez développer des partenariats avec des organisations et des lieux locaux qui vous permettront d'atteindre efficacement les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés.

Promouvoir un réseau de pairs auprès de personnes ayant pu vivre un déplacement, un traumatisme ou une méfiance envers les nouveaux systèmes exige de la sensibilité, de la cohérence et de la créativité. L'objectif de ce chapitre est de vous aider à élaborer une stratégie de promotion adaptée à votre contexte, tout en restant fondée sur le respect de la dignité et de l'autonomie des personnes que vous espérez atteindre.

Objectifs d'apprentissage

À l'issue de ce chapitre, les conseillers en santé mentale non professionnels seront en mesure d'identifier les principaux lieux et canaux permettant d'atteindre les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés, de communiquer l'objectif et la structure du réseau de soutien par les pairs de manière claire et accueillante, d'élaborer des supports promotionnels simples adaptés aux besoins de leur communauté, et de nouer des relations avec des organisations locales susceptibles de soutenir la promotion et la pérennité du réseau.

Les acquis d'apprentissage spécifiques peuvent être décrits comme les connaissances que vous acquerrez, les compétences que vous serez en mesure d'appliquer et les attitudes que vous adopterez tout au long de ce travail. Ils sont résumés comme suit :

Connaissances

- Comprendre pourquoi la promotion est importante et en quoi elle diffère de la simple publicité.
- Identifier les espaces communautaires et les réseaux les plus susceptibles d'atteindre les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés.
- Reconnaître les préoccupations courantes qui peuvent empêcher les personnes de s'engager dans un réseau de soutien par les pairs.

Compétences

- Élaborer des supports promotionnels simples et accessibles, adaptés à votre communauté.
- Communiquer clairement l'objectif et les limites du réseau de soutien par les pairs lors de conversations et en groupe.
- Établir des partenariats informels avec des organisations et des lieux locaux pour soutenir la sensibilisation.

Attitudes

- Aborder la promotion avec patience et dans une perspective à long terme.
- Rester attentif au fait que certaines personnes peuvent avoir besoin de temps avant de se sentir prêtes à s'engager.
- Faire preuve de respect envers la diversité des besoins en matière de communication et des origines culturelles au sein de votre communauté.

Contexte et objectif

Promouvoir un réseau de soutien par les pairs n'est pas la même chose que faire la publicité d'un produit ou d'un service. Les personnes qui viennent d'arriver dans un nouveau pays arrivent souvent avec des expériences d'incertitude, de perte et de confiance brisée. Certaines ont peut-être déjà eu affaire à des services ou des systèmes qui ne les ont pas bien traitées. D'autres peuvent craindre que le fait de partager des informations personnelles ait des conséquences sur leur statut d'immigrant ou leur sécurité. Pour toutes ces raisons, la promotion ne doit pas être abordée comme une campagne, mais comme un processus de construction de relations.

L'objectif n'est pas d'attirer le plus grand nombre possible de participants en un minimum de temps. Il s'agit d'atteindre les bonnes personnes de la bonne manière, au moment qui leur convient. Cela implique d'être présent dans les lieux où les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés passent leur temps, d'utiliser un langage qu'ils peuvent comprendre, de travailler avec des figures de confiance de la communauté et de communiquer clairement sur ce qu'est le réseau, ce qu'il n'est pas et à qui il s'adresse.

Concepts clés

Concept clé	Définition et application
Cartographie communautaire	Avant de commencer la sensibilisation, il est utile d'identifier les lieux, les organisations et les personnes par l'intermédiaire desquels on peut atteindre le plus naturellement les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés. Cela peut inclure des écoles de langues, des programmes d'intégration, des communautés religieuses, des cafés communautaires, des banques alimentaires ou des associations culturelles. La cartographie de ces réseaux vous donne un point de départ pour la sensibilisation.
Communication accessible	Le matériel promotionnel et les conversations doivent être faciles à comprendre, exempts de jargon technique et disponibles dans les langues parlées au sein de votre communauté. Les supports visuels, les phrases courtes et les descriptions claires de ce à quoi les participants peuvent s'attendre contribuent tous à l'accessibilité.
Le bouche-à-oreille comme stratégie principale	Dans de nombreuses communautés de migrants, la recommandation personnelle est plus efficace que n'importe quel prospectus imprimé. Lorsqu'une personne ayant déjà participé au réseau parle de son expérience en termes positifs à un ami ou à un voisin, cela crée une forme de promotion plus crédible que les canaux formels seuls.
Le rôle des intermédiaires de confiance	Les gens sont plus enclins à s'engager dans une initiative lorsqu'elle leur est présentée par une personne en qui ils ont déjà confiance, comme un enseignant, un leader communautaire, une figure religieuse ou un travailleur social. Établir des relations avec ces personnes et ces organisations peut considérablement renforcer la portée et la crédibilité du réseau de pairs.

Mesures pratiques et approches

Une promotion efficace du réseau de soutien par les pairs nécessite une combinaison d'approches. Les mesures pratiques suivantes peuvent être mises en œuvre lorsque vous commencez à faire connaître le réseau au sein de votre communauté. Chaque mesure est accompagnée d'une vignette illustrant comment elle pourrait se dérouler dans la pratique.

Cartographier votre communauté

Avant de distribuer du matériel promotionnel ou de contacter des organisations, prenez le temps de cartographier votre communauté locale. Identifiez les lieux où les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés sont susceptibles de passer du temps, ainsi que les organisations qui leur viennent en aide. Réfléchissez à quels espaces parmi ceux-ci permettent des conversations informelles et détendues. Un café communautaire sera probablement plus accueillant qu'un bureau administratif bondé. Un cours de langue offre davantage d'occasions de créer des liens qu'une séance d'information ponctuelle.

Exemple concret : la cartographie comme première étape

Nadia commence son travail de sensibilisation en passant deux semaines à simplement visiter les principaux lieux communautaires de son quartier. Elle note quels cours de langue sont dispensés au centre communautaire local, quelles associations culturelles se réunissent chaque semaine et où ont généralement lieu les plus grands rassemblements informels de nouveaux arrivants. À partir de ces informations, elle élabore un plan simple pour déterminer les lieux à privilégier au cours de son premier mois de promotion. Cette préparation lui permet de cibler son action et d'éviter les doublons.

Élaborer des supports promotionnels clairs et simples

Un dépliant ou une fiche d'information bien conçu(e) peut aider les gens à comprendre ce qu'offre le réseau de pairs avant qu'ils ne s'entretiennent directement avec un conseiller. Les supports doivent être rédigés dans un langage simple, sans terminologie médicale, et disponibles dans les langues les plus couramment parlées dans votre communauté. Ils doivent présenter le réseau comme un espace convivial et bénévole destiné aux personnes qui s'installent dans un nouveau pays, plutôt que comme un service de santé mentale, ce qui peut être stigmatisant pour certaines communautés.

Exemple concret : Création de supports accessibles

Kwame travaille avec un animateur communautaire local pour produire une petite fiche d'information sur le réseau de pairs. Elle indique l'heure et le lieu de la réunion, une brève description des activités du groupe et une mention précisant que la participation est volontaire et confidentielle. La fiche est traduite en trois langues. Kwame en dépose une

petite pile à l'accueil d'une école de langues et en affiche plusieurs sur le tableau d'affichage du centre communautaire local. En moins d'une semaine, deux personnes le contactent pour en savoir plus.

Établir des partenariats avec des organisations locales

Le travail de terrain individuel est important, mais le réseau de pairs touchera bien plus de personnes s'il est soutenu par des organisations locales qui entretiennent déjà des relations avec les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés. Approchez ces organisations en leur expliquant clairement ce que le réseau propose et en quoi il pourrait compléter leur travail actuel. Évitez de leur demander de promouvoir quelque chose qu'elles ne comprennent pas pleinement. Invitez-les à en savoir plus, à assister à une séance si cela est approprié, et à prendre une décision réfléchie sur la manière dont elles pourraient soutenir le réseau.

Exemple concret : un partenariat avec une école de langues

Fatima s'entretient avec le coordinateur d'un programme d'intégration local au sujet du réseau de soutien par les pairs. Elle explique l'objectif du réseau, rassure le coordinateur quant à la confidentialité et se propose de répondre à toutes ses questions. Le coordinateur accepte de mentionner le réseau à la fin d'un cours de langue et d'afficher un dépliant sur le tableau d'affichage. Au cours du mois suivant, quatre participants du cours assistent à leur première séance.

Utiliser les canaux numériques avec prudence

Lorsque les membres de la communauté sont à l'aise avec les plateformes numériques, les réseaux sociaux ou les groupes de messagerie peuvent être utiles pour partager des informations sur le réseau. Il faut toutefois veiller à ne pas divulguer d'informations personnelles ni quoi que ce soit qui puisse permettre d'identifier les participants. Toute promotion numérique doit être simple, avoir un ton positif et décrire clairement le réseau comme un espace d'entraide et de soutien. Assurez-vous toujours que les participants ont donné leur consentement avant de les mentionner dans des communications numériques.

Maintenir la visibilité au fil du temps

La promotion n'est pas une activité ponctuelle. Le réseau de pairs tirera profit d'une visibilité continue au sein de la communauté. Cela peut impliquer de retourner régulièrement dans les lieux communautaires, de parler brièvement du réseau au début d'un événement communautaire ou simplement d'être présent et disponible dans les lieux où se rassemblent les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés. Une visibilité constante renforce la familiarité, et la familiarité renforce la confiance.

Considérations éthiques

La promotion doit toujours respecter l'autonomie des personnes ciblées. Les personnes ne doivent jamais se sentir obligées de participer ou de partager des informations personnelles pour en savoir plus sur le réseau. Tout matériel promotionnel doit clairement indiquer que la participation est volontaire et qu'aucune information personnelle ne sera partagée sans consentement. Faites également attention au cadrage utilisé dans les supports promotionnels. Un langage qui sous-entend que les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés sont intrinsèquement en difficulté ou ont besoin d'aide peut être perçu comme stigmatisant. Mettez plutôt l'accent sur les liens, la communauté et le soutien en tant que valeurs qui profitent à tous.

Résumé

Une promotion efficace du réseau de soutien entre pairs nécessite de la patience, de la créativité et un engagement à établir des relations authentiques au sein de la communauté. En cartographiant les lieux où les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés passent leur temps, en élaborant des supports clairs et accessibles, en nouant des partenariats avec des organisations locales et en assurant une visibilité constante, les conseillers en santé mentale non professionnels peuvent créer les conditions d'un réseau qui se développe de manière durable et inclusive. Une promotion fondée sur le respect et l'honnêteté sera toujours plus efficace qu'une promotion motivée par l'urgence ou les chiffres.

Modèles pour le chapitre 1

Modèle 1 : Fiche de cartographie communautaire

Objectif : Aider les conseillers à identifier les principaux lieux et organisations permettant d'atteindre les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés.

Instructions : Remplissez le tableau ci-dessous en répertoriant les lieux, les organisations et les personnes de contact que vous identifiez grâce à votre activité de cartographie communautaire.

Lieu ou organisation	En quoi cela aide-t-il les migrants / réfugiés ?	Personne de contact / prochaine étape

Modèle 2 : Script d'introduction pour prendre contact avec des organisations

Guide pour contacter une organisation locale ou un espace communautaire

Objectif : Aider les conseillers à contacter des organisations en vue d'un partenariat promotionnel.

Bonjour, je m'appelle [Nom] et je suis un conseiller en santé mentale formé, travaillant dans le cadre du projet Pharos. Je vous contacte pour vous parler d'un réseau de soutien par les pairs que nous avons mis en place pour les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés dans la région.

Ce réseau est un espace convivial et bénévole où les personnes qui s'installent dans une nouvelle communauté peuvent se réunir pour partager leurs expériences, se soutenir mutuellement et accéder à des informations sur les services locaux. Il ne s'agit pas d'un service clinique. Il est géré par des pairs, c'est-à-dire des personnes qui ont elles-mêmes vécu l'expérience de la migration et qui ont été formées pour soutenir les autres.

J'aimerais beaucoup voir s'il existe un moyen de collaborer pour faire connaître ce réseau aux membres de votre communauté. Seriez-vous disposé(e) à échanger brièvement sur la manière dont nous pourrions y parvenir ?

Modèle 3 : Questions de réflexion pour les conseillers

Objectif : Aider les conseillers à réfléchir à leurs activités de sensibilisation et de promotion.

- Quels espaces ou organisations ai-je contactés cette semaine ?
- Quelles conversations se sont bien déroulées, et qu'est-ce qui les a rendues efficaces ?
- Ai-je rencontré des hésitations ou des questions auxquelles je ne savais pas trop comment répondre ?
- Y a-t-il un espace communautaire ou une personne de confiance que je n'ai pas encore contactée et qui pourrait élargir la portée du réseau ?
- Comment est-ce que je maintiens la cohérence de mes actions de sensibilisation sans mettre de pression sur les gens ?

Recruter des participants et instaurer la confiance et établir une relation de proximité dans de nouvelles communautés

Introduction

Lorsqu'on intègre une nouvelle communauté, il est tout à fait normal de ressentir toute une gamme d'émotions diverses, et souvent contradictoires. Un tel changement peut susciter un mélange d'espoir, d'incertitude, d'enthousiasme et de vulnérabilité. Pour les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés, ces sentiments sont façonnés par un parcours qui a pu être marqué par la perte, la peur et le poids de la séparation d'avec un environnement familial. En tant que conseiller pair, lorsque vous en arrivez au stade où vous êtes prêt à aller vers les autres pour les inviter à rejoindre un réseau de soutien par les pairs, vous devez également être conscient que vous entrez dans ce paysage émotionnel. Ce chapitre vise à vous aider à gérer ce processus, en décrivant comment des conseillers comme vous peuvent établir des premiers contacts significatifs qui encouragent la participation et créent les conditions propices à la confiance, au respect et à la sécurité.

Construire la confiance demande du temps, de la patience et une présence authentique. En tant que conseiller, rappelez-vous que vous n'avez pas besoin d'être un expert dans tous les domaines. Ce qui compte, c'est votre capacité à écouter, à faire preuve d'attention et à communiquer d'une manière qui respecte les expériences vécues par les personnes que vous rencontrerez et avec lesquelles vous interagirez à travers ces réseaux. Ce chapitre fournit des conseils pour aborder les nouveaux membres de la communauté, nouer des relations et expliquer l'objectif du soutien par les pairs d'une manière rassurante et accessible. Il présente également des modèles et des scripts que les conseillers comme vous peuvent utiliser pour planifier vos activités de sensibilisation au sein de votre propre communauté.

Objectifs d'apprentissage

À l'issue de ce chapitre, les conseillers en santé mentale non professionnels seront capables de comprendre les facteurs culturels et émotionnels qui influencent l'établissement de la confiance, de communiquer avec clarté et sensibilité, de créer des premières interactions sécurisantes et de réfléchir à la manière dont leur présence façonne le ton du réseau de soutien par les pairs.

Les acquis d'apprentissage spécifiques peuvent être décrits comme les connaissances que vous acquerrez, les compétences que vous serez en mesure d'appliquer et les attitudes que vous adopterez tout au long de ce travail. Ils sont résumés comme suit :

Connaissances

- Comprendre les facteurs sociaux, culturels et émotionnels qui influencent l'établissement de la confiance.
- Reconnaître les préoccupations courantes que peuvent avoir les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés.

Compétences

- Communiquer avec clarté et sensibilité lorsque vous vous adressez aux nouveaux membres de la communauté.
- Créer des premiers contacts sécurisants et encourageants.

Attitudes

- Faire preuve de patience, d'empathie et de fiabilité.
- Faire preuve d'une volonté d'apprendre de l'expérience de chaque communauté.

Contexte et objectif

Lorsque les migrants et les réfugiés arrivent dans un nouveau pays, ils se retrouvent dans des environnements qui leur sont généralement inconnus à tous égards. Les systèmes de logement, de soins de santé, d'emploi et d'éducation peuvent différer considérablement de ceux qu'ils connaissaient auparavant. Beaucoup de personnes gardent en elles le souvenir de leur déplacement, de la perte de leurs habitudes et de la séparation d'avec leurs proches, ce qui ajoute un lourd fardeau émotionnel à leur recherche de nouvelles routines et d'un sentiment d'appartenance au sein d'une nouvelle communauté. Certaines peuvent se montrer prudentes lorsqu'elles rencontrent de nouvelles personnes ou s'inquiéter de la manière dont leurs informations seront utilisées, en particulier si elles sont communiquées à un inconnu – comme un conseiller non professionnel.

Le recrutement pour le réseau de soutien par les pairs n'est pas une simple invitation à rejoindre un groupe. Il s'agit d'un processus visant à établir des relations précoces qui atténuent la peur et aident ces personnes à se sentir suffisamment en sécurité pour participer. Ces relations donnent aux participants un sentiment d'appartenance et leur montrent que quelqu'un dans la nouvelle communauté est prêt à les soutenir. Grâce à une approche bienveillante et à une communication respectueuse, les conseillers peuvent jeter les bases d'un réseau où les gens peuvent se réunir pour partager leurs expériences et apprendre à s'adapter à leur nouvel environnement dans un esprit de solidarité.

Concepts clés

Le tableau suivant présente quelques concepts clés qu'il est important de connaître et de retenir lorsque vous mettrez en pratique le contenu de ce chapitre :

Concept clé	Définition et application
La confiance est une relation plutôt qu'un moment ponctuel.	La confiance se construit à partir d'un comportement cohérent. Les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés ont peut-être connu l'incertitude ou une rupture de confiance dans le passé ; il est donc essentiel d'avoir des interactions stables et prévisibles. En tant que conseiller, vous pouvez instaurer la confiance en tenant vos promesses, en faisant preuve de patience et en communiquant clairement.
La relation de confiance grâce à la présence, l'empathie et le respect.	Une relation de confiance s'établit lorsque les personnes se sentent valorisées et comprises. En tant que conseiller, vous pouvez développer une relation de confiance en écoutant attentivement, en reconnaissant les émotions exprimées et en manifestant de l'intérêt pour le point de vue de la personne. Une relation de confiance encourage la participation et aide les personnes à se sentir prêtes à rejoindre un groupe
L'importance de la sensibilité culturelle.	La culture façonne les styles de communication, les attentes et la manière dont la confiance s'établit. En tant que conseiller, on ne vous demande pas de connaître tous les détails culturels, mais vous pouvez faire preuve de curiosité, de respect et d'une volonté d'apprendre. Cela favorise un climat d'ouverture et réduit les hésitations.
La sécurité passe par la clarté.	Les gens se sentent plus en sécurité lorsqu'ils comprennent ce qui va se passer, qui sera impliqué et à quoi ils peuvent s'attendre. La clarté concernant le réseau de pairs favorise les décisions éclairées et réduit l'anxiété.

Mesures pratiques et approches

Pour aller à la rencontre des migrants et des réfugiés nouvellement arrivés, il faut toujours commencer par prendre conscience avec délicatesse du parcours émotionnel que beaucoup de personnes portent en elles. Les gens s'intègrent dans de nouvelles communautés avec l'espoir de trouver sécurité et stabilité, mais ils arrivent aussi avec l'incertitude de savoir à qui faire confiance ou vers qui se tourner pour obtenir de l'aide. En tant que conseiller, vous pouvez créer des moments de réconfort grâce à des

interactions simples et humaines qui témoignent de chaleur, de patience et d'un intérêt sincère.

En tant que conseiller, on ne vous demande pas de poser immédiatement des questions personnelles ou d'aborder des sujets sensibles. Dans un premier temps, l'accent doit être mis sur la création de liens par la gentillesse, une présence constante et une écoute attentive. Aborder chaque rencontre avec ouverture et sincérité vous aidera à long terme à créer les conditions d'un engagement plus profond et d'une participation au réseau de soutien par les pairs.

Les étapes pratiques suivantes peuvent être suivies lors de ce premier contact avec les membres des réseaux de soutien par les pairs. Chaque étape est suivie d'une brève vignette (scénario) qui vous montrera comment aborder chaque étape, ainsi que certains résultats potentiels de chaque étape pratique :

Établir un premier contact dans les espaces communautaires

De nombreux migrants et réfugiés nouvellement arrivés se rassemblent dans des lieux accessibles et familiers, notamment les cours de langue, les centres communautaires, les associations culturelles et les programmes d'intégration. Les conseillers peuvent s'implanter dans ces lieux en s'y rendant régulièrement, en participant à des conversations informelles et en apprenant à connaître le rythme de la communauté. Dans ces premiers instants, en tant que conseiller, vous ne devez pas encore vous attacher à promouvoir le réseau. Votre objectif doit être simple : être présent, accessible et sincère. Lorsque les gens verront régulièrement un conseiller, ils finiront par vous reconnaître comme une figure familière.

Exemple concret : un début en douceur

Amara suit un cours d'alphabétisation trois fois par semaine. Elle a tendance à arriver en avance et à attendre tranquillement dans le couloir. Un conseiller commence à la saluer chaque matin avec un bonjour chaleureux et un sourire. Au début, Amara répond par un signe de tête timide. Au fil du temps, elle commence à prendre elle-même l'initiative de la salutation. Cette simple routine l'aide à se sentir vue et instaure peu à peu un sentiment de confort qui permet aux conversations futures de se dérouler naturellement.

Engager des conversations naturelles

Les premières conversations n'ont pas besoin de porter sur la santé mentale ou le réseau. Elles peuvent porter sur des sujets quotidiens tels que la météo, la nourriture, l'apprentissage des langues ou la région. Ces conversations peuvent aider à créer un sentiment de confort et de familiarité. En tant que conseiller, vous pouvez alors évaluer en douceur comment la personne s'adapte et si elle a trouvé du soutien au sein de la communauté. L'écoute est essentielle. Lorsque les gens parlent de leurs difficultés ou

de leurs inquiétudes, vous pouvez répondre avec compréhension sans essayer de tout résoudre d'un seul coup. Cela renforce le rapport de confiance.

Exemple concret : les sujets du quotidien créent un climat de détente

Jonas vient d'emménager en ville et suit un cours d'informatique l'après-midi. Un conseiller remarque qu'il a du mal à utiliser une application de traduction. Ils entament une conversation sur l'apprentissage des langues et partagent une anecdote légère sur leurs propres difficultés avec une nouvelle langue. Jonas rit et explique que la cuisine de son pays d'origine lui manque. Le conseiller l'écoute avec curiosité et Jonas commence à se confier davantage. Cet échange simple ouvre la voie à de futures conversations sur son installation.

Expliquer le réseau de pairs avec simplicité et chaleur

Lorsque la conversation se déroule naturellement, vous pouvez présenter le réseau de soutien par les pairs. Une explication simple et rassurante est la plus efficace. Vous pouvez expliquer que le réseau est un petit groupe convivial où les participants parlent de leur installation dans un nouveau pays, partagent des idées et se soutiennent mutuellement sur le plan émotionnel. Il est également important d'expliquer ici que les participants décident de ce qu'ils souhaitent partager, qu'ils peuvent y participer lorsqu'ils se sentent prêts et que rien n'est obligatoire. Cela peut aider à rassurer le migrant ou le réfugié quant à la sécurité et au contrôle qu'il a sur son engagement et sa participation au sein du réseau.

Exemple concret : une invitation en douceur

Après avoir discuté à plusieurs reprises avec un participant, un conseiller lui explique qu'il existe un petit groupe où les gens se retrouvent pour parler de leur quotidien et partager leurs expériences. Le participant semble pensif et pose quelques questions. Le conseiller le rassure en lui disant qu'il est le bienvenu dès qu'il se sentira prêt. Le participant répond qu'il va y réfléchir et s'éloigne en souriant. Une semaine plus tard, il se présente à la porte de la salle de réunion.

Reconnaître les signes d'hésitation

Certaines personnes peuvent sembler indécises, éviter le contact visuel ou détourner la conversation. En tant que conseiller, vous devez traiter cela avec respect. Reconnaître que la participation est volontaire aide les gens à se sentir libres de décider sans pression. En tant que conseiller, vous pouvez dire que vous êtes disponible si la personne souhaite reparler ou si elle s'intéresse au groupe par la suite. Savoir qu'elle peut revenir à tout moment peut suffire à renforcer sa confiance.

Exemple de cas : Respecter les limites personnelles

Un homme nommé Farid écoute poliment lorsque le conseiller lui explique le fonctionnement du groupe de pairs, mais il prend du recul et croise les bras. Ses réponses deviennent brèves et prudentes. Le conseiller remarque ce changement et le

remercie d'avoir pris le temps de discuter. Il ajoute qu'il est le bienvenu s'il souhaite revenir vers lui pour en savoir plus. Deux semaines plus tard, Farid revient et demande s'il peut assister à une séance, juste pour observer.

Maintenir la cohérence

La confiance passe par la cohérence. Les conseillers peuvent renforcer la confiance en revenant aux mêmes moments, en donnant suite à des conversations précédentes ou en prenant des nouvelles d'une personne qu'ils ont déjà rencontrée. Même de petits gestes, comme se souvenir du nom d'une personne ou lui poser des questions sur quelque chose qu'elle a mentionné auparavant, peuvent contribuer à créer un sentiment d'attention.

Exemple concret : la familiarité renforce la confiance

Chaque mercredi, un conseiller se rend dans un café interculturel local. Après avoir discuté avec une femme nommée Petra de ses enfants, il pense à lui demander, une semaine plus tard, comment s'est passé le projet scolaire de sa fille. Petra remarque que le conseiller se souvient de petits détails et commence à lui en dire davantage sur sa vie.

Créer des invitations rassurantes et accueillantes

Les conseillers peuvent inviter des personnes à rejoindre le réseau de pairs en décrivant le lieu, le type de personnes qui y participent et l'ambiance générale. Les gens se sentent plus en sécurité lorsqu'ils savent à quoi s'attendre et ce qu'on attend d'eux. Une invitation chaleureuse et descriptive peut aider les gens à s'imaginer dans cet espace avant d'y participer.

Exemple concret : décrire l'espace

Lorsqu'il est invité à rejoindre le groupe, Arben hésite. Le conseiller explique que le groupe se réunit dans une salle confortable du centre communautaire, avec des chaises disposées en cercle et du thé à disposition pour ceux qui le souhaitent. Entendre cela aide Arben à se sentir rassuré quant à ce qui l'attend. Il décide de rejoindre le groupe la semaine suivante.

Travailler avec des niveaux de maîtrise de la langue variés

Les barrières linguistiques peuvent rendre les premières interactions difficiles. Les conseillers peuvent parler lentement, utiliser des gestes ou s'appuyer sur des brochures traduites si nécessaire. Si un interprète ou un bénévole bilingue est présent, il peut apporter son aide, à condition que le participant y consente.

Exemple concret : faciliter la communication en douceur

Un conseiller rencontre une femme nommée Lina qui parle très peu la langue locale. Ils communiquent à l'aide de mots simples, d'une application de traduction et de gestes amicaux. Lina sourit souvent mais ne parle que très peu. Deux séances plus tard, elle

arrive avec sa nièce adolescente qui l'aide à traduire. Cela montre que la patience du conseiller a créé un climat suffisamment rassurant pour qu'elle cherche de l'aide à sa manière.

Encourager l'appropriation par la communauté

Certains participants peuvent souhaiter venir accompagnés d'amis ou de membres de leur famille. Cela peut être encouragé, car la familiarité renforce le sentiment de bien-être et favorise la participation. Un réseau de pairs se développe de manière plus efficace et durable grâce aux recommandations personnelles.

Exemple concret : l'effet boule de neige

Après avoir assisté à trois séances, Ali se sent plus à l'aise et commence à faire confiance au processus. Lorsqu'il apprend qu'un voisin de son immeuble se sent isolé, il lui propose de l'accompagner à la prochaine réunion. Ensemble, ils rejoignent le groupe et le voisin trouve utile d'entendre d'autres personnes parler d'expériences similaires.

Considérations culturelles et linguistiques

Les expressions culturelles des émotions varient considérablement. Dans certaines cultures, les individus peuvent parler ouvertement de questions personnelles. Dans d'autres, ces discussions peuvent rester privées. En tant que conseiller, il est important que vous abordiez chaque interaction avec souplesse et dans le respect de ces différences.

Le langage corporel varie également. Certaines personnes peuvent éviter le contact visuel en signe de respect. D'autres peuvent préférer un contact visuel direct pour exprimer leur engagement. Les conseillers doivent observer ces indices et s'adapter au style de communication qui met la personne à l'aise.

La langue ne se résume pas à la grammaire. Elle véhicule des souvenirs et une identité. Lorsque les conseillers tentent de prononcer ne serait-ce que quelques mots dans la langue du participant, cela peut créer un lien. Les conseillers qui reconnaissent leurs propres limites en matière d'apprentissage des langues font également preuve de patience et d'humilité.

Considérations éthiques

Les conseillers doivent veiller à ce que toutes les conversations menées pendant le recrutement restent confidentielles. Les personnes doivent savoir que leurs histoires et leurs préoccupations ne seront pas répétées à d'autres sans leur permission.

Il est également important que les conseillers évitent de faire des promesses qu'ils ne peuvent pas tenir. Des limites claires favorisent la confiance et protègent à la fois le conseiller et le participant. Les conseillers peuvent rassurer les personnes en leur expliquant que le réseau de pairs est un espace sûr et solidaire, mais ils doivent éviter de le présenter comme une solution à tous les défis.

Résumé

Ce chapitre a permis de mettre en évidence que le recrutement n'est pas un événement ponctuel, mais une relation continue fondée sur la présence, l'empathie et la cohérence. Lorsque les conseillers écoutent attentivement et communiquent avec clarté, les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés se sentent mieux préparés à rejoindre un réseau qui les aide à surmonter les difficultés liées à leur installation dans une nouvelle vie. La confiance s'installe lorsque les personnes se sentent en sécurité, respectées et prises en compte. Une approche réfléchie et patiente contribuera à faire en sorte que le réseau d'entraide devienne un lieu de lien, de réconfort et de force collective.

Modèles pour le chapitre 2

Vous trouverez ci-dessous quelques scripts et questions de réflexion que vous pouvez utiliser dans votre rôle de conseiller lors d'activités de sensibilisation et de création de liens. Ils sont conçus pour vous aider à trouver les mots justes lors de ces premières interactions.

Modèle 1 : Script d'introduction pour les premières conversations

Objectif : Aider les conseillers lors des premières prises de contact avec une nouvelle personne.

Script :

Bonjour, je m'appelle [Nom]. Je passe du temps ici chaque semaine pour rencontrer des personnes qui s'installent dans la communauté. J'aime découvrir les expériences des personnes qui sont arrivées récemment. Comment ça va pour vous aujourd'hui ?

Si jamais vous souhaitez rencontrer d'autres personnes qui s'installent également ici, il existe un petit groupe où les gens discutent et échangent leurs idées sur la vie dans un nouveau pays. Vous êtes le bienvenu(e) dès que vous vous sentirez prêt(e). Vous pouvez également m'en reparler quand vous le souhaitez.

Modèle 2 : Explication simple du réseau de soutien par les pairs

Objectif : Aider les conseillers à fournir une description claire et rassurante du réseau de soutien par les pairs.

Script :

Le réseau de pairs est un petit groupe où les gens se retrouvent dans un espace sûr et convivial. Les participants parlent de ce qui leur tient à cœur, comme les défis quotidiens, les questions sur les services ou les sentiments liés à la vie dans un nouvel endroit. Chacun choisit ce qu'il souhaite partager. Certains parlent, d'autres préfèrent écouter. La participation est entièrement volontaire. Le groupe se réunit à [Lieu] à [Heure]. Si vous souhaitez venir, vous êtes le bienvenu.

Modèle 3 : Message de suivi après le premier contact

Objectif : Renforcer la confiance grâce à une communication régulière.

Modèle :

J'ai été ravi de discuter avec vous l'autre jour. Si vous souhaitez rejoindre notre petit groupe de soutien, nous nous réunissons à [Lieu] à [Heure]. Vous êtes le bienvenu dès que vous vous sentirez prêt. N'hésitez pas à me poser des questions si vous avez des doutes.

Modèle 4 : Fiche de réflexion pour les conseillers

Objectif : Aider les conseillers à réfléchir à leur propre communication et à leur présence lors des actions de sensibilisation.

Questions :

- Comment la conversation a-t-elle commencé et comment l'autre personne a-t-elle réagi ?
- Quelles émotions ai-je perçues ?
- Ai-je parlé avec clarté et gentillesse ?
- Ai-je davantage écouté que parlé ?
- Comment puis-je renforcer le rapport la prochaine fois que je rencontrerai cette personne ?
- Quels facteurs culturels ou linguistiques ai-je observés qui pourraient influencer nos interactions futures ?

Processus d'orientation et collaboration avec les professionnels de la santé mentale

Introduction

L'une des choses les plus précieuses qu'un conseiller en santé mentale non professionnel puisse offrir à un migrant ou un réfugié nouvellement arrivé est un lien de confiance avec un soutien professionnel. En tant que conseiller, vous n'êtes ni thérapeute ni psychologue, et on ne vous demande pas de diagnostiquer, de traiter ou de prendre en charge des troubles de santé mentale. Ce que vous pouvez faire, en revanche, c'est écouter attentivement, reconnaître quand une personne pourrait bénéficier d'un soutien professionnel et l'aider à faire les premiers pas pour y accéder. Ce chapitre se concentre sur la manière d'effectuer des orientations efficaces, d'expliquer les parcours d'orientation aux participants de manière claire et rassurante, et de développer des relations de collaboration avec les professionnels de la santé mentale de votre région.

L'orientation est une compétence qui requiert à la fois des connaissances et de la sensibilité. Elle nécessite de connaître les services disponibles et les modalités d'accès à ceux-ci, et elle requiert de la sensibilité car la décision de solliciter un soutien professionnel en santé mentale est profondément personnelle et peut revêtir des significations différentes selon les personnes, en fonction de leur contexte culturel, de leurs expériences passées et de leur situation actuelle.

Objectifs d'apprentissage

À l'issue de ce chapitre, les conseillers en santé mentale non professionnels seront en mesure d'identifier les principaux parcours d'orientation en santé mentale accessibles aux migrants et aux réfugiés dans leur pays d'accueil, d'expliquer les processus d'orientation aux participants de manière claire et non stigmatisante, d'effectuer des orientations appropriées lorsque les besoins d'un participant dépassent le cadre du soutien par les pairs, et d'établir des relations de travail respectueuses avec les professionnels de la santé mentale de leur région.

Connaissances

- Comprendre l'éventail des services de santé mentale accessibles aux migrants et aux réfugiés dans votre pays d'accueil, y compris les services communautaires, les services de santé publique et les organisations du secteur tertiaire.
- Reconnaître les circonstances dans lesquelles une orientation est appropriée.
- Comprendre les principes du consentement éclairé dans le contexte de l'orientation.

Compétences

- Expliquer les parcours d'orientation aux participants dans un langage simple et de manière à réduire la stigmatisation.
- Effectuer une orientation bienveillante qui facilite la transition du participant du soutien par les pairs vers des soins professionnels.
- Communiquer de manière professionnelle et respectueuse avec les prestataires de services de santé mentale.

Attitudes

- Considérer l'orientation comme un acte de bienveillance plutôt que comme un transfert de responsabilité.
- Respecter le droit de chaque participant à prendre ses propres décisions concernant le soutien professionnel.
- Ne pas porter de jugement sur le rythme ou la disposition d'un participant à s'engager auprès des services formels.

Contexte et objectif

L'accès aux services de santé mentale peut constituer un défi majeur pour les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés. Les barrières linguistiques, la méconnaissance des systèmes locaux, les préoccupations liées au coût et la crainte de la stigmatisation comptent parmi les obstacles les plus fréquemment signalés. Pour de nombreuses personnes, en particulier celles issues de pays où l'aide en santé mentale n'est pas largement accessible ou où elle est fortement stigmatisée socialement, l'idée de s'adresser à un psychiatre ou à un psychologue peut sembler inhabituelle, voire effrayante.

En tant que conseiller en santé mentale non professionnel, vous occupez une position unique et importante. Vous avez vous-même vécu l'expérience de la migration et comprenez les défis liés à l'adaptation dans un nouveau pays. Vous parlez la langue de votre communauté et avez gagné la confiance des personnes avec lesquelles vous travaillez. Cela vous place dans une position idéale pour faire le lien entre les personnes qui ont besoin d'aide et les services qui peuvent la fournir. Une recommandation

chaleureuse de la part d'un pair de confiance peut surmonter des barrières que la sensibilisation formelle seule ne peut pas franchir.

Concepts clés

Concept clé	Définition et application
Qu'est-ce qu'une orientation ?	Une orientation est une mise en relation accompagnée avec un service professionnel. Il ne s'agit pas simplement d'indiquer à quelqu'un qu'un service existe. Une bonne orientation consiste à aider la personne à comprendre ce que le service propose, comment y accéder, à quoi s'attendre lors de son premier rendez-vous et, le cas échéant, à l'accompagner à une première séance ou à assurer un suivi par la suite.
Orientation « à chaud » et orientation « à froid »	Une orientation « à froid » consiste à fournir un numéro de téléphone ou une brochure. Une orientation « à chaud » implique une présentation personnelle, une discussion sur le contenu du service et une offre d'accompagnement continu pendant la transition. Les orientations « à chaud » sont nettement plus susceptibles de permettre aux personnes concernées d'accéder aux soins dont elles ont besoin.
Consentement éclairé en matière d'orientation	Avant de procéder à une orientation, vous devez obtenir l'autorisation de la personne concernée. Cela implique d'expliquer clairement ce que vous proposez, qui vous comptez contacter et quelles informations, le cas échéant, vous pourriez être amené à partager. Les personnes ont le droit de refuser une orientation, et ce droit doit toujours être respecté.
Votre champ d'action	En tant que conseiller en santé mentale non professionnel, vous êtes formé pour apporter un soutien par les pairs, partager des informations sur les services disponibles et offrir une écoute bienveillante et sans jugement. Vous n'êtes pas formé pour dispenser une thérapie ou prendre en charge des troubles de santé mentale. Il est essentiel de reconnaître la limite entre ces deux rôles pour votre sécurité et celle des personnes que vous accompagnez.

Mesures pratiques et approches

Connaître les services disponibles dans votre région

Avant de pouvoir effectuer des orientations efficaces, vous devez acquérir une connaissance pratique des services de santé mentale disponibles pour les migrants et les réfugiés dans votre région. Cela implique de savoir quels services sont gratuits ou peu coûteux, lesquels sont accessibles aux personnes ayant une maîtrise limitée de la langue, et si ces services ont une liste d'attente. Votre coordinateur de projet ou votre formateur pour adultes peut vous aider à dresser une liste des ressources locales au début de votre travail en tant que conseiller. Cette liste doit être tenue à jour et révisée régulièrement.

Exemple concret : établir une liste de ressources

Ifeoma passe un après-midi avec son coordinateur de projet Pharos à passer en revue les services de santé mentale disponibles dans sa région. Elle note le nom, les coordonnées et la procédure d'orientation de trois organisations : un centre de santé publique, un service communautaire de santé mentale et une organisation caritative qui propose des consultations aux migrants dans leur langue maternelle. Elle consigne ces informations dans un document simple auquel elle pourra se référer dans le cadre de son travail de conseillère.

Savoir quand une orientation peut être nécessaire

Toutes les personnes qui participent au réseau de pairs n'ont pas nécessairement besoin d'une orientation vers un professionnel. Beaucoup de personnes bénéficieront des liens sociaux, de la normalisation des conversations sur la santé mentale et des informations pratiques partagées au sein du réseau. Cependant, il existe des circonstances dans lesquelles le soutien par les pairs ne suffit pas à lui seul. Il s'agit notamment de situations où une personne décrit des sentiments persistants de désespoir ou d'inutilité, exprime des pensées d'automutilation ou de suicide, montre des signes de détresse grave qui ne s'améliorent pas avec le temps, ou décrit des symptômes qui affectent considérablement son fonctionnement quotidien. Dans ces circonstances, une orientation vers un professionnel doit être envisagée avec soin et effectuée en toute connaissance de cause et avec le consentement du participant.

Effectuer une orientation bienveillante

Une orientation bienveillante commence par une conversation empreinte de compassion, au cours de laquelle vous reconnaissez ce que le participant a partagé, expliquez-lui avec douceur que vous pensez qu'un professionnel pourrait lui offrir un soutien supplémentaire et décrivez en quoi ce soutien pourrait consister. Laissez à la personne le temps de répondre, de poser des questions et de prendre sa propre décision. Si elle accepte l'orientation, proposez-lui de l'aider dans les démarches pratiques : trouver les coordonnées, passer un appel téléphonique ensemble ou l'accompagner à un premier rendez-vous si cela est possible et approprié.

Exemple concret : une orientation bienveillante en pratique

Au cours d'une séance de soutien par les pairs, Mirela confie qu'elle n'arrive plus à dormir depuis plusieurs semaines et qu'elle a l'impression de ne pas pouvoir cesser de penser à ce qui est

arrivé à sa famille avant qu'elle ne quitte son pays. Le conseiller l'écoute attentivement et remercie Mirela pour sa confiance. Après la séance, ils s'entretiennent en privé. Le conseiller explique que ce que Mirela a décrit semble très lourd à porter et qu'il existe dans la région des professionnels formés pour aider précisément dans ce genre de situation. Le conseiller mentionne un service local et propose d'aider Mirela à passer l'appel ensemble la semaine suivante. Mirela accepte.

Respecter la décision du participant

Certaines personnes refuseront une orientation, et cela doit toujours être respecté. Continuer à faire pression sur quelqu'un après qu'il a exprimé sa réticence n'est pas seulement inutile, mais peut nuire à la confiance que vous avez établie. Au lieu de cela, acceptez sa décision sans porter de jugement, faites-lui savoir que l'offre reste valable et continuez à lui apporter un soutien par les pairs dans le cadre de votre rôle. Parfois, une personne qui refuse une orientation aujourd'hui reviendra sur cette idée quelques semaines ou quelques mois plus tard, une fois qu'elle se sentira plus prête.

Collaborer avec les professionnels de la santé mentale

Votre travail en tant que conseiller en santé mentale non professionnel est renforcé lorsqu'il s'inscrit dans un réseau de soutien professionnel. Dans la mesure du possible, cherchez à établir des relations de travail respectueuses et ouvertes avec les professionnels de la santé mentale de votre région. Cela ne signifie pas partager des informations personnelles sur les participants, ce qui constituerait une violation de la confidentialité. Cela signifie savoir qui est disponible, comment ces professionnels travaillent et comment vous pouvez au mieux aider les participants à passer du soutien par les pairs à des soins professionnels.

Considérations éthiques

L'orientation implique de trouver un équilibre délicat entre la défense du bien-être d'un participant et le respect de son droit à prendre ses propres décisions. Ne partagez jamais les informations personnelles d'un participant avec un service professionnel sans son consentement explicite. Soyez honnête quant aux limites de ce que vous pouvez offrir en tant que conseiller. Évitez de donner l'impression au participant que vous recommandez un service spécifique parce que vous avez reçu une rémunération ou des incitations pour le faire. Votre rôle est d'informer et de soutenir, pas de diriger ou de décider.

Résumé

Une orientation efficace est l'une des contributions les plus importantes qu'un conseiller en santé mentale non professionnel puisse apporter au bien-être des migrants et des réfugiés nouvellement arrivés. Une orientation chaleureuse, effectuée au bon moment avec la pleine connaissance et le consentement du participant, peut être le pont qui relie une personne au soutien dont elle a besoin. En développant leur connaissance des services locaux, en reconnaissant quand un soutien professionnel est approprié et en communiquant avec compassion et clarté, les conseillers peuvent

s'assurer que le soutien par les pairs et les soins professionnels fonctionnent ensemble dans l'intérêt de chaque participant.

Modèles pour le chapitre 3

Modèle 1 : Liste des ressources locales en matière de santé mentale

Objectif : Aider les conseillers à tenir à jour un registre des services locaux de santé mentale accessibles aux migrants et aux réfugiés.

Nom du service	Coordonnées	Comment orienter	Langues disponibles / remarques

Modèle 2 : Guide de conversation pour une recommandation chaleureuse

Guide de conversation pour une orientation bienveillante

Objectif : Aider les conseillers à présenter l'idée d'un accompagnement professionnel à un participant.

Ce que vous m'avez confié aujourd'hui est important, et je tiens à ce que vous sachiez qu'il faut beaucoup de courage pour parler de ces choses-là.

D'après ce que vous m'avez décrit, je pense qu'il pourrait être utile de parler à quelqu'un qui est formé pour accompagner les personnes dans ce genre d'expérience. Il existe des professionnels dans la région qui travaillent avec des membres de notre communauté et qui comprennent les défis liés au fait de commencer une nouvelle vie ici.

Je ne dis pas qu'il y a quelque chose qui cloche chez vous. Je dis simplement que vous méritez un soutien plus important que celui que je suis formée à offrir, et que ce soutien est disponible.

Seriez-vous disposé(e) à en savoir un peu plus sur ce à quoi cela pourrait ressembler ? Je peux vous donner quelques informations, et si vous le souhaitez, je peux vous aider à faire le premier pas.

Modèle 3 : Questions de réflexion pour les conseillers

Objectif : Aider les conseillers à réfléchir à leurs décisions d'orientation et à la collaboration professionnelle.

- Ai-je récemment mis à jour ma liste locale de ressources en santé mentale ?
- Ai-je rencontré cette semaine une situation où une orientation vers un spécialiste aurait pu être indiquée ?
- Comment ai-je présenté l'idée d'un accompagnement professionnel au participant, et comment a-t-il réagi ?
- Ai-je respecté la confidentialité lors de toutes les conversations relatives à l'orientation vers un professionnel ?
- Y a-t-il un professionnel de la santé mentale ou une organisation dans ma région avec lequel/laquelle je n'ai pas encore pris contact ?

Compétences essentielles et code de conduite pour le réseautage entre pairs

Introduction

La qualité du réseau de soutien par les pairs dépend non seulement des connaissances que vous avez acquises lors de la formation, mais aussi des compétences relationnelles que vous mettez en œuvre dans chaque interaction. Le soutien par les pairs est avant tout une démarche humaine. Il repose sur la capacité d'écouter avec une attention sincère, de s'exprimer avec bienveillance et clarté, d'accueillir des émotions parfois envahissantes et de préserver la dignité de chaque personne avec laquelle vous travaillez. Ce chapitre présente les compétences essentielles qui sous-tendent un soutien par les pairs efficace et définit le code de conduite auquel tous les conseillers en santé mentale non professionnels sont tenus de se conformer.

Un code de conduite n'est pas un ensemble de règles destinées à restreindre ou à contrôler. Il s'agit d'un engagement commun à travailler de manière sûre, éthique et respectueuse envers chaque participant et chaque conseiller impliqué dans le réseau de soutien par les pairs. Se familiariser avec ce code et le consulter régulièrement contribuera à garantir que le réseau de soutien par les pairs reste un espace auquel les participants peuvent faire confiance.

Objectifs d'apprentissage

À l'issue de ce chapitre, les conseillers en santé mentale non professionnels seront en mesure de mettre en pratique des techniques d'écoute active et de communication empathique dans leurs interactions de soutien par les pairs, de maintenir des limites claires et appropriées dans leur rôle de conseillers, de respecter le code de conduite dans l'ensemble de leur travail au sein du réseau de soutien par les pairs, et de gérer leur propre bien-être émotionnel tout en soutenant les autres.

Connaissances

- Comprendre les compétences clés qui sous-tendent un soutien par les pairs efficace.
- Reconnaître ce qui constitue un comportement approprié et inapproprié dans un contexte de soutien par les pairs.
- Connaître les principes qui guident la pratique éthique du soutien par les pairs.

Compétences

- Appliquer des techniques d'écoute active lors des conversations entre pairs et des séances de groupe.
- Communiquer avec empathie et sans porter de jugement.

- Maintenir des limites personnelles et professionnelles appropriées.

Attitudes

- Faire preuve d'humilité en reconnaissant les limites de son rôle.
- Traiter chaque participant avec dignité, quels que soient ses antécédents ou ses convictions.
- S'engager à réfléchir et à évoluer en permanence en tant que conseiller.

Contexte et objectif

Le soutien par les pairs occupe un espace distinct et important, situé entre l'amitié informelle et la prise en charge professionnelle. Ce n'est pas une thérapie, mais cela requiert des compétences. Ce n'est pas du travail social, mais cela implique des responsabilités. Comprendre la nature de cet espace et développer les compétences nécessaires pour y travailler efficacement est l'une des tâches les plus importantes d'un conseiller en santé mentale non professionnel.

Les personnes qui participent au réseau de pairs ont des besoins réels et parfois complexes. Beaucoup auront vécu des traumatismes, des pertes et des bouleversements. Certaines devront s'y retrouver dans des systèmes et des services qu'elles ne comprennent pas encore. Toutes méritent d'être accueillies avec patience, honnêteté et une considération sincère. Les compétences essentielles décrites dans ce chapitre sont l'expression concrète de cette considération.

Concepts clés

Concept clé	Définition et application
Écoute active	L'écoute active ne se limite pas à entendre des mots. Elle consiste à accorder toute son attention à la personne qui parle, à remarquer ce qui est dit et ce qui n'est pas dit, et à répondre d'une manière qui témoigne d'une compréhension sincère. Elle implique de maintenir un contact visuel approprié, d'éviter les interruptions, de reformuler ce que l'on a entendu et de poser des questions ouvertes qui invitent la personne à s'exprimer davantage.
Empathie	L'empathie est la capacité à comprendre et à partager les sentiments d'une autre personne. Dans le cadre du soutien par les pairs, l'empathie consiste à reconnaître les émotions exprimées par une personne sans les minimiser, sans les comparer à sa propre expérience ni se précipiter pour proposer des solutions. Elle s'exprime souvent par des phrases simples telles que « ça a l'air très difficile » ou « je comprends pourquoi vous vous sentez ainsi ».
Limites	Les limites sont les frontières qui définissent ce qui est approprié dans le cadre de votre rôle de conseiller pair. Elles vous protègent, vous et les participants que vous accompagnez. Elles consistent notamment à ne pas divulguer d'informations personnelles sur les

	participants, à ne pas poursuivre les conversations en dehors du cadre du réseau de pairs sans accord explicite et à ne pas assumer des responsabilités qui relèvent des services professionnels.
Absence de jugement	Ne pas porter de jugement signifie mettre de côté les suppositions, les opinions personnelles et les évaluations morales lorsque l'on soutient les autres. Cela ne signifie pas être d'accord avec tout ce qu'un participant dit, mais cela signifie répondre d'une manière exempte de critique, de comparaison ou de conseils non sollicités.
Conscience de soi	La conscience de soi consiste à reconnaître ses propres réactions émotionnelles, ses suppositions et ses limites. Le soutien par les pairs peut être exigeant sur le plan émotionnel. Être conscient de son propre état vous permet de le gérer de manière appropriée et de chercher du soutien pour vous-même lorsque cela est nécessaire.

Mesures pratiques et approches

Pratiquer l'écoute active

L'écoute active peut être pratiquée de manière délibérée. Dans chaque conversation entre pairs, engagez-vous à accorder toute votre attention à la personne. Mettez de côté les distractions, résistez à l'envie de formuler votre réponse pendant qu'elle parle et utilisez de brèves affirmations verbales telles que « Je vois » ou « Continuez » pour signaler que vous êtes à l'écoute. Lors de pauses naturelles, reformulez ce que vous avez entendu avec vos propres mots. Cela montre à la personne que vous avez compris et lui donne l'occasion de clarifier ou d'approfondir.

Exemple concret : l'écoute active en pratique

Au cours d'une conversation en tête-à-tête, Yusuf confie qu'il se sent très seul depuis son arrivée en ville. Le conseiller l'écoute sans l'interrompre et, lorsque Yusuf marque une pause, lui dit doucement : « On dirait que cette solitude a été très difficile à gérer, surtout que tout ici est encore si nouveau. » Yusuf hoche la tête et continue de parler. Il confie plus tard à un collègue que le conseiller a été la première personne à lui donner le sentiment d'être vraiment écouté depuis son arrivée.

Maintenir des limites

Le respect de limites claires est une forme de bienveillance, tant pour les participants que vous accompagnez que pour vous-même. Il est plus facile de respecter ces limites lorsqu'elles sont clairement établies dès le début de la relation entre pairs. Lors de votre première conversation avec un participant, vous pouvez expliquer avec tact que le réseau de pairs est un espace de soutien pendant les séances, que vous n'êtes pas un thérapeute et qu'il y a certaines situations que vous devrez orienter vers un professionnel. Cette clarté protège toutes les personnes concernées.

Le code de conduite

Tous les conseillers en santé mentale non professionnels travaillant au sein du réseau de pairs Pharos sont tenus de respecter le code de conduite suivant :

- Traiter chaque participant avec dignité, respect et considération sincère, indépendamment de sa nationalité, de sa religion, de son âge, de son genre, de son orientation sexuelle ou de toute autre caractéristique.
- Respecter la confidentialité en toutes circonstances. Ne pas partager d'informations personnelles sur les participants avec d'autres membres du réseau, avec leur famille ou leurs amis, ni avec quiconque en dehors du réseau professionnel sans le consentement explicite du participant.
- Être honnête quant aux limites de son rôle. Ne pas se présenter comme un thérapeute, un conseiller ou un professionnel de santé. Lorsque les besoins d'un participant dépassent le cadre du soutien par les pairs, l'orienter vers les services professionnels appropriés.
- Évitez les relations d'ordre double. Ne combinez pas votre rôle de conseiller avec un autre rôle dans la vie du participant, tel qu'employeur, propriétaire ou ami proche, d'une manière qui pourrait compromettre la relation de soutien par les pairs.
- Recherchez de la supervision et du soutien. Si une situation survient qui vous laisse dans l'incertitude, vous cause de la détresse ou vous rend indécis quant à la marche à suivre, parlez-en à votre coordinateur de projet Pharos ou à l'éducateur d'adultes qui soutient votre réseau.
- Prenez soin de votre propre bien-être. Vous ne pouvez pas soutenir efficacement les autres si vous n'êtes pas vous-même soutenu. Mettez en pratique les stratégies de prise en charge de soi apprises pendant la formation et demandez de l'aide lorsque vous en avez besoin.
- Signalez toute préoccupation grave. Si vous constatez une situation présentant un risque immédiat pour la sécurité d'un participant ou d'une autre personne, vous avez le devoir d'en informer les services compétents. La confidentialité ne prime pas sur le devoir de protéger quelqu'un contre un préjudice grave.

Gérer vos propres réactions émotionnelles

Le travail de soutien par les pairs peut être éprouvant sur le plan émotionnel. Entendre parler d'expériences de traumatisme, de perte et de déplacement peut vous affecter, même en tant que conseiller formé ayant vous-même vécu l'expérience de la migration. Il est important de reconnaître quand vous vous sentez submergé ou épuisé émotionnellement et de prendre des mesures pour prendre soin de vous. Cela peut signifier prendre le temps de décompresser après une séance, parler de vos sentiments à une personne de confiance d'une manière qui ne compromet pas la confidentialité des participants, ou mettre en pratique les techniques d'autogestion de la santé mentale que vous avez apprises pendant la formation.

Exemple de cas : Reconnaître l'impact émotionnel

Après une séance au cours de laquelle une participante a partagé le récit très difficile de son parcours, une conseillère remarque qu'elle ne peut s'empêcher d'y penser tout au long de la soirée. Elle reconnaît que la conversation l'a affectée émotionnellement. Plutôt que de refouler ce sentiment, elle va se promener, écrit dans son journal intime et envoie un message à son

coordinateur de projet pour lui faire savoir qu'elle apprécierait un bref échange la semaine suivante. Cette prise de conscience l'aide à reprendre son rôle de conseillère avec une énergie renouvelée.

Considérations éthiques

Le code de conduite décrit dans ce chapitre n'est pas un simple complément facultatif à votre travail de conseiller. Il s'agit du fondement éthique sur lequel repose tout le reste. Sans lui, la confiance que les participantes accordent au réseau de pairs est menacée. Si vous avez un doute quant à la pertinence d'une action ou d'une communication spécifique, demandez-vous si elle sert le bien-être du participant et si elle respecte les valeurs de dignité, d'honnêteté et d'attention. Si la réponse à l'une de ces questions est incertaine, faites une pause et demandez conseil avant de poursuivre.

Résumé

Les compétences essentielles du soutien par les pairs, notamment l'écoute active, l'empathie, des limites claires et une communication sans jugement, sont l'expression concrète de votre engagement envers les personnes que vous accompagnez. Associées à un code de conduite commun, ces compétences créent les conditions d'un réseau de pairs auquel les participants peuvent faire confiance et vers lequel ils peuvent revenir. Un soutien par les pairs bien mené est l'une des contributions les plus puissantes qu'une communauté puisse apporter au bien-être mental de ses membres. Ce chapitre décrit à quoi cela ressemble dans la pratique et comment vous pouvez continuer à développer ces compétences tout au long de votre travail en tant que conseiller.

Modèles pour le chapitre 4

Modèle 1 : Engagement à respecter le code de conduite

Objectif : À signer par les conseillers pour s'engager à respecter les normes de pratique décrites dans ce chapitre.

Je soussigné(e), [Nom], en tant que conseiller/conseillère en santé mentale formé(e) dans le cadre du projet Pharos, m'engage à respecter le code de conduite décrit au chapitre 4 du présent guide. Je comprends que ce code a pour but de protéger le bien-être des participants que j'accompagne et de garantir que le réseau de pairs reste un espace sûr, éthique et digne pour toutes les personnes impliquées.

Signé : _____ Date : _____

Modèle 2 : Fiche de réflexion pour les conseillers

Objectif : Aider les conseillers à réfléchir à leur pratique au regard du code de conduite et des compétences essentielles.

- Dans quelle mesure ai-je pratiqué l'écoute active cette semaine ?
- M'est-il arrivé de répondre par un jugement ou un conseil avant que le participant ait fini de s'exprimer ? Comment puis-je y remédier ?
- Y a-t-il eu des moments où j'ai senti que mes limites étaient mises à l'épreuve ? Comment ai-je réagi ?
- Est-ce que je gère efficacement mes propres réactions émotionnelles face à ce travail ?
- Y a-t-il quelque chose que j'ai vécu cette semaine dont je dois discuter avec mon coordinateur de projet ou mon formateur d'adultes ?

Animation de séances de soutien entre pairs et animation de séances de groupe

Introduction

Le réseau de soutien par les pairs prend tout son sens lors des séances elles-mêmes. Tout ce qui précède une séance – la promotion, le recrutement, l'établissement de la confiance, la préparation – se concrétise au moment où les participants s'assoient ensemble et commencent à parler. La qualité de cette expérience dépend dans une large mesure de la manière dont la séance est animée. Ce chapitre fournit des conseils sur la manière de préparer et de mener à bien aussi bien des conversations individuelles entre pairs que des séances de soutien en groupe. Il aborde les aspects pratiques de la gestion des séances ainsi que les aspects relationnels qui font que les séances sont perçues comme sûres, inclusives et enrichissantes pour les participants.

Animer une séance de soutien par les pairs est différent de diriger un cours ou de mener une réunion. Le rôle de l'animateur dans un contexte de soutien par les pairs n'est pas d'enseigner ou de diriger, mais de créer un espace, de guider doucement le groupe vers la connexion et de veiller à ce que chaque participant se sente écouté et respecté. Cela nécessite à la fois de la préparation et de la présence.

Objectifs d'apprentissage

À l'issue de ce chapitre, les conseillers en santé mentale non professionnels seront capables de préparer et de structurer une séance de soutien par les pairs avec un objectif clair et un format approprié, d'animer des discussions de groupe de manière inclusive, sécurisante et adaptée aux besoins des participants, de gérer les défis courants qui surviennent pendant les séances, et d'adapter leur approche d'animation aux besoins des différents participants et groupes.

Connaissances

- Comprendre la différence entre les formats de soutien par les pairs en tête-à-tête et en groupe.
- Reconnaître les éléments clés d'une séance de soutien par les pairs efficace.
- Savoir comment réagir aux difficultés courantes qui surviennent pendant les séances.

Compétences

- Préparer et lancer une séance de manière à instaurer un climat de sécurité et à définir des attentes claires.
- Animer la discussion sans dominer ni diriger.

- Gérer les moments difficiles, notamment les émotions fortes ou les conflits, avec calme et bienveillance.

Attitudes

- Aborder chaque séance avec une curiosité sincère pour les expériences des participants.
- Rester flexible et réactif plutôt que de vous accrocher rigoureusement à un ordre du jour préétabli.
- Incarner les valeurs d'honnêteté, de respect et d'attention dans chaque interaction.

Contexte et objectif

Les séances de soutien par les pairs offrent aux migrants et réfugiés nouvellement arrivés une occasion structurée de partager leurs expériences, d'apprendre les uns des autres et d'accéder à des informations sur les services locaux. Pour de nombreux participants, ces séances seront parmi les premiers espaces de leur nouvelle communauté où ils se sentiront véritablement accueillis et compris. L'importance de cette expérience ne doit pas être sous-estimée. Une séance bien animée peut renforcer le sentiment d'appartenance d'un participant, réduire son isolement et lui donner la confiance dont il a besoin pour franchir de nouvelles étapes dans son parcours d'intégration.

Concepts clés

Concept clé	Définition et application
Soutien individuel par les pairs	Conversation en privé entre un conseiller en santé mentale non professionnel et un seul participant. Ce format est approprié lorsqu'un participant a des préoccupations personnelles spécifiques qu'il n'ose pas partager en groupe, lorsque la confidentialité est particulièrement importante, ou lorsqu'un participant est nouveau dans le réseau et n'est pas encore prêt à s'engager dans un cadre de groupe.
Soutien par les pairs en groupe	Une séance impliquant plusieurs participants, généralement entre quatre et douze personnes. Les séances de groupe créent des occasions d'apprentissage partagé, de reconnaissance mutuelle et de normalisation d'expériences communes. Elles nécessitent une animation plus active que les séances individuelles.
Le rituel d'ouverture	Commencer chaque séance de manière cohérente aide les participants à se sentir orientés et en sécurité. Cela peut inclure un bref mot de bienvenue, un résumé des règles de base de la séance et une simple question pour prendre des nouvelles. La cohérence au fil du temps crée un sentiment de familiarité et de confiance.
Tenir l'espace	Tenir l'espace signifie créer et maintenir les conditions dans lesquelles les participants peuvent s'exprimer librement, se

	sentir en sécurité et être véritablement écoutés. Cela implique de gérer le silence avec aisance, de réorienter les conversations qui deviennent stériles et de veiller à ce qu'aucune voix ne domine le groupe.
Clôturer la séance	Bien terminer une séance est tout aussi important que de bien la commencer. Une conclusion claire et douce permet aux participants de sortir progressivement de l'espace émotionnel de la séance. Cela peut passer par un bref résumé de ce qui a été partagé, un rappel de la prochaine réunion et une invitation à s'adresser au conseiller après la séance si nécessaire.

Mesures pratiques et approches

Préparation d'une séance

Une bonne préparation réduit l'anxiété et renforce la confiance. Avant chaque séance, réfléchissez à son objectif et à sa durée. Décidez si vous allez aborder un sujet ou un thème particulier ou si la séance sera guidée par les contributions des participants. Préparez l'espace physique en disposant les chaises en cercle, en vous assurant que la pièce est intime et confortable, et en préparant à l'avance tout matériel ou document à distribuer. Réfléchissez aux difficultés potentielles et à la manière dont vous pourriez y répondre.

Exemple concret : Préparer une séance de groupe

Avant sa première séance de groupe, Hana rédige un bref plan de la séance sur un bloc-notes. Elle prévoit cinq minutes pour l'accueil et la présentation des règles de base, dix minutes pour permettre à chacun de s'exprimer à l'aide d'une question simple, trente minutes de partage libre avec une animation douce et cinq minutes pour la conclusion. Elle arrive en avance pour disposer les chaises en cercle et place une petite plante et une carafe d'eau au centre de la pièce. Lorsque les participants arrivent, l'atmosphère de la pièce est déjà calme et accueillante.

Ouverture de la séance

Commencez chaque séance en accueillant chaleureusement les participants et en leur rappelant les règles de base. Ces règles doivent être convenues avec les participants lors de la première séance et brièvement rappelées à chaque séance suivante. Elles comprennent généralement des engagements en matière de confidentialité, de respect des différents points de vue et du droit de chaque participant à décider de ce qu'il souhaite partager. Une brève question d'accueil, telle que « Comment vous sentez-vous aujourd'hui sur une échelle de 1 à 10 ? » ou « Quel mot décrit votre état d'esprit en arrivant aujourd'hui ? », aide les participants à s'ancrer émotionnellement dans l'espace et donne à l'animateur une idée de l'ambiance du groupe.

Animer la discussion de groupe

Le rôle de l'animateur pendant la discussion de groupe est de guider sans diriger. Les questions ouvertes invitent à la participation sans imposer de réponse particulière. Des questions telles que « Quelqu'un d'autre reconnaît-il cette expérience ? » ou « Qu'est-ce qui vous a aidé dans des moments comme celui-là ? » encouragent la réflexion et la connexion. Lorsqu'un participant partage quelque chose de difficile, reconnaissez-le avant de passer à autre chose. Le silence après une intervention émotionnelle n'est pas gênant. Il est souvent respectueux.

Exemple concret : gérer un groupe silencieux

Lors d'une de ses premières séances de groupe, le conseiller remarque que le groupe est inhabituellement silencieux. Plutôt que de combler le silence par des paroles, il attend un instant puis demande doucement : « Y a-t-il quelque chose qui pèse sur l'un d'entre vous aujourd'hui ? Parfois, il est plus facile d'écouter que de parler. » Après une courte pause, une participante confie qu'elle s'inquiète pour un rendez-vous médical. Cela ouvre une conversation à laquelle d'autres se joignent. La séance se termine dans une atmosphère chaleureuse et de compréhension mutuelle.

Gérer les émotions fortes

Il n'est pas rare que les participants se laissent submerger par leurs émotions lors des séances de soutien par les pairs. C'est le signe que l'espace est suffisamment sécurisant pour permettre une expression authentique, et non un problème à gérer. Lorsqu'une personne fond en larmes ou semble visiblement bouleversée, résistez à l'envie de réorienter immédiatement la conversation. Reconnaissez l'émotion : « Je vois que cela vous touche beaucoup. » Laissez à la personne un moment et faites-lui savoir qu'elle n'est pas obligée de continuer à parler si elle ne le souhaite pas. Si l'émotion est très intense, proposez une courte pause ou la possibilité de parler en privé après la séance.

Clôture de la séance

Clôturez chaque séance avec soin. Résumez brièvement ce qui a été partagé sans attribuer les contributions individuelles par leur nom. Reconnaissez le courage qu'il faut pour participer et exprimez votre sincère gratitude pour la présence de chaque personne. Rappelez aux participants la date et l'heure de la prochaine séance et faites-leur savoir que vous êtes disponible pour parler individuellement s'ils le souhaitent. Un bref rituel de clôture, tel que le fait que chaque participant partage un mot sur son sentiment à la fin de la séance, peut apporter un sentiment de conclusion en douceur.

Conversations individuelles entre pairs

Les conversations en tête-à-tête suivent une structure similaire à celle des séances de groupe, mais permettent d'aller plus en profondeur et de se concentrer sur l'aspect personnel. Avant de rencontrer un participant individuellement, assurez-vous qu'il comprend l'objectif de la conversation et que celle-ci restera confidentielle. Laissez le participant mener la conversation et résistez à l'envie de donner des conseils, sauf si on vous le demande. À la fin de la

conversation, résumez ce qui a été discuté, fournissez toute information pertinente sur les services locaux et demandez au participant s'il souhaite vous revoir.

Considérations éthiques

Les participants aux séances de soutien par les pairs partagent des informations personnelles et parfois très sensibles. La confidentialité doit être respectée au sein du groupe, ce qui signifie que ce qui est partagé dans la salle reste dans la salle. Les conseillers doivent rappeler cet engagement aux participants au début de chaque séance. Dans un cadre de groupe, cet engagement s'étend à tous les participants, et pas seulement au conseiller. Bien que vous ne puissiez pas garantir que chaque participant respectera cet engagement, vous pouvez en faire une norme de groupe claire et explicite.

Résumé

Des séances de soutien par les pairs bien animées sont au cœur du réseau de pairs. Elles créent un espace où les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés peuvent partager leurs expériences, se sentir véritablement écoutés et tisser des liens avec d'autres personnes qui comprennent les défis liés à l'installation dans un nouveau pays. En se préparant minutieusement, en ouvrant et en clôturant les séances avec soin et en animant la discussion de manière inclusive et réactive, les conseillers en santé mentale non professionnels peuvent s'assurer que chaque séance apporte une réelle valeur ajoutée à tous les participants.

Modèles pour le chapitre 5

Modèle 1 : Modèle de plan de séance

Objectif : Aider les conseillers à se préparer pour chaque séance de soutien par les pairs.

Élément de la séance	Remarques
Date, heure et lieu	
Nombre de participants prévu	
Objectif de la session	
Question d'introduction	
Thème ou sujet principal de la discussion (le cas échéant)	
Matériel ou documents nécessaires	
Activité ou question de clôture	
Suivi éventuel de la session précédente	

Modèle 2 : Règles de base pour les séances de soutien par les pairs

Objectif : à partager avec les participants et à approuver par ceux-ci lors de la première séance.

- Tout ce qui est partagé au sein de ce groupe reste au sein de ce groupe.
- Nous nous écoutons mutuellement avec respect et sans porter de jugement.
- Chacun décide de ce qu'il souhaite partager. Il n'y a aucune pression pour prendre la parole.
- Nous parlons de notre propre expérience et évitons de donner des conseils non sollicités.
- Nous respectons le temps de chacun en donnant à tous l'occasion de s'exprimer.
- Si quelque chose partagé au sein du groupe suscite des inquiétudes quant à la sécurité d'une personne, le conseiller a la responsabilité de rechercher l'aide appropriée.

Modèle 3 : Questions de réflexion pour les conseillers

Objectif : Aider les conseillers à réfléchir à leur pratique d'animation.

- Me sentais-je prêt(e) pour la séance d'aujourd'hui ? Que ferais-je différemment la prochaine fois ?
- Quelle était l'ambiance au sein du groupe ? Ai-je adapté mon approche en conséquence ?
- Y a-t-il eu un moment où j'aurais pu écouter davantage et parler moins ?
- Comment ai-je géré les moments difficiles qui se sont présentés ?
- Y a-t-il un élément de la séance d'aujourd'hui dont je devrais discuter avec mon coordinateur ?

Intervention en cas de crise et protocoles d'urgence

Introduction

Les réseaux d'entraide créent des espaces d'ouverture et de confiance. Dans ces espaces, les personnes partagent parfois des expériences ou des sentiments très graves qui nécessitent une réponse allant au-delà de ce que l'entraide peut offrir. En tant que conseiller en santé mentale non professionnel, vous pouvez être confronté à des situations dans lesquelles un participant exprime des pensées suicidaires ou d'automutilation, décrit un risque pour lui-même ou pour une autre personne, ou se présente dans un état de détresse aiguë suggérant une crise de santé mentale immédiate. Ces situations peuvent être effrayantes, mais ce sont aussi des moments où votre présence, votre calme et votre savoir-faire quant au moment et à la manière d'agir peuvent faire une différence considérable.

Ce chapitre ne vous demande pas de devenir un spécialiste des crises. Il vous demande de comprendre à quoi ressemble une crise, de savoir quand agir et quelles mesures prendre, de connaître les services d'urgence et les lignes d'écoute disponibles dans votre pays, et d'avoir une vision claire des limites de votre rôle. Agir rapidement et de manière appropriée en cas de crise est une marque d'attention. Savoir quand prendre du recul et faire appel à un soutien professionnel l'est tout autant.

Objectifs d'apprentissage

À l'issue de ce chapitre, les conseillers en santé mentale non professionnels seront capables de reconnaître les signes d'une crise de santé mentale, de réagir de manière calme, sûre et adaptée à la situation, d'appliquer le protocole d'urgence Pharos lorsqu'un participant se présente en situation de crise, et de communiquer efficacement avec les services d'urgence et les professionnels de santé mentale lorsque cela est nécessaire.

Connaissances

- Reconnaître les signes et les indicateurs d'une crise de santé mentale, notamment les idées suicidaires, la détresse aiguë et le risque de préjudice.
- Comprendre la différence entre une crise nécessitant une intervention d'urgence immédiate et une crise nécessitant une orientation urgente.
- Connaître les services d'urgence et les lignes d'assistance téléphonique disponibles pour les migrants et les réfugiés dans votre pays d'accueil.

Compétences

- Réagir face à un participant en situation de crise en faisant preuve de calme, de présence et en apportant un soutien concret.

- Appliquer le protocole d'urgence avec assurance et sans hésitation.
- Communiquer avec les services d'urgence et les professionnels de l'aide de manière claire et précise.

Attitudes

- Aborder les situations de crise avec attention et sang-froid, plutôt que de céder à la panique.
- Donner la priorité à la sécurité du participant avant toute autre considération.
- Accepter de recevoir du soutien après avoir géré une situation de crise, en reconnaissant l'impact émotionnel de telles expériences.

Contexte et objectif

Les crises de santé mentale peuvent survenir dans n'importe quel contexte et au sein de n'importe quel groupe de personnes. Pour les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés, le risque de souffrir d'une détresse mentale aiguë est accru par le cumul des stress liés au déplacement, au traumatisme, à l'incertitude et à l'isolement. Cela ne signifie pas que chaque participant au réseau de pairs est exposé à un risque de crise. Cela signifie que vous, en tant que conseiller, devez être préparé à cette éventualité et savoir comment réagir si elle se présente.

Votre rôle en cas de crise n'est pas de la résoudre. Il consiste à être présent, à assurer la sécurité de la personne, à communiquer clairement et à la mettre en relation avec le soutien professionnel approprié aussi rapidement que possible. Ce chapitre explique comment procéder.

Concepts clés

Concept clé	Définition et application
Crise de santé mentale	Une crise de santé mentale est une situation dans laquelle l'état émotionnel ou psychologique d'une personne est si grave qu'elle risque de se faire du mal ou de faire du mal à autrui, ou dans laquelle elle est incapable de fonctionner ou de prendre soin d'elle-même. Elle nécessite une attention immédiate et, dans de nombreux cas, une intervention professionnelle.
Idées suicidaires	Les idées suicidaires désignent les pensées visant à mettre fin à ses jours. Ces pensées peuvent aller de vagues et non spécifiques à actives et détaillées. Toute expression de pensées suicidaires doit être prise au sérieux et traitée avec attention et par des mesures appropriées.
Risque immédiat et risque urgent	Un risque immédiat décrit une situation dans laquelle une personne est en danger à l'instant même et où les services d'urgence doivent être contactés sans délai. Un risque

	urgent décrit une situation dans laquelle une personne est en danger à court terme et nécessite une orientation le jour même vers des services professionnels de santé mentale.
Le rôle du conseiller en situation de crise	Votre rôle en cas de crise est de rester calme, de rester auprès de la personne si cela ne présente aucun danger, d'écouter sans minimiser ce qu'elle partage et de prendre les mesures appropriées décrites dans le protocole d'urgence. Vous n'êtes pas chargé de résoudre la crise, mais vous êtes chargé d'y répondre.
Débriefing après une crise	Gérer une situation de crise peut être éprouvant sur le plan émotionnel, même pour un conseiller expérimenté. Après une crise, il est important de parler de ce qui s'est passé avec votre coordinateur de projet ou votre formateur pour adultes. Ce n'est pas un signe de faiblesse. C'est une étape nécessaire pour prendre soin de vous-même afin de pouvoir continuer à soutenir les autres.

Reconnaître les signes d'une crise

Consortium du projet PHAROS
PHAROS – Soutien en santé mentale pour les migrants et les réfugiés – Une approche par des conseillers en santé mentale non professionnels

PHAROS – Guide pour les réseaux de soutien entre pairs

Auteurs : Consortium Pharos
INTEGRA Filder e.V. (coordinateur du projet)

Cet ouvrage © 2026 est sous licence CC BY-NC 4.0.
Pour consulter une copie de cette licence, rendez-vous sur
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

Version numérique et autres langues : <https://pharoserasmus.eu/>

Numéro de projet PHAROS : 2024-1-DE02-KA220-ADU-000244259



Financé par l'Union européenne. Les points de vue et opinions exprimés n'engagent toutefois que leurs auteurs et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive « Éducation et culture » (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne peuvent en être tenues pour responsables.

Introduction au guide

Le projet Pharos tire son nom de l'ancien phare d'Alexandrie, l'une des sept merveilles du monde antique, qui servait de balise pour guider les marins à travers des eaux incertaines et dangereuses vers un port sûr. À l'instar de ce phare, le projet Pharos vise à offrir une orientation, un réconfort et une lumière à ceux qui naviguent dans le paysage inconnu de la vie dans un nouveau pays. Ce guide a été élaboré dans le cadre du projet Pharos et a été conçu pour vous aider, en tant que conseiller en santé mentale non professionnel nouvellement formé, dans le travail pratique de mise en place et de gestion de réseaux de soutien entre pairs au sein de votre communauté.

La formation de conseiller en santé mentale non professionnel vous a permis d'acquérir des connaissances sur les problèmes courants de santé mentale, la communication tenant compte des traumatismes, les pratiques d'autogestion de la santé et les filières d'orientation disponibles pour les migrants et les réfugiés dans votre pays. Ce guide s'appuie sur ces bases pour aller plus loin. Il aborde les dimensions relationnelles, organisationnelles et éthiques du travail de soutien par les pairs, en proposant des conseils sur la manière de promouvoir votre réseau de pairs, de recruter des participants, de développer des compétences essentielles en animation, de gérer des conversations délicates, de faire face à des situations de crise et de collaborer efficacement avec les professionnels de la santé mentale.

Chaque chapitre de ce guide est rédigé en tenant compte du fait que le travail de soutien par les pairs est personnel, contextuel et en constante évolution. Les expériences des migrants et des réfugiés nouvellement arrivés varient énormément, et aucun scénario ni aucune approche unique ne fonctionnera dans toutes les situations. Les conseils proposés ici sont donc destinés à être adaptés de manière réfléchie à votre propre communauté, à votre langue et à votre contexte culturel. Nous vous encourageons à utiliser ce qui vous est utile, à modifier ce qui doit l'être et à rester ouvert·e à l'apprentissage tiré de chaque interaction que vous avez en tant que conseiller·ère.

Au fil des chapitres, vous trouverez des explications sur les concepts clés, des étapes pratiques, des études de cas, des modèles et des questions de réflexion. Il s'agit d'outils destinés à soutenir votre pratique, et non de règles à suivre de manière rigide. L'ingrédient le plus important dans le soutien par les pairs est l'attention sincère que vous portez aux personnes que vous accompagnez, et c'est quelque chose qu'aucun guide ne peut vous apporter. Ce qu'il peut faire, c'est vous aider à intégrer cette attention dans votre travail de manière réfléchie, sûre et efficace.

Conseils pour l'utilisation de ces lignes directrices

Avant de parcourir les différents chapitres, il peut être utile de prendre un moment pour réfléchir à la manière de tirer le meilleur parti de cette ressource. Les suggestions suivantes vous aideront à tirer le meilleur parti du guide :

Lisez à votre rythme

Il n'est pas nécessaire de lire ce guide d'un seul trait. Vous préférerez peut-être vous concentrer sur le chapitre le plus pertinent par rapport à votre situation actuelle en tant que conseiller. Si vous commencez tout juste à mettre en place votre réseau de pairs, les chapitres 1 et 2 vous seront les plus utiles dans l'immédiat. Si vous animez déjà des séances et souhaitez développer vos compétences en animation, les chapitres 5 et 6 pourraient constituer votre point de départ.

Consultez-le régulièrement

Cette ressource n'est pas destinée à être lue une seule fois puis mise de côté. À mesure que votre expérience en tant que conseiller s'enrichit, différentes sections deviendront plus pertinentes. Revenir sur ces chapitres après quelques mois de pratique vous permettra d'aborder le contenu de manière plus concrète, en vous appuyant sur les situations réelles que vous avez rencontrées.

Utilisez les modèles comme point de départ

Les scripts et modèles inclus dans chaque chapitre sont conçus pour vous fournir un langage et une structure adaptés à des situations qui peuvent vous sembler inhabituelles au premier abord. Ils ne sont pas destinés à être lus mot pour mot. Adaptez les mots pour qu'ils sonnent naturellement dans votre propre voix et qu'ils soient adaptés à votre communauté. Un script qui semble récité sera toujours moins rassurant qu'un discours prononcé avec chaleur et authenticité.

Prenez régulièrement le temps de réfléchir

Chaque chapitre comprend des questions de réflexion destinées aux conseillers. Prendre le temps d'y répondre, que ce soit dans un journal, lors d'une conversation avec un collègue ou simplement pendant un moment de calme à la fin d'une séance, vous aidera à repérer des schémas récurrents dans votre pratique, à identifier les domaines à améliorer et à reconnaître ce qui fonctionne bien.

Demandez de l'aide si vous en avez besoin

Ce guide fournit des conseils, mais il ne remplace pas le soutien des formateurs d'adultes, des accompagnateurs de migrants ou des professionnels de la santé mentale impliqués dans le projet Pharos dans votre pays. Si vous rencontrez une situation qui dépasse votre expérience ou vos capacités, n'hésitez pas à demander de l'aide. Savoir quand faire appel à d'autres personnes est l'une des compétences les plus importantes qu'un conseiller puisse développer.

Collaborez avec vos pairs

Dans la mesure du possible, rencontrez d'autres conseillers en santé mentale non professionnels dans votre pays ou via la plateforme en ligne développée dans le cadre du projet Pharos. La réflexion partagée, la consultation entre pairs et l'échange d'idées pratiques comptent parmi les moyens les plus efficaces de progresser en tant que conseiller. Vous n'avez pas à assumer ce travail seul.

Placez la confidentialité au cœur de votre démarche

Bon nombre des conversations que vous aurez en tant que conseiller porteront sur des informations personnelles et sensibles. Avant chaque séance, rappelez-vous votre engagement en matière de confidentialité. Cet engagement constitue le fondement éthique du soutien par les pairs et doit être considéré comme non négociable.

Ce guide est organisé et présenté sous la forme d'une série de six (6) chapitres, suivis d'une conclusion. Chaque chapitre contient des objectifs d'apprentissage, des concepts clés et des définitions, des conseils, des vignettes et des exemples de cas afin que vous puissiez voir les applications pratiques de ces conseils, ainsi que des modèles à utiliser lors de vos séances de conseil. Les six (6) chapitres traitent des thèmes suivants :

7. Chapitre 1 – Stratégies de promotion des réseaux de soutien entre pairs auprès des migrants et réfugiés nouvellement arrivés.
8. Chapitre 2 – Recrutement des participants et établissement d'une relation de confiance et d'un rapport dans les nouvelles communautés.
9. Chapitre 3 – Processus d'orientation et collaboration avec les professionnels de la santé mentale.
10. Chapitre 4 – Compétences essentielles pour le réseautage entre pairs et code de conduite.
11. Chapitre 5 – Animation de séances de soutien entre pairs et animation de séances de groupe.
12. Chapitre 6 – Intervention en cas de crise et protocoles d'urgence.

Nous espérons que ce guide vous sera utile pour impliquer vos pairs dans des séances de conseil. Bonne chance pour votre mentorat par les pairs.

Stratégies pour promouvoir les réseaux de soutien entre pairs parmi les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés

Introduction

Un réseau de soutien par les pairs ne peut atteindre son objectif que si les personnes qui en ont le plus besoin connaissent son existence et se sentent véritablement les bienvenues pour y participer. La promotion n'est donc pas une activité secondaire dans le travail d'un conseiller en santé mentale non professionnel. Elle est au cœur de l'ensemble du processus. Sans une action de sensibilisation réfléchie et soutenue, même le réseau de pairs le mieux préparé restera vide. Ce chapitre explore comment vous pouvez faire connaître le réseau de soutien par les pairs au sein de votre communauté, comment vous pouvez communiquer son objectif d'une manière qui semble accessible et sûre, et comment vous pouvez développer des partenariats avec des organisations et des lieux locaux qui vous permettront d'atteindre efficacement les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés.

Promouvoir un réseau de pairs auprès de personnes ayant pu vivre un déplacement, un traumatisme ou une méfiance envers les nouveaux systèmes exige de la sensibilité, de la cohérence et de la créativité. L'objectif de ce chapitre est de vous aider à élaborer une stratégie de promotion adaptée à votre contexte, tout en restant fondée sur le respect de la dignité et de l'autonomie des personnes que vous espérez atteindre.

Objectifs d'apprentissage

À l'issue de ce chapitre, les conseillers en santé mentale non professionnels seront en mesure d'identifier les principaux lieux et canaux permettant d'atteindre les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés, de communiquer l'objectif et la structure du réseau de soutien par les pairs de manière claire et accueillante, d'élaborer des supports promotionnels simples adaptés aux besoins de leur communauté, et de nouer des relations avec des organisations locales susceptibles de soutenir la promotion et la pérennité du réseau.

Les acquis d'apprentissage spécifiques peuvent être décrits comme les connaissances que vous acquerrez, les compétences que vous serez en mesure d'appliquer et les attitudes que vous adopterez tout au long de ce travail. Ils sont résumés comme suit :

Connaissances

- Comprendre pourquoi la promotion est importante et en quoi elle diffère de la simple publicité.
- Identifier les espaces communautaires et les réseaux les plus susceptibles d'atteindre les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés.
- Reconnaître les préoccupations courantes qui peuvent empêcher les personnes de s'engager dans un réseau de soutien par les pairs.

Compétences

- Élaborer des supports promotionnels simples et accessibles, adaptés à votre communauté.
- Communiquer clairement l'objectif et les limites du réseau de soutien par les pairs lors de conversations et en groupe.
- Établir des partenariats informels avec des organisations et des lieux locaux pour soutenir la sensibilisation.

Attitudes

- Aborder la promotion avec patience et dans une perspective à long terme.
- Rester attentif au fait que certaines personnes peuvent avoir besoin de temps avant de se sentir prêtes à s'engager.
- Faire preuve de respect envers la diversité des besoins en matière de communication et des origines culturelles au sein de votre communauté.

Contexte et objectif

Promouvoir un réseau de soutien par les pairs n'est pas la même chose que faire la publicité d'un produit ou d'un service. Les personnes qui viennent d'arriver dans un nouveau pays arrivent souvent avec des expériences d'incertitude, de perte et de confiance brisée. Certaines ont peut-être déjà eu affaire à des services ou des systèmes qui ne les ont pas bien traitées. D'autres peuvent craindre que le fait de partager des informations personnelles ait des conséquences sur leur statut d'immigrant ou leur sécurité. Pour toutes ces raisons, la promotion ne doit pas être abordée comme une campagne, mais comme un processus de construction de relations.

L'objectif n'est pas d'attirer le plus grand nombre possible de participants en un minimum de temps. Il s'agit d'atteindre les bonnes personnes de la bonne manière, au moment qui leur convient. Cela implique d'être présent dans les lieux où les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés passent leur temps, d'utiliser un langage qu'ils peuvent comprendre, de travailler avec des figures de confiance de la communauté et de communiquer clairement sur ce qu'est le réseau, ce qu'il n'est pas et à qui il s'adresse.

Concepts clés

Concept clé	Définition et application
Cartographie communautaire	Avant de commencer la sensibilisation, il est utile d'identifier les lieux, les organisations et les personnes par l'intermédiaire desquels on peut atteindre le plus naturellement les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés. Cela peut inclure des écoles de langues, des programmes d'intégration, des communautés religieuses, des cafés communautaires, des banques alimentaires ou des associations culturelles. La cartographie de ces réseaux vous donne un point de départ pour la sensibilisation.
Communication accessible	Le matériel promotionnel et les conversations doivent être faciles à comprendre, exempts de jargon technique et disponibles dans les langues parlées au sein de votre communauté. Les supports visuels, les phrases courtes et les descriptions claires de ce à quoi les participants peuvent s'attendre contribuent tous à l'accessibilité.
Le bouche-à-oreille comme stratégie principale	Dans de nombreuses communautés de migrants, la recommandation personnelle est plus efficace que n'importe quel prospectus imprimé. Lorsqu'une personne ayant déjà participé au réseau parle de son expérience en termes positifs à un ami ou à un voisin, cela crée une forme de promotion plus crédible que les canaux formels seuls.
Le rôle des intermédiaires de confiance	Les gens sont plus enclins à s'engager dans une initiative lorsqu'elle leur est présentée par une personne en qui ils ont déjà confiance, comme un enseignant, un leader communautaire, une figure religieuse ou un travailleur social. Établir des relations avec ces personnes et ces organisations peut considérablement renforcer la portée et la crédibilité du réseau de pairs.

Mesures pratiques et approches

Une promotion efficace du réseau de soutien par les pairs nécessite une combinaison d'approches. Les mesures pratiques suivantes peuvent être mises en œuvre lorsque vous commencez à faire connaître le réseau au sein de votre communauté. Chaque mesure est accompagnée d'une vignette illustrant comment elle pourrait se dérouler dans la pratique.

Cartographier votre communauté

Avant de distribuer du matériel promotionnel ou de contacter des organisations, prenez le temps de cartographier votre communauté locale. Identifiez les lieux où les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés sont susceptibles de passer du temps, ainsi que les organisations qui leur viennent en aide. Réfléchissez à quels espaces parmi ceux-ci permettent des conversations informelles et détendues. Un café communautaire sera probablement plus accueillant qu'un bureau administratif bondé. Un cours de langue offre davantage d'occasions de créer des liens qu'une séance d'information ponctuelle.

Exemple concret : la cartographie comme première étape

Nadia commence son travail de sensibilisation en passant deux semaines à simplement visiter les principaux lieux communautaires de son quartier. Elle note quels cours de langue sont dispensés au centre communautaire local, quelles associations culturelles se réunissent chaque semaine et où ont généralement lieu les plus grands rassemblements informels de nouveaux arrivants. À partir de ces informations, elle élabore un plan simple pour déterminer les lieux à privilégier au cours de son premier mois de promotion. Cette préparation lui permet de cibler son action et d'éviter les doublons.

Élaborer des supports promotionnels clairs et simples

Un dépliant ou une fiche d'information bien conçu(e) peut aider les gens à comprendre ce qu'offre le réseau de pairs avant qu'ils ne s'entretiennent directement avec un conseiller. Les supports doivent être rédigés dans un langage simple, sans terminologie médicale, et disponibles dans les langues les plus couramment parlées dans votre communauté. Ils doivent présenter le réseau comme un espace convivial et bénévole destiné aux personnes qui s'installent dans un nouveau pays, plutôt que comme un service de santé mentale, ce qui peut être stigmatisant pour certaines communautés.

Exemple concret : Création de supports accessibles

Kwame travaille avec un animateur communautaire local pour produire une petite fiche d'information sur le réseau de pairs. Elle indique l'heure et le lieu de la réunion, une brève description des activités du groupe et une mention précisant que la participation est volontaire et confidentielle. La fiche est traduite en trois langues. Kwame en dépose une

petite pile à l'accueil d'une école de langues et en affiche plusieurs sur le tableau d'affichage du centre communautaire local. En moins d'une semaine, deux personnes le contactent pour en savoir plus.

Établir des partenariats avec des organisations locales

Le travail de terrain individuel est important, mais le réseau de pairs touchera bien plus de personnes s'il est soutenu par des organisations locales qui entretiennent déjà des relations avec les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés. Approchez ces organisations en leur expliquant clairement ce que le réseau propose et en quoi il pourrait compléter leur travail actuel. Évitez de leur demander de promouvoir quelque chose qu'elles ne comprennent pas pleinement. Invitez-les à en savoir plus, à assister à une séance si cela est approprié, et à prendre une décision réfléchie sur la manière dont elles pourraient soutenir le réseau.

Exemple concret : un partenariat avec une école de langues

Fatima s'entretient avec le coordinateur d'un programme d'intégration local au sujet du réseau de soutien par les pairs. Elle explique l'objectif du réseau, rassure le coordinateur quant à la confidentialité et se propose de répondre à toutes ses questions. Le coordinateur accepte de mentionner le réseau à la fin d'un cours de langue et d'afficher un dépliant sur le tableau d'affichage. Au cours du mois suivant, quatre participants du cours assistent à leur première séance.

Utiliser les canaux numériques avec prudence

Lorsque les membres de la communauté sont à l'aise avec les plateformes numériques, les réseaux sociaux ou les groupes de messagerie peuvent être utiles pour partager des informations sur le réseau. Il faut toutefois veiller à ne pas divulguer d'informations personnelles ni quoi que ce soit qui puisse permettre d'identifier les participants. Toute promotion numérique doit être simple, avoir un ton positif et décrire clairement le réseau comme un espace d'entraide et de soutien. Assurez-vous toujours que les participants ont donné leur consentement avant de les mentionner dans des communications numériques.

Maintenir la visibilité au fil du temps

La promotion n'est pas une activité ponctuelle. Le réseau de pairs tirera profit d'une visibilité continue au sein de la communauté. Cela peut impliquer de retourner régulièrement dans les lieux communautaires, de parler brièvement du réseau au début d'un événement communautaire ou simplement d'être présent et disponible dans les lieux où se rassemblent les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés. Une visibilité constante renforce la familiarité, et la familiarité renforce la confiance.

Considérations éthiques

La promotion doit toujours respecter l'autonomie des personnes ciblées. Les personnes ne doivent jamais se sentir obligées de participer ou de partager des informations personnelles pour en savoir plus sur le réseau. Tout matériel promotionnel doit clairement indiquer que la participation est volontaire et qu'aucune information personnelle ne sera partagée sans consentement. Faites également attention au cadrage utilisé dans les supports promotionnels. Un langage qui sous-entend que les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés sont intrinsèquement en difficulté ou ont besoin d'aide peut être perçu comme stigmatisant. Mettez plutôt l'accent sur les liens, la communauté et le soutien en tant que valeurs qui profitent à tous.

Résumé

Une promotion efficace du réseau de soutien entre pairs nécessite de la patience, de la créativité et un engagement à établir des relations authentiques au sein de la communauté. En cartographiant les lieux où les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés passent leur temps, en élaborant des supports clairs et accessibles, en nouant des partenariats avec des organisations locales et en assurant une visibilité constante, les conseillers en santé mentale non professionnels peuvent créer les conditions d'un réseau qui se développe de manière durable et inclusive. Une promotion fondée sur le respect et l'honnêteté sera toujours plus efficace qu'une promotion motivée par l'urgence ou les chiffres.

Modèles pour le chapitre 1

Modèle 1 : Fiche de cartographie communautaire

Objectif : Aider les conseillers à identifier les principaux lieux et organisations permettant d'atteindre les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés.

Instructions : Remplissez le tableau ci-dessous en répertoriant les lieux, les organisations et les personnes de contact que vous identifiez grâce à votre activité de cartographie communautaire.

Lieu ou organisation	En quoi cela aide-t-il les migrants / réfugiés ?	Personne de contact / prochaine étape

Modèle 2 : Script d'introduction pour prendre contact avec des organisations

Guide pour contacter une organisation locale ou un espace communautaire

Objectif : Aider les conseillers à contacter des organisations en vue d'un partenariat promotionnel.

Bonjour, je m'appelle [Nom] et je suis un conseiller en santé mentale formé, travaillant dans le cadre du projet Pharos. Je vous contacte pour vous parler d'un réseau de soutien par les pairs que nous avons mis en place pour les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés dans la région.

Ce réseau est un espace convivial et bénévole où les personnes qui s'installent dans une nouvelle communauté peuvent se réunir pour partager leurs expériences, se soutenir mutuellement et accéder à des informations sur les services locaux. Il ne s'agit pas d'un service clinique. Il est géré par des pairs, c'est-à-dire des personnes qui ont elles-mêmes vécu l'expérience de la migration et qui ont été formées pour soutenir les autres.

J'aimerais beaucoup voir s'il existe un moyen de collaborer pour faire connaître ce réseau aux membres de votre communauté. Seriez-vous disposé(e) à échanger brièvement sur la manière dont nous pourrions y parvenir ?

Modèle 3 : Questions de réflexion pour les conseillers

Objectif : Aider les conseillers à réfléchir à leurs activités de sensibilisation et de promotion.

- Quels espaces ou organisations ai-je contactés cette semaine ?
- Quelles conversations se sont bien déroulées, et qu'est-ce qui les a rendues efficaces ?
- Ai-je rencontré des hésitations ou des questions auxquelles je ne savais pas trop comment répondre ?
- Y a-t-il un espace communautaire ou une personne de confiance que je n'ai pas encore contactée et qui pourrait élargir la portée du réseau ?
- Comment est-ce que je maintiens la cohérence de mes actions de sensibilisation sans mettre de pression sur les gens ?

Recruter des participants et instaurer la confiance et établir une relation de proximité dans de nouvelles communautés

Introduction

Lorsqu'on intègre une nouvelle communauté, il est tout à fait normal de ressentir toute une gamme d'émotions diverses, et souvent contradictoires. Un tel changement peut susciter un mélange d'espoir, d'incertitude, d'enthousiasme et de vulnérabilité. Pour les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés, ces sentiments sont façonnés par un parcours qui a pu être marqué par la perte, la peur et le poids de la séparation d'avec un environnement familial. En tant que conseiller pair, lorsque vous en arrivez au stade où vous êtes prêt à aller vers les autres pour les inviter à rejoindre un réseau de soutien par les pairs, vous devez également être conscient que vous entrez dans ce paysage émotionnel. Ce chapitre vise à vous aider à gérer ce processus, en décrivant comment des conseillers comme vous peuvent établir des premiers contacts significatifs qui encouragent la participation et créent les conditions propices à la confiance, au respect et à la sécurité.

Construire la confiance demande du temps, de la patience et une présence authentique. En tant que conseiller, rappelez-vous que vous n'avez pas besoin d'être un expert dans tous les domaines. Ce qui compte, c'est votre capacité à écouter, à faire preuve d'attention et à communiquer d'une manière qui respecte les expériences vécues par les personnes que vous rencontrerez et avec lesquelles vous interagirez à travers ces réseaux. Ce chapitre fournit des conseils pour aborder les nouveaux membres de la communauté, nouer des relations et expliquer l'objectif du soutien par les pairs d'une manière rassurante et accessible. Il présente également des modèles et des scripts que les conseillers comme vous peuvent utiliser pour planifier vos activités de sensibilisation au sein de votre propre communauté.

Objectifs d'apprentissage

À l'issue de ce chapitre, les conseillers en santé mentale non professionnels seront capables de comprendre les facteurs culturels et émotionnels qui influencent l'établissement de la confiance, de communiquer avec clarté et sensibilité, de créer des premières interactions sécurisantes et de réfléchir à la manière dont leur présence façonne le ton du réseau de soutien par les pairs.

Les acquis d'apprentissage spécifiques peuvent être décrits comme les connaissances que vous acquerez, les compétences que vous serez en mesure d'appliquer et les attitudes que vous adopterez tout au long de ce travail. Ils sont résumés comme suit :

Connaissances

- Comprendre les facteurs sociaux, culturels et émotionnels qui influencent l'établissement de la confiance.
- Reconnaître les préoccupations courantes que peuvent avoir les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés.

Compétences

- Communiquer avec clarté et sensibilité lorsque vous vous adressez aux nouveaux membres de la communauté.
- Créer des premiers contacts sécurisants et encourageants.

Attitudes

- Faire preuve de patience, d'empathie et de fiabilité.
- Faire preuve d'une volonté d'apprendre de l'expérience de chaque communauté.

Contexte et objectif

Lorsque les migrants et les réfugiés arrivent dans un nouveau pays, ils se retrouvent dans des environnements qui leur sont généralement inconnus à tous égards. Les systèmes de logement, de soins de santé, d'emploi et d'éducation peuvent différer considérablement de ceux qu'ils connaissaient auparavant. Beaucoup de personnes gardent en elles le souvenir de leur déplacement, de la perte de leurs habitudes et de la séparation d'avec leurs proches, ce qui ajoute un lourd fardeau émotionnel à leur recherche de nouvelles routines et d'un sentiment d'appartenance au sein d'une nouvelle communauté. Certaines peuvent se montrer prudentes lorsqu'elles rencontrent de nouvelles personnes ou s'inquiéter de la manière dont leurs informations seront utilisées, en particulier si elles sont communiquées à un inconnu – comme un conseiller non professionnel.

Le recrutement pour le réseau de soutien par les pairs n'est pas une simple invitation à rejoindre un groupe. Il s'agit d'un processus visant à établir des relations précoces qui atténuent la peur et aident ces personnes à se sentir suffisamment en sécurité pour participer. Ces relations donnent aux participants un sentiment d'appartenance et leur montrent que quelqu'un dans la nouvelle communauté est prêt à les soutenir. Grâce à une approche bienveillante et à une communication respectueuse, les conseillers peuvent jeter les bases d'un réseau où les gens peuvent se réunir pour partager leurs expériences et apprendre à s'adapter à leur nouvel environnement dans un esprit de solidarité.

Concepts clés

Le tableau suivant présente quelques concepts clés qu'il est important de connaître et de retenir lorsque vous mettrez en pratique le contenu de ce chapitre :

Concept clé	Définition et application
La confiance est une relation plutôt qu'un moment ponctuel.	La confiance se construit à partir d'un comportement cohérent. Les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés ont peut-être connu l'incertitude ou une rupture de confiance dans le passé ; il est donc essentiel d'avoir des interactions stables et prévisibles. En tant que conseiller, vous pouvez instaurer la confiance en tenant vos promesses, en faisant preuve de patience et en communiquant clairement.
Le rapport de confiance grâce à la présence, l'empathie et le respect.	Une relation de confiance s'établit lorsque les personnes se sentent valorisées et comprises. En tant que conseiller, vous pouvez développer une relation de confiance en écoutant attentivement, en reconnaissant les émotions exprimées et en manifestant de l'intérêt pour le point de vue de la personne. Une relation de confiance encourage la participation et aide les personnes à se sentir prêtes à rejoindre un groupe
L'importance de la sensibilité culturelle.	La culture façonne les styles de communication, les attentes et la manière dont la confiance s'établit. En tant que conseiller, on ne vous demande pas de connaître tous les détails culturels, mais vous pouvez faire preuve de curiosité, de respect et d'une volonté d'apprendre. Cela favorise un climat d'ouverture et réduit les hésitations.
La sécurité passe par la clarté.	Les gens se sentent plus en sécurité lorsqu'ils comprennent ce qui va se passer, qui sera impliqué et à quoi ils peuvent s'attendre. La clarté concernant le réseau de pairs favorise les décisions éclairées et réduit l'anxiété.

Mesures pratiques et approches

Pour aller à la rencontre des migrants et des réfugiés nouvellement arrivés, il faut toujours commencer par prendre conscience avec délicatesse du parcours émotionnel que beaucoup de personnes portent en elles. Les gens s'intègrent dans de nouvelles communautés avec l'espoir de trouver sécurité et stabilité, mais ils arrivent aussi avec l'incertitude de savoir à qui faire confiance ou vers qui se tourner pour obtenir de l'aide. En tant que conseiller, vous pouvez créer des moments de réconfort grâce à des

interactions simples et humaines qui témoignent de chaleur, de patience et d'un intérêt sincère.

En tant que conseiller, on ne vous demande pas de poser immédiatement des questions personnelles ou d'aborder des sujets sensibles. Dans un premier temps, l'accent doit être mis sur la création de liens par la gentillesse, une présence constante et une écoute attentive. Aborder chaque rencontre avec ouverture et sincérité vous aidera à long terme à créer les conditions d'un engagement plus profond et d'une participation au réseau de soutien par les pairs.

Les étapes pratiques suivantes peuvent être suivies lors de ce premier contact avec les membres des réseaux de soutien par les pairs. Chaque étape est suivie d'une brève vignette (scénario) qui vous montrera comment aborder chaque étape, ainsi que certains résultats potentiels de chaque étape pratique :

Établir un premier contact dans les espaces communautaires

De nombreux migrants et réfugiés nouvellement arrivés se rassemblent dans des lieux accessibles et familiers, notamment les cours de langue, les centres communautaires, les associations culturelles et les programmes d'intégration. Les conseillers peuvent s'implanter dans ces lieux en s'y rendant régulièrement, en participant à des conversations informelles et en apprenant à connaître le rythme de la communauté. Dans ces premiers instants, en tant que conseiller, vous ne devez pas encore vous attacher à promouvoir le réseau. Votre objectif doit être simple : être présent, accessible et sincère. Lorsque les gens verront régulièrement un conseiller, ils finiront par vous reconnaître comme une figure familière.

Exemple concret : un début en douceur

Amara suit un cours d'alphabétisation trois fois par semaine. Elle a tendance à arriver en avance et à attendre tranquillement dans le couloir. Un conseiller commence à la saluer chaque matin avec un bonjour chaleureux et un sourire. Au début, Amara répond par un signe de tête timide. Au fil du temps, elle commence à prendre elle-même l'initiative de la salutation. Cette simple routine l'aide à se sentir vue et instaure peu à peu un sentiment de confort qui permet aux conversations futures de se dérouler naturellement.

Engager des conversations naturelles

Les premières conversations n'ont pas besoin de porter sur la santé mentale ou le réseau. Elles peuvent porter sur des sujets quotidiens tels que la météo, la nourriture, l'apprentissage des langues ou la région. Ces conversations peuvent aider à créer un sentiment de confort et de familiarité. En tant que conseiller, vous pouvez alors évaluer en douceur comment la personne s'adapte et si elle a trouvé du soutien au sein de la communauté. L'écoute est essentielle. Lorsque les gens parlent de leurs difficultés ou

de leurs inquiétudes, vous pouvez répondre avec compréhension sans essayer de tout résoudre d'un seul coup. Cela renforce le rapport de confiance.

Exemple concret : les sujets du quotidien créent un climat de détente

Jonas vient d'emménager en ville et suit un cours d'informatique l'après-midi. Un conseiller remarque qu'il a du mal à utiliser une application de traduction. Ils entament une conversation sur l'apprentissage des langues et partagent une anecdote légère sur leurs propres difficultés avec une nouvelle langue. Jonas rit et explique que la cuisine de son pays d'origine lui manque. Le conseiller l'écoute avec curiosité et Jonas commence à se confier davantage. Cet échange simple ouvre la voie à de futures conversations sur son installation.

Expliquer le réseau de pairs avec simplicité et chaleur

Lorsque la conversation se déroule naturellement, vous pouvez présenter le réseau de soutien par les pairs. Une explication simple et rassurante est la plus efficace. Vous pouvez expliquer que le réseau est un petit groupe convivial où les participants parlent de leur installation dans un nouveau pays, partagent des idées et se soutiennent mutuellement sur le plan émotionnel. Il est également important d'expliquer ici que les participants décident de ce qu'ils souhaitent partager, qu'ils peuvent y participer lorsqu'ils se sentent prêts et que rien n'est obligatoire. Cela peut aider à rassurer le migrant ou le réfugié quant à la sécurité et au contrôle qu'il a sur son engagement et sa participation au sein du réseau.

Exemple concret : une invitation en douceur

Après avoir discuté à plusieurs reprises avec un participant, un conseiller lui explique qu'il existe un petit groupe où les gens se retrouvent pour parler de leur quotidien et partager leurs expériences. Le participant semble pensif et pose quelques questions. Le conseiller le rassure en lui disant qu'il est le bienvenu dès qu'il se sentira prêt. Le participant répond qu'il va y réfléchir et s'éloigne en souriant. Une semaine plus tard, il se présente à la porte de la salle de réunion.

Reconnaître les signes d'hésitation

Certaines personnes peuvent sembler indécises, éviter le contact visuel ou détourner la conversation. En tant que conseiller, vous devez traiter cela avec respect. Reconnaître que la participation est volontaire aide les gens à se sentir libres de décider sans pression. En tant que conseiller, vous pouvez dire que vous êtes disponible si la personne souhaite reparler ou si elle s'intéresse au groupe par la suite. Savoir qu'elle peut revenir à tout moment peut suffire à renforcer sa confiance.

Exemple de cas : Respecter les limites personnelles

Un homme nommé Farid écoute poliment lorsque le conseiller lui explique le fonctionnement du groupe de pairs, mais il prend du recul et croise les bras. Ses réponses deviennent brèves et prudentes. Le conseiller remarque ce changement et le

remercie d'avoir pris le temps de discuter. Il ajoute qu'il est le bienvenu s'il souhaite revenir vers lui pour en savoir plus. Deux semaines plus tard, Farid revient et demande s'il peut assister à une séance, juste pour observer.

Maintenir la cohérence

La confiance passe par la cohérence. Les conseillers peuvent renforcer la confiance en revenant aux mêmes moments, en donnant suite à des conversations précédentes ou en prenant des nouvelles d'une personne qu'ils ont déjà rencontrée. Même de petits gestes, comme se souvenir du nom d'une personne ou lui poser des questions sur quelque chose qu'elle a mentionné auparavant, peuvent contribuer à créer un sentiment d'attention.

Exemple concret : la familiarité renforce la confiance

Chaque mercredi, un conseiller se rend dans un café interculturel local. Après avoir discuté avec une femme nommée Petra de ses enfants, il pense à lui demander, une semaine plus tard, comment s'est passé le projet scolaire de sa fille. Petra remarque que le conseiller se souvient de petits détails et commence à lui en dire davantage sur sa vie.

Créer des invitations rassurantes et accueillantes

Les conseillers peuvent inviter des personnes à rejoindre le réseau de pairs en décrivant le lieu, le type de personnes qui y participent et l'ambiance générale. Les gens se sentent plus en sécurité lorsqu'ils savent à quoi s'attendre et ce qu'on attend d'eux. Une invitation chaleureuse et descriptive peut aider les gens à s'imaginer dans cet espace avant d'y participer.

Exemple concret : décrire l'espace

Lorsqu'il est invité à rejoindre le groupe, Arben hésite. Le conseiller explique que le groupe se réunit dans une salle confortable du centre communautaire, avec des chaises disposées en cercle et du thé à disposition pour ceux qui le souhaitent. Entendre cela aide Arben à se sentir rassuré quant à ce qui l'attend. Il décide de rejoindre le groupe la semaine suivante.

Travailler avec des niveaux de maîtrise de la langue variés

Les barrières linguistiques peuvent rendre les premières interactions difficiles. Les conseillers peuvent parler lentement, utiliser des gestes ou s'appuyer sur des brochures traduites si nécessaire. Si un interprète ou un bénévole bilingue est présent, il peut apporter son aide, à condition que le participant y consente.

Exemple concret : faciliter la communication en douceur

Un conseiller rencontre une femme nommée Lina qui parle très peu la langue locale. Ils communiquent à l'aide de mots simples, d'une application de traduction et de gestes amicaux. Lina sourit souvent mais ne parle que très peu. Deux séances plus tard, elle

arrive avec sa nièce adolescente qui l'aide à traduire. Cela montre que la patience du conseiller a créé un climat suffisamment rassurant pour qu'elle cherche de l'aide à sa manière.

Encourager l'appropriation par la communauté

Certains participants peuvent souhaiter venir accompagnés d'amis ou de membres de leur famille. Cela peut être encouragé, car la familiarité renforce le sentiment de bien-être et favorise la participation. Un réseau de pairs se développe de manière plus efficace et durable grâce aux recommandations personnelles.

Exemple concret : l'effet boule de neige

Après avoir assisté à trois séances, Ali se sent plus à l'aise et commence à faire confiance au processus. Lorsqu'il apprend qu'un voisin de son immeuble se sent isolé, il lui propose de l'accompagner à la prochaine réunion. Ensemble, ils rejoignent le groupe et le voisin trouve utile d'entendre d'autres personnes parler d'expériences similaires.

Considérations culturelles et linguistiques

Les expressions culturelles des émotions varient considérablement. Dans certaines cultures, les individus peuvent parler ouvertement de questions personnelles. Dans d'autres, ces discussions peuvent rester privées. En tant que conseiller, il est important que vous abordiez chaque interaction avec souplesse et dans le respect de ces différences.

Le langage corporel varie également. Certaines personnes peuvent éviter le contact visuel en signe de respect. D'autres peuvent préférer un contact visuel direct pour exprimer leur engagement. Les conseillers doivent observer ces indices et s'adapter au style de communication qui met la personne à l'aise.

La langue ne se résume pas à la grammaire. Elle véhicule des souvenirs et une identité. Lorsque les conseillers tentent de prononcer ne serait-ce que quelques mots dans la langue du participant, cela peut créer un lien. Les conseillers qui reconnaissent leurs propres limites en matière d'apprentissage des langues font également preuve de patience et d'humilité.

Considérations éthiques

Les conseillers doivent veiller à ce que toutes les conversations menées pendant le recrutement restent confidentielles. Les personnes doivent savoir que leurs histoires et leurs préoccupations ne seront pas répétées à d'autres sans leur permission.

Il est également important que les conseillers évitent de faire des promesses qu'ils ne peuvent pas tenir. Des limites claires favorisent la confiance et protègent à la fois le conseiller et le participant. Les conseillers peuvent rassurer les personnes en leur expliquant que le réseau de pairs est un espace sécurisant et solidaire, mais ils doivent éviter de le présenter comme une solution à tous les défis.

Résumé

Ce chapitre a permis de mettre en évidence que le recrutement n'est pas un événement ponctuel, mais une relation continue fondée sur la présence, l'empathie et la cohérence. Lorsque les conseillers écoutent attentivement et communiquent avec clarté, les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés se sentent mieux préparés à rejoindre un réseau qui les aide à surmonter les difficultés liées à leur installation dans une nouvelle vie. La confiance s'installe lorsque les personnes se sentent en sécurité, respectées et prises en compte. Une approche réfléchie et patiente contribuera à faire en sorte que le réseau d'entraide devienne un lieu de lien, de réconfort et de force collective.

Modèles pour le chapitre 2

Vous trouverez ci-dessous quelques scripts et questions de réflexion que vous pouvez utiliser dans votre rôle de conseiller lors d'activités de sensibilisation et de création de liens. Ils sont conçus pour vous aider à trouver les mots justes lors de ces premières interactions.

Modèle 1 : Script d'introduction pour les premières conversations

Objectif : Aider les conseillers lors des premières prises de contact avec une nouvelle personne.

Script :

Bonjour, je m'appelle [Nom]. Je passe du temps ici chaque semaine pour rencontrer des personnes qui s'installent dans la communauté. J'aime découvrir les expériences des personnes qui sont arrivées récemment. Comment ça va pour vous aujourd'hui ?

Si jamais vous souhaitez rencontrer d'autres personnes qui s'installent également ici, il existe un petit groupe où les gens discutent et échangent leurs idées sur la vie dans un nouveau pays. Vous êtes le bienvenu(e) dès que vous vous sentirez prêt(e). Vous pouvez également m'en reparler quand vous le souhaitez.

Modèle 2 : Explication simple du réseau de soutien par les pairs

Objectif : Aider les conseillers à fournir une description claire et rassurante du réseau de soutien par les pairs.

Script :

Le réseau de pairs est un petit groupe où les gens se retrouvent dans un espace sécurisant et convivial. Les participants parlent de ce qui leur tient à cœur, comme les défis quotidiens, les questions sur les services ou les sentiments liés à la vie dans un nouvel endroit. Chacun choisit ce qu'il souhaite partager. Certains parlent, d'autres préfèrent écouter. La participation est entièrement volontaire. Le groupe se réunit à [Lieu] à [Heure]. Si vous souhaitez venir, vous êtes le bienvenu.

Modèle 3 : Message de suivi après le premier contact

Objectif : Renforcer la confiance grâce à une communication régulière.

Modèle :

J'ai été ravi de discuter avec vous l'autre jour. Si vous souhaitez rejoindre notre petit groupe de soutien, nous nous réunissons à [Lieu] à [Heure]. Vous êtes le bienvenu dès que vous vous sentirez prêt. N'hésitez pas à me poser des questions si vous avez des doutes.

Modèle 4 : Fiche de réflexion pour les conseillers

Objectif : Aider les conseillers à réfléchir à leur propre communication et à leur présence lors des actions de sensibilisation.

Questions :

- Comment la conversation a-t-elle commencé et comment l'autre personne a-t-elle réagi ?
- Quelles émotions ai-je perçues ?
- Ai-je parlé avec clarté et gentillesse ?
- Ai-je davantage écouté que parlé ?
- Comment puis-je renforcer le rapport la prochaine fois que je rencontrerai cette personne ?
- Quels facteurs culturels ou linguistiques ai-je observés qui pourraient influencer nos interactions futures ?

Processus d'orientation et collaboration avec les professionnels de la santé mentale

Introduction

L'une des choses les plus précieuses qu'un conseiller en santé mentale non professionnel puisse offrir à un migrant ou un réfugié nouvellement arrivé est un lien de confiance avec un soutien professionnel. En tant que conseiller, vous n'êtes ni thérapeute ni psychologue, et on ne vous demande pas de diagnostiquer, de traiter ou de prendre en charge des troubles de santé mentale. Ce que vous pouvez faire, en revanche, c'est écouter attentivement, reconnaître quand une personne pourrait bénéficier d'un soutien professionnel et l'aider à faire les premiers pas pour y accéder. Ce chapitre se concentre sur la manière d'effectuer des orientations efficaces, d'expliquer les parcours d'orientation aux participants de manière claire et rassurante, et de développer des relations de collaboration avec les professionnels de la santé mentale de votre région.

L'orientation est une compétence qui requiert à la fois des connaissances et de la sensibilité. Elle nécessite de connaître les services disponibles et les modalités d'accès à ceux-ci, et elle requiert de la sensibilité car la décision de solliciter un soutien professionnel en santé mentale est profondément personnelle et peut revêtir des significations différentes selon les personnes, en fonction de leur contexte culturel, de leurs expériences passées et de leur situation actuelle.

Objectifs d'apprentissage

À l'issue de ce chapitre, les conseillers en santé mentale non professionnels seront en mesure d'identifier les principaux parcours d'orientation en santé mentale accessibles aux migrants et aux réfugiés dans leur pays d'accueil, d'expliquer les processus d'orientation aux participants de manière claire et non stigmatisante, d'effectuer des orientations appropriées lorsque les besoins d'un participant dépassent le cadre du soutien par les pairs, et d'établir des relations de travail respectueuses avec les professionnels de la santé mentale de leur région.

Connaissances

- Comprendre l'éventail des services de santé mentale accessibles aux migrants et aux réfugiés dans votre pays d'accueil, y compris les services communautaires, les services de santé publique et les organisations du secteur tertiaire.
- Reconnaître les circonstances dans lesquelles une orientation est appropriée.
- Comprendre les principes du consentement éclairé dans le contexte de l'orientation.

Compétences

- Expliquer les parcours d'orientation aux participants dans un langage simple et de manière à réduire la stigmatisation.
- Effectuer une orientation bienveillante qui facilite la transition du participant du soutien par les pairs vers des soins professionnels.
- Communiquer de manière professionnelle et respectueuse avec les prestataires de services de santé mentale.

Attitudes

- Considérer l'orientation comme un acte de bienveillance plutôt que comme un transfert de responsabilité.
- Respecter le droit de chaque participant à prendre ses propres décisions concernant le soutien professionnel.
- Ne portez aucun jugement sur le rythme ou la disposition d'un participant à s'engager auprès des services formels.

Contexte et objectif

L'accès aux services de santé mentale peut constituer un défi majeur pour les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés. Les barrières linguistiques, la méconnaissance des systèmes locaux, les préoccupations liées au coût et la crainte de la stigmatisation comptent parmi les obstacles les plus fréquemment signalés. Pour de nombreuses personnes, en particulier celles issues de pays où l'aide en santé mentale n'est pas largement accessible ou où elle est fortement stigmatisée socialement, l'idée de s'adresser à un psychiatre ou à un psychologue peut sembler inhabituelle, voire effrayante.

En tant que conseiller en santé mentale non professionnel, vous occupez une position unique et importante. Vous avez vous-même vécu l'expérience de la migration et comprenez les défis liés à l'adaptation dans un nouveau pays. Vous parlez la langue de votre communauté et avez gagné la confiance des personnes avec lesquelles vous travaillez. Cela vous place dans une position idéale pour faire le lien entre les personnes qui ont besoin d'aide et les services qui peuvent la fournir. Une recommandation

chaleureuse de la part d'un pair de confiance peut surmonter des barrières que la sensibilisation formelle seule ne peut pas franchir.

Concepts clés

Concept clé	Définition et application
Qu'est-ce qu'une orientation ?	Une orientation est une mise en relation accompagnée avec un service professionnel. Il ne s'agit pas simplement d'indiquer à quelqu'un qu'un service existe. Une bonne orientation consiste à aider la personne à comprendre ce que le service propose, comment y accéder, à quoi s'attendre lors de son premier rendez-vous et, le cas échéant, à l'accompagner à une première séance ou à assurer un suivi par la suite.
Orientation « à chaud » et orientation « à froid »	Une orientation « à froid » consiste à fournir un numéro de téléphone ou une brochure. Une orientation « à chaud » implique une présentation personnelle, une discussion sur le contenu du service et une offre d'accompagnement continu pendant la transition. Les orientations « à chaud » sont nettement plus susceptibles de permettre aux personnes concernées d'accéder aux soins dont elles ont besoin.
Consentement éclairé en matière d'orientation	Avant de procéder à une orientation, vous devez obtenir l'autorisation de la personne concernée. Cela implique d'expliquer clairement ce que vous proposez, qui vous comptez contacter et quelles informations, le cas échéant, vous pourriez être amené à partager. Les personnes ont le droit de refuser une orientation, et ce droit doit toujours être respecté.
Votre champ d'action	En tant que conseiller en santé mentale non professionnel, vous êtes formé pour apporter un soutien par les pairs, partager des informations sur les services disponibles et offrir une écoute bienveillante et sans jugement. Vous n'êtes pas formé pour dispenser une thérapie ou prendre en charge des troubles de santé mentale. Il est essentiel de reconnaître la limite entre ces deux rôles pour votre sécurité et celle des personnes que vous accompagnez.

Mesures pratiques et approches

Connaître les services disponibles dans votre région

Avant de pouvoir effectuer des orientations efficaces, vous devez acquérir une connaissance pratique des services de santé mentale disponibles pour les migrants et les réfugiés dans votre région. Cela implique de savoir quels services sont gratuits ou peu coûteux, lesquels sont accessibles aux personnes ayant une maîtrise limitée de la langue, et si ces services ont une liste d'attente. Votre coordinateur de projet ou votre formateur pour adultes peut vous aider à dresser une liste des ressources locales au début de votre travail en tant que conseiller. Cette liste doit être tenue à jour et révisée régulièrement.

Exemple concret : établir une liste de ressources

Ifeoma passe un après-midi avec son coordinateur de projet Pharos à passer en revue les services de santé mentale disponibles dans sa région. Elle note le nom, les coordonnées et la procédure d'orientation de trois organisations : un centre de santé publique, un service communautaire de santé mentale et une organisation caritative qui propose des consultations aux migrants dans leur langue maternelle. Elle consigne ces informations dans un document simple auquel elle pourra se référer dans le cadre de son travail de conseillère.

Savoir quand une orientation peut être nécessaire

Toutes les personnes qui participent au réseau de pairs n'ont pas nécessairement besoin d'une orientation vers un professionnel. Beaucoup de personnes bénéficieront des liens sociaux, de la normalisation des conversations sur la santé mentale et des informations pratiques partagées au sein du réseau. Cependant, il existe des circonstances dans lesquelles le soutien par les pairs ne suffit pas à lui seul. Il s'agit notamment de situations où une personne décrit des sentiments persistants de désespoir ou d'inutilité, exprime des pensées d'automutilation ou de suicide, montre des signes de détresse grave qui ne s'améliorent pas avec le temps, ou décrit des symptômes qui affectent considérablement son fonctionnement quotidien. Dans ces circonstances, une orientation vers un professionnel doit être envisagée avec soin et effectuée en toute connaissance de cause et avec le consentement du participant.

Effectuer une orientation bienveillante

Une orientation bienveillante commence par une conversation empreinte de compassion, au cours de laquelle vous reconnaissez ce que le participant a partagé, expliquez-lui avec douceur que vous pensez qu'un professionnel pourrait lui offrir un soutien supplémentaire et décrivez en quoi ce soutien pourrait consister. Laissez à la personne le temps de répondre, de poser des questions et de prendre sa propre décision. Si elle accepte l'orientation, proposez-lui de l'aider dans les démarches pratiques : trouver les coordonnées, passer un appel téléphonique ensemble ou l'accompagner à un premier rendez-vous si cela est possible et approprié.

Exemple concret : une orientation bienveillante en pratique

Au cours d'une séance de soutien par les pairs, Mirela confie qu'elle n'arrive plus à dormir depuis plusieurs semaines et qu'elle a l'impression de ne pas pouvoir cesser de penser à ce qui est

arrivé à sa famille avant qu'elle ne quitte son pays. Le conseiller l'écoute attentivement et remercie Mirela pour sa confiance. Après la séance, ils s'entretiennent en privé. Le conseiller explique que ce que Mirela a décrit semble très lourd à porter et qu'il existe dans la région des professionnels formés pour aider précisément dans ce genre de situation. La conseillère mentionne un service local et propose d'aider Mirela à passer l'appel ensemble la semaine suivante. Mirela accepte.

Respecter la décision du participant

Certaines personnes refuseront une orientation, et cela doit toujours être respecté. Continuer à faire pression sur quelqu'un après qu'il a exprimé sa réticence n'est pas seulement inutile, mais peut nuire à la confiance que vous avez établie. Au lieu de cela, acceptez sa décision sans porter de jugement, faites-lui savoir que l'offre reste valable et continuez à lui apporter un soutien par les pairs dans le cadre de votre rôle. Parfois, une personne qui refuse une orientation aujourd'hui reviendra sur cette idée quelques semaines ou quelques mois plus tard, une fois qu'elle se sentira plus prête.

Collaborer avec les professionnels de la santé mentale

Votre travail en tant que conseiller en santé mentale non professionnel est renforcé lorsqu'il s'inscrit dans un réseau de soutien professionnel. Dans la mesure du possible, cherchez à établir des relations de travail respectueuses et ouvertes avec les professionnels de la santé mentale de votre région. Cela ne signifie pas partager des informations personnelles sur les participants, ce qui constituerait une violation de la confidentialité. Cela signifie savoir qui est disponible, comment ces professionnels travaillent et comment vous pouvez au mieux aider les participants à passer du soutien par les pairs à des soins professionnels.

Considérations éthiques

L'orientation implique de trouver un équilibre délicat entre la défense du bien-être d'un participant et le respect de son droit à prendre ses propres décisions. Ne partagez jamais les informations personnelles d'un participant avec un service professionnel sans son consentement explicite. Soyez honnête quant aux limites de ce que vous pouvez offrir en tant que conseiller. Évitez de donner l'impression au participant que vous recommandez un service spécifique parce que vous avez reçu une rémunération ou des incitations pour le faire. Votre rôle est d'informer et de soutenir, pas de diriger ou de décider.

Résumé

Une orientation efficace est l'une des contributions les plus importantes qu'un conseiller en santé mentale non professionnel puisse apporter au bien-être des migrants et des réfugiés nouvellement arrivés. Une orientation chaleureuse, effectuée au bon moment avec la pleine connaissance et le consentement du participant, peut être le pont qui relie une personne au soutien dont elle a besoin. En développant leur connaissance des services locaux, en reconnaissant quand un soutien professionnel est approprié et en communiquant avec compassion et clarté, les conseillers peuvent

s'assurer que le soutien par les pairs et les soins professionnels fonctionnent ensemble dans l'intérêt de chaque participant.

Modèles pour le chapitre 3

Modèle 1 : Liste des ressources locales en matière de santé mentale

Objectif : Aider les conseillers à tenir à jour un registre des services locaux de santé mentale accessibles aux migrants et aux réfugiés.

Nom du service	Coordonnées	Comment orienter	Langues disponibles / remarques

Modèle 2 : Guide de conversation pour une recommandation chaleureuse

Guide de conversation pour une orientation bienveillante

Objectif : Aider les conseillers à présenter l'idée d'un accompagnement professionnel à un participant.

Ce que vous m'avez confié aujourd'hui est important, et je tiens à ce que vous sachiez qu'il faut beaucoup de courage pour parler de ces choses-là.

D'après ce que vous m'avez décrit, je pense qu'il pourrait être utile de parler à quelqu'un qui est formé pour accompagner les personnes dans ce genre d'expérience. Il existe des professionnels dans la région qui travaillent avec des membres de notre communauté et qui comprennent les défis liés au fait de commencer une nouvelle vie ici.

Je ne dis pas qu'il y a quelque chose qui cloche chez vous. Je dis simplement que vous méritez un soutien plus important que celui que je suis formée à offrir, et que ce soutien est disponible.

Seriez-vous disposé(e) à en savoir un peu plus sur ce à quoi cela pourrait ressembler ? Je peux vous donner quelques informations, et si vous le souhaitez, je peux vous aider à faire le premier pas.

Modèle 3 : Questions de réflexion pour les conseillers

Objectif : Aider les conseillers à réfléchir à leurs décisions d'orientation et à la collaboration professionnelle.

- Ai-je récemment mis à jour ma liste locale de ressources en santé mentale ?
- Ai-je rencontré cette semaine une situation où une orientation vers un spécialiste aurait pu être indiquée ?
- Comment ai-je présenté l'idée d'un accompagnement professionnel au participant, et comment a-t-il réagi ?
- Ai-je respecté la confidentialité lors de toutes les conversations relatives à l'orientation vers un professionnel ?
- Y a-t-il un professionnel de la santé mentale ou une organisation dans ma région avec lequel/laquelle je n'ai pas encore pris contact ?

Compétences essentielles et code de conduite pour le réseautage entre pairs

Introduction

La qualité du réseau de soutien par les pairs dépend non seulement des connaissances que vous avez acquises lors de la formation, mais aussi des compétences relationnelles que vous mettez en œuvre dans chaque interaction. Le soutien par les pairs est avant tout une démarche humaine. Il repose sur la capacité d'écouter avec une attention sincère, de s'exprimer avec bienveillance et clarté, d'accueillir des émotions parfois envahissantes et de préserver la dignité de chaque personne avec laquelle vous travaillez. Ce chapitre présente les compétences essentielles qui sous-tendent un soutien par les pairs efficace et définit le code de conduite auquel tous les conseillers en santé mentale non professionnels sont tenus de se conformer.

Un code de conduite n'est pas un ensemble de règles destinées à restreindre ou à contrôler. Il s'agit d'un engagement commun à travailler de manière sûre, éthique et respectueuse envers chaque participant et chaque conseiller impliqué dans le réseau de soutien par les pairs. Se familiariser avec ce code et le consulter régulièrement contribuera à garantir que le réseau de soutien par les pairs reste un espace auquel les participants peuvent faire confiance.

Objectifs d'apprentissage

À l'issue de ce chapitre, les conseillers en santé mentale non professionnels seront en mesure de mettre en pratique des techniques d'écoute active et de communication empathique dans leurs interactions de soutien par les pairs, de maintenir des limites claires et appropriées dans leur rôle de conseillers, de respecter le code de conduite dans l'ensemble de leur travail au sein du réseau de soutien par les pairs, et de gérer leur propre bien-être émotionnel tout en soutenant les autres.

Connaissances

- Comprendre les compétences clés qui sous-tendent un soutien par les pairs efficace.
- Reconnaître ce qui constitue un comportement approprié et inapproprié dans un contexte de soutien par les pairs.
- Connaître les principes qui guident la pratique éthique du soutien par les pairs.

Compétences

- Appliquer des techniques d'écoute active lors des conversations entre pairs et des séances de groupe.
- Communiquer avec empathie et sans porter de jugement.

- Maintenir des limites personnelles et professionnelles appropriées.

Attitudes

- Faire preuve d'humilité en reconnaissant les limites de son rôle.
- Traiter chaque participant avec dignité, quels que soient ses antécédents ou ses convictions.
- S'engager à réfléchir et à évoluer en permanence en tant que conseiller.

Contexte et objectif

Le soutien par les pairs occupe un espace distinct et important, situé entre l'amitié informelle et la prise en charge professionnelle. Ce n'est pas une thérapie, mais cela requiert des compétences. Ce n'est pas du travail social, mais cela implique des responsabilités. Comprendre la nature de cet espace et développer les compétences nécessaires pour y travailler efficacement est l'une des tâches les plus importantes d'un conseiller en santé mentale non professionnel.

Les personnes qui participent au réseau de pairs ont des besoins réels et parfois complexes. Beaucoup auront vécu des traumatismes, des pertes et des bouleversements. Certaines devront s'y retrouver dans des systèmes et des services qu'elles ne comprennent pas encore. Toutes méritent d'être accueillies avec patience, honnêteté et une considération sincère. Les compétences essentielles décrites dans ce chapitre sont l'expression concrète de cette considération.

Concepts clés

Concept clé	Définition et application
Écoute active	L'écoute active ne se limite pas à entendre des mots. Elle consiste à accorder toute son attention à la personne qui parle, à remarquer ce qui est dit et ce qui n'est pas dit, et à répondre d'une manière qui témoigne d'une compréhension sincère. Elle implique de maintenir un contact visuel approprié, d'éviter les interruptions, de reformuler ce que l'on a entendu et de poser des questions ouvertes qui invitent la personne à s'exprimer davantage.
Empathie	L'empathie est la capacité à comprendre et à partager les sentiments d'une autre personne. Dans le cadre du soutien par les pairs, l'empathie consiste à reconnaître les émotions exprimées par une personne sans les minimiser, sans les comparer à sa propre expérience ni se précipiter pour proposer des solutions. Elle s'exprime souvent par des phrases simples telles que « ça a l'air très difficile » ou « je comprends pourquoi vous vous sentez ainsi ».
Limites	Les limites sont les frontières qui définissent ce qui est approprié dans le cadre de votre rôle de conseiller pair. Elles vous protègent, vous et les participants que vous accompagnez. Elles consistent notamment à ne pas divulguer d'informations personnelles sur les

	participants, à ne pas poursuivre les conversations en dehors du cadre du réseau de pairs sans accord explicite et à ne pas assumer des responsabilités qui relèvent des services professionnels.
Absence de jugement	Ne pas porter de jugement signifie mettre de côté les suppositions, les opinions personnelles et les évaluations morales lorsque l'on soutient les autres. Cela ne signifie pas être d'accord avec tout ce qu'un participant dit, mais cela signifie répondre d'une manière exempte de critique, de comparaison ou de conseils non sollicités.
Conscience de soi	La conscience de soi consiste à reconnaître ses propres réactions émotionnelles, ses suppositions et ses limites. Le soutien par les pairs peut être exigeant sur le plan émotionnel. Être conscient de son propre état vous permet de le gérer de manière appropriée et de chercher du soutien pour vous-même lorsque cela est nécessaire.

Mesures pratiques et approches

Pratiquer l'écoute active

L'écoute active peut être pratiquée de manière délibérée. Dans chaque conversation entre pairs, engagez-vous à accorder toute votre attention à la personne. Mettez de côté les distractions, résistez à l'envie de formuler votre réponse pendant qu'elle parle et utilisez de brèves affirmations verbales telles que « Je vois » ou « Continuez » pour signaler que vous êtes à l'écoute. Lors de pauses naturelles, reformulez ce que vous avez entendu avec vos propres mots. Cela montre à la personne que vous avez compris et lui donne l'occasion de clarifier ou d'approfondir.

Exemple concret : l'écoute active en pratique

Au cours d'une conversation en tête-à-tête, Yusuf confie qu'il se sent très seul depuis son arrivée en ville. Le conseiller l'écoute sans l'interrompre et, lorsque Yusuf marque une pause, lui dit doucement : « On dirait que cette solitude a été très difficile à gérer, surtout que tout ici est encore si nouveau. » Yusuf hoche la tête et continue de parler. Il confie plus tard à un collègue que le conseiller a été la première personne à lui donner le sentiment d'être vraiment écouté depuis son arrivée.

Maintenir des limites

Le respect de limites claires est une forme de bienveillance, tant pour les participants que vous accompagnez que pour vous-même. Il est plus facile de respecter ces limites lorsqu'elles sont clairement établies dès le début de la relation entre pairs. Lors de votre première conversation avec un participant, vous pouvez expliquer avec tact que le réseau de pairs est un espace de soutien pendant les séances, que vous n'êtes pas un thérapeute et qu'il y a certaines situations que vous devrez orienter vers un professionnel. Cette clarté protège toutes les personnes concernées.

Le code de conduite

Tous les conseillers en santé mentale non professionnels travaillant au sein du réseau de pairs Pharos sont tenus de respecter le code de conduite suivant :

- Traiter chaque participant avec dignité, respect et considération sincère, indépendamment de sa nationalité, de sa religion, de son âge, de son genre, de son orientation sexuelle ou de toute autre caractéristique.
- Respecter la confidentialité en toutes circonstances. Ne pas partager d'informations personnelles sur les participants avec d'autres membres du réseau, avec leur famille ou leurs amis, ni avec quiconque en dehors du réseau professionnel sans le consentement explicite du participant.
- Être honnête quant aux limites de son rôle. Ne pas se présenter comme un thérapeute, un conseiller ou un professionnel de santé. Lorsque les besoins d'un participant dépassent le cadre du soutien par les pairs, l'orienter vers les services professionnels appropriés.
- Évitez les relations d'ordre double. Ne combinez pas votre rôle de conseiller avec un autre rôle dans la vie du participant, tel qu'employeur, propriétaire ou ami proche, d'une manière qui pourrait compromettre la relation de soutien par les pairs.
- Recherchez de la supervision et du soutien. Si une situation survient qui vous laisse dans l'incertitude, vous cause de la détresse ou vous rend indécis quant à la marche à suivre, parlez-en à votre coordinateur de projet Pharos ou à l'éducateur d'adultes qui soutient votre réseau.
- Prenez soin de votre propre bien-être. Vous ne pouvez pas soutenir efficacement les autres si vous n'êtes pas vous-même soutenu. Mettez en pratique les stratégies de prise en charge de soi apprises pendant la formation et demandez de l'aide lorsque vous en avez besoin.
- Signalez toute préoccupation grave. Si vous constatez une situation présentant un risque immédiat pour la sécurité d'un participant ou d'une autre personne, vous avez le devoir d'en informer les services compétents. La confidentialité ne prime pas sur le devoir de protéger quelqu'un contre un préjudice grave.

Gérer vos propres réactions émotionnelles

Le travail de soutien par les pairs peut être éprouvant sur le plan émotionnel. Entendre parler d'expériences de traumatisme, de perte et de déplacement peut vous affecter, même en tant que conseiller formé ayant vous-même vécu l'expérience de la migration. Il est important de reconnaître quand vous vous sentez submergé ou épuisé émotionnellement et de prendre des mesures pour prendre soin de vous. Cela peut signifier prendre le temps de décompresser après une séance, parler de vos sentiments à une personne de confiance d'une manière qui ne compromet pas la confidentialité des participants, ou mettre en pratique les techniques d'autogestion de la santé mentale que vous avez apprises pendant la formation.

Exemple de cas : Reconnaître l'impact émotionnel

Après une séance au cours de laquelle une participante a partagé le récit très difficile de son parcours, une conseillère remarque qu'elle ne peut s'empêcher d'y penser tout au long de la soirée. Elle reconnaît que la conversation l'a affectée émotionnellement. Plutôt que de refouler ce sentiment, elle va se promener, écrit dans son journal intime et envoie un message à son

coordinateur de projet pour lui faire savoir qu'elle apprécierait un bref échange la semaine suivante. Cette prise de conscience l'aide à reprendre son rôle de conseillère avec une énergie renouvelée.

Considérations éthiques

Le code de conduite décrit dans ce chapitre n'est pas un simple complément facultatif à votre travail de conseiller. Il s'agit du fondement éthique sur lequel repose tout le reste. Sans lui, la confiance que les participantes accordent au réseau de pairs est menacée. Si vous avez un doute quant à la pertinence d'une action ou d'une communication spécifique, demandez-vous si elle sert le bien-être du participant et si elle respecte les valeurs de dignité, d'honnêteté et d'attention. Si la réponse à l'une de ces questions est incertaine, faites une pause et demandez conseil avant de poursuivre.

Résumé

Les compétences essentielles du soutien par les pairs, notamment l'écoute active, l'empathie, des limites claires et une communication sans jugement, sont l'expression concrète de votre engagement envers les personnes que vous accompagnez. Associées à un code de conduite commun, ces compétences créent les conditions d'un réseau de pairs auquel les participants peuvent faire confiance et vers lequel ils peuvent revenir. Un soutien par les pairs bien mené est l'une des contributions les plus puissantes qu'une communauté puisse apporter au bien-être mental de ses membres. Ce chapitre décrit à quoi cela ressemble dans la pratique et comment vous pouvez continuer à développer ces compétences tout au long de votre travail en tant que conseiller.

Modèles pour le chapitre 4

Modèle 1 : Engagement à respecter le code de conduite

Objectif : À signer par les conseillers pour s'engager à respecter les normes de pratique décrites dans ce chapitre.

Je soussigné(e), [Nom], en tant que conseiller/conseillère en santé mentale formé(e) dans le cadre du projet Pharos, m'engage à respecter le code de conduite décrit au chapitre 4 du présent guide. Je comprends que ce code a pour but de protéger le bien-être des participants que j'accompagne et de garantir que le réseau de pairs reste un espace sûr, éthique et digne pour toutes les personnes impliquées.

Signé : _____ Date : _____

Modèle 2 : Fiche de réflexion pour les conseillers

Objectif : Aider les conseillers à réfléchir à leur pratique au regard du code de conduite et des compétences essentielles.

- Dans quelle mesure ai-je pratiqué l'écoute active cette semaine ?
- M'est-il arrivé de répondre par un jugement ou un conseil avant que le participant ait fini de s'exprimer ? Comment puis-je y remédier ?
- Y a-t-il eu des moments où j'ai senti que mes limites étaient mises à l'épreuve ? Comment ai-je réagi ?
- Est-ce que je gère efficacement mes propres réactions émotionnelles face à ce travail ?
- Y a-t-il quelque chose que j'ai vécu cette semaine dont je dois discuter avec mon coordinateur de projet ou mon formateur d'adultes ?

Animation de séances de soutien entre pairs et animation de séances de groupe

Introduction

Le réseau de soutien par les pairs prend tout son sens lors des séances elles-mêmes. Tout ce qui précède une séance – la promotion, le recrutement, l'établissement de la confiance, la préparation – se concrétise au moment où les participants s'assoient ensemble et commencent à parler. La qualité de cette expérience dépend dans une large mesure de la manière dont la séance est animée. Ce chapitre fournit des conseils sur la manière de préparer et de mener à bien aussi bien des conversations individuelles entre pairs que des séances de soutien en groupe. Il aborde les aspects pratiques de la gestion des séances ainsi que les aspects relationnels qui font que les séances sont perçues comme sûres, inclusives et enrichissantes pour les participants.

Animer une séance de soutien par les pairs est différent de diriger un cours ou de mener une réunion. Le rôle de l'animateur dans un contexte de soutien par les pairs n'est pas d'enseigner ou de diriger, mais de créer un espace, de guider doucement le groupe vers la connexion et de veiller à ce que chaque participant se sente écouté et respecté. Cela nécessite à la fois de la préparation et de la présence.

Objectifs d'apprentissage

À l'issue de ce chapitre, les conseillers en santé mentale non professionnels seront capables de préparer et de structurer une séance de soutien par les pairs avec un objectif clair et un format approprié, d'animer des discussions de groupe de manière inclusive, sécurisante et adaptée aux besoins des participants, de gérer les défis courants qui surviennent pendant les séances, et d'adapter leur approche d'animation aux besoins des différents participants et groupes.

Connaissances

- Comprendre la différence entre les formats de soutien par les pairs en tête-à-tête et en groupe.
- Reconnaître les éléments clés d'une séance de soutien par les pairs efficace.
- Savoir comment réagir aux difficultés courantes qui surviennent pendant les séances.

Compétences

- Préparer et lancer une séance de manière à instaurer un climat de sécurité et à définir des attentes claires.
- Animer la discussion sans dominer ni diriger.

- Gérer les moments difficiles, notamment les émotions fortes ou les conflits, avec calme et bienveillance.

Attitudes

- Aborder chaque séance avec une curiosité sincère pour les expériences des participants.
- Rester flexible et réactif plutôt que de vous accrocher rigoureusement à un ordre du jour préétabli.
- Incarner les valeurs d'honnêteté, de respect et d'attention dans chaque interaction.

Contexte et objectif

Les séances de soutien par les pairs offrent aux migrants et réfugiés nouvellement arrivés une occasion structurée de partager leurs expériences, d'apprendre les uns des autres et d'accéder à des informations sur les services locaux. Pour de nombreux participants, ces séances seront parmi les premiers espaces de leur nouvelle communauté où ils se sentiront véritablement accueillis et compris. L'importance de cette expérience ne doit pas être sous-estimée. Une séance bien animée peut renforcer le sentiment d'appartenance d'un participant, réduire son isolement et lui donner la confiance dont il a besoin pour franchir de nouvelles étapes dans son parcours d'intégration.

Concepts clés

Concept clé	Définition et application
Soutien individuel par les pairs	Conversation en privé entre un conseiller en santé mentale non professionnel et un seul participant. Ce format est approprié lorsqu'un participant a des préoccupations personnelles spécifiques qu'il n'ose pas partager en groupe, lorsque la confidentialité est particulièrement importante, ou lorsqu'un participant est nouveau dans le réseau et n'est pas encore prêt à s'engager dans un cadre de groupe.
Soutien par les pairs en groupe	Une séance impliquant plusieurs participants, généralement entre quatre et douze personnes. Les séances de groupe créent des occasions d'apprentissage partagé, de reconnaissance mutuelle et de normalisation d'expériences communes. Elles nécessitent une animation plus active que les séances individuelles.
Le rituel d'ouverture	Commencer chaque séance de manière cohérente aide les participants à se sentir orientés et en sécurité. Cela peut inclure un bref mot de bienvenue, un résumé des règles de base de la séance et une simple question pour prendre des nouvelles. La cohérence au fil du temps crée un sentiment de familiarité et de confiance.
Tenir l'espace	Tenir l'espace signifie créer et maintenir les conditions dans lesquelles les participants peuvent s'exprimer librement, se

	sentir en sécurité et être véritablement écoutés. Cela implique de gérer le silence avec aisance, de réorienter les conversations qui deviennent stériles et de veiller à ce qu'aucune voix ne domine le groupe.
Clôturer la séance	Bien terminer une séance est tout aussi important que de bien la commencer. Une conclusion claire et douce permet aux participants de sortir progressivement de l'espace émotionnel de la séance. Cela peut passer par un bref résumé de ce qui a été partagé, un rappel de la prochaine réunion et une invitation à s'adresser au conseiller après la séance si nécessaire.

Mesures pratiques et approches

Préparation d'une séance

Une bonne préparation réduit l'anxiété et renforce la confiance. Avant chaque séance, réfléchissez à son objectif et à sa durée. Décidez si vous allez aborder un sujet ou un thème particulier ou si la séance sera guidée par les contributions des participants. Préparez l'espace physique en disposant les chaises en cercle, en vous assurant que la pièce est intime et confortable, et en préparant à l'avance tout matériel ou document à distribuer. Réfléchissez aux difficultés potentielles et à la manière dont vous pourriez y répondre.

Exemple concret : Préparer une séance de groupe

Avant sa première séance de groupe, Hana rédige un bref plan de la séance sur un bloc-notes. Elle prévoit cinq minutes pour l'accueil et la présentation des règles de base, dix minutes pour permettre à chacun de s'exprimer à l'aide d'une question simple, trente minutes de partage libre avec une animation douce et cinq minutes pour la conclusion. Elle arrive en avance pour disposer les chaises en cercle et place une petite plante et une carafe d'eau au centre de la pièce. Lorsque les participants arrivent, l'atmosphère de la pièce est déjà calme et accueillante.

Ouverture de la séance

Commencez chaque séance en accueillant chaleureusement les participants et en leur rappelant les règles de base. Ces règles doivent être convenues avec les participants lors de la première séance et brièvement rappelées à chaque séance suivante. Elles comprennent généralement des engagements en matière de confidentialité, de respect des différents points de vue et du droit de chaque participant à décider de ce qu'il souhaite partager. Une brève question d'accueil, telle que « Comment vous sentez-vous aujourd'hui sur une échelle de 1 à 10 ? » ou « Quel mot décrit votre état d'esprit en arrivant aujourd'hui ? », aide les participants à s'ancrer émotionnellement dans l'espace et donne à l'animateur une idée de l'ambiance du groupe.

Animer la discussion de groupe

Le rôle de l'animateur pendant la discussion de groupe est de guider sans diriger. Les questions ouvertes invitent à la participation sans imposer de réponse particulière. Des questions telles que « Quelqu'un d'autre reconnaît-il cette expérience ? » ou « Qu'est-ce qui vous a aidé dans des moments comme celui-là ? » encouragent la réflexion et la connexion. Lorsqu'un participant partage quelque chose de difficile, reconnaissez-le avant de passer à autre chose. Le silence après une intervention émotionnelle n'est pas gênant. Il est souvent respectueux.

Exemple concret : gérer un groupe silencieux

Lors d'une de ses premières séances de groupe, le conseiller remarque que le groupe est inhabituellement silencieux. Plutôt que de combler le silence par des paroles, il attend un instant puis demande doucement : « Y a-t-il quelque chose qui pèse sur l'un d'entre vous aujourd'hui ? Parfois, il est plus facile d'écouter que de parler. » Après une courte pause, une participante confie qu'elle s'inquiète pour un rendez-vous médical. Cela ouvre une conversation à laquelle d'autres se joignent. La séance se termine dans une atmosphère chaleureuse et de compréhension mutuelle.

Gérer les émotions fortes

Il n'est pas rare que les participants se laissent submerger par leurs émotions lors des séances de soutien par les pairs. C'est le signe que l'espace est suffisamment sécurisant pour permettre une expression authentique, et non un problème à gérer. Lorsqu'une personne fond en larmes ou semble visiblement bouleversée, résistez à l'envie de réorienter immédiatement la conversation. Reconnaissez l'émotion : « Je vois que cela vous touche beaucoup. » Laissez à la personne un moment et faites-lui savoir qu'elle n'est pas obligée de continuer à parler si elle ne le souhaite pas. Si l'émotion est très intense, proposez une courte pause ou la possibilité de parler en privé après la séance.

Clôture de la séance

Clôturez chaque séance avec soin. Résumez brièvement ce qui a été partagé sans attribuer les contributions individuelles par leur nom. Reconnaissez le courage qu'il faut pour participer et exprimez votre sincère gratitude pour la présence de chaque personne. Rappelez aux participants la date et l'heure de la prochaine séance et faites-leur savoir que vous êtes disponible pour parler individuellement s'ils le souhaitent. Un bref rituel de clôture, tel que le fait que chaque participant partage un mot sur son sentiment à la fin de la séance, peut apporter un sentiment de conclusion en douceur.

Conversations individuelles entre pairs

Les conversations en tête-à-tête suivent une structure similaire à celle des séances de groupe, mais permettent d'aller plus en profondeur et de se concentrer sur l'aspect personnel. Avant de rencontrer un participant individuellement, assurez-vous qu'il comprend l'objectif de la conversation et que celle-ci restera confidentielle. Laissez le participant mener la conversation et résistez à l'envie de donner des conseils, sauf si on vous le demande. À la fin de la

conversation, résumez ce qui a été discuté, fournissez toute information pertinente sur les services locaux et demandez au participant s'il souhaite vous revoir.

Considérations éthiques

Les participants aux séances de soutien par les pairs partagent des informations personnelles et parfois très sensibles. La confidentialité doit être respectée au sein du groupe, ce qui signifie que ce qui est partagé dans la salle reste dans la salle. Les conseillers doivent rappeler cet engagement aux participants au début de chaque séance. Dans un cadre de groupe, cet engagement s'étend à tous les participants, et pas seulement au conseiller. Bien que vous ne puissiez pas garantir que chaque participant respectera cet engagement, vous pouvez en faire une norme de groupe claire et explicite.

Résumé

Des séances de soutien par les pairs bien animées sont au cœur du réseau de pairs. Elles créent un espace où les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés peuvent partager leurs expériences, se sentir véritablement écoutés et tisser des liens avec d'autres personnes qui comprennent les défis liés à l'installation dans un nouveau pays. En se préparant minutieusement, en ouvrant et en clôturant les séances avec soin et en animant la discussion de manière inclusive et réactive, les conseillers en santé mentale non professionnels peuvent s'assurer que chaque séance apporte une réelle valeur ajoutée à tous les participants.

Modèles pour le chapitre 5

Modèle 1 : Modèle de plan de séance

Objectif : Aider les conseillers à se préparer pour chaque séance de soutien par les pairs.

Élément de la séance	Remarques
Date, heure et lieu	
Nombre de participants prévu	
Objectif de la session	
Question d'introduction	
Thème ou sujet principal de la discussion (le cas échéant)	
Matériel ou documents nécessaires	
Activité ou question de clôture	
Suivi éventuel de la session précédente	

Modèle 2 : Règles de base pour les séances de soutien par les pairs

Objectif : à partager avec les participants et à approuver par ceux-ci lors de la première séance.

- Tout ce qui est partagé au sein de ce groupe reste au sein de ce groupe.
- Nous nous écoutons mutuellement avec respect et sans porter de jugement.
- Chacun décide de ce qu'il souhaite partager. Il n'y a aucune pression pour prendre la parole.
- Nous parlons de notre propre expérience et évitons de donner des conseils non sollicités.
- Nous respectons le temps de chacun en donnant à tous l'occasion de s'exprimer.
- Si quelque chose partagé au sein du groupe suscite des inquiétudes quant à la sécurité d'une personne, le conseiller a la responsabilité de rechercher l'aide appropriée.

Modèle 3 : Questions de réflexion pour les conseillers

Objectif : Aider les conseillers à réfléchir à leur pratique d'animation.

- Me sentais-je prêt(e) pour la séance d'aujourd'hui ? Que ferais-je différemment la prochaine fois ?
- Quelle était l'ambiance au sein du groupe ? Ai-je adapté mon approche en conséquence ?
- Y a-t-il eu un moment où j'aurais pu écouter davantage et parler moins ?
- Comment ai-je géré les moments difficiles qui se sont présentés ?
- Y a-t-il un élément de la séance d'aujourd'hui dont je devrais discuter avec mon coordinateur ?

Intervention en cas de crise et protocoles d'urgence

Introduction

Les réseaux d'entraide créent des espaces d'ouverture et de confiance. Dans ces espaces, les personnes partagent parfois des expériences ou des sentiments très graves qui nécessitent une réponse allant au-delà de ce que l'entraide peut offrir. En tant que conseiller en santé mentale non professionnel, vous pouvez être confronté à des situations dans lesquelles un participant exprime des pensées suicidaires ou d'automutilation, décrit un risque pour lui-même ou pour une autre personne, ou se présente dans un état de détresse aiguë suggérant une crise de santé mentale immédiate. Ces situations peuvent être effrayantes, mais ce sont aussi des moments où votre présence, votre calme et votre savoir-faire quant au moment et à la manière d'agir peuvent faire une différence considérable.

Ce chapitre ne vous demande pas de devenir un spécialiste des crises. Il vous demande de comprendre à quoi ressemble une crise, de savoir quand agir et quelles mesures prendre, de connaître les services d'urgence et les lignes d'écoute disponibles dans votre pays, et d'avoir une vision claire des limites de votre rôle. Agir rapidement et de manière appropriée en cas de crise est une marque d'attention. Savoir quand prendre du recul et faire appel à un soutien professionnel l'est tout autant.

Objectifs d'apprentissage

À l'issue de ce chapitre, les conseillers en santé mentale non professionnels seront capables de reconnaître les signes d'une crise de santé mentale, de réagir de manière calme, sûre et adaptée à la situation, d'appliquer le protocole d'urgence Pharos lorsqu'un participant se présente en situation de crise, et de communiquer efficacement avec les services d'urgence et les professionnels de santé mentale lorsque cela est nécessaire.

Connaissances

- Reconnaître les signes et les indicateurs d'une crise de santé mentale, notamment les idées suicidaires, la détresse aiguë et le risque de préjudice.
- Comprendre la différence entre une crise nécessitant une intervention d'urgence immédiate et une crise nécessitant une orientation urgente.
- Connaître les services d'urgence et les lignes d'assistance téléphonique disponibles pour les migrants et les réfugiés dans votre pays d'accueil.

Compétences

- Réagir face à un participant en situation de crise en faisant preuve de calme, de présence et en apportant un soutien concret.

- Appliquer le protocole d'urgence avec assurance et sans hésitation.
- Communiquer avec les services d'urgence et les professionnels de l'aide de manière claire et précise.

Attitudes

- Aborder les situations de crise avec attention et sang-froid, plutôt que de céder à la panique.
- Donner la priorité à la sécurité du participant avant toute autre considération.
- Accepter de recevoir du soutien après avoir géré une situation de crise, en reconnaissant l'impact émotionnel de telles expériences.

Contexte et objectif

Les crises de santé mentale peuvent survenir dans n'importe quel contexte et au sein de n'importe quel groupe de personnes. Pour les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés, le risque de souffrir d'une détresse mentale aiguë est accru par le cumul des stress liés au déplacement, au traumatisme, à l'incertitude et à l'isolement. Cela ne signifie pas que chaque participant au réseau de pairs est exposé à un risque de crise. Cela signifie que vous, en tant que conseiller, devez être préparé à cette éventualité et savoir comment réagir si elle se présente.

Votre rôle en cas de crise n'est pas de la résoudre. Il consiste à être présent, à assurer la sécurité de la personne, à communiquer clairement et à la mettre en relation avec le soutien professionnel approprié aussi rapidement que possible. Ce chapitre explique comment procéder.

Concepts clés

Concept clé	Définition et application
Crise de santé mentale	Une crise de santé mentale est une situation dans laquelle l'état émotionnel ou psychologique d'une personne est si grave qu'elle risque de se faire du mal ou de faire du mal à autrui, ou dans laquelle elle est incapable de fonctionner ou de prendre soin d'elle-même. Elle nécessite une attention immédiate et, dans de nombreux cas, une intervention professionnelle.
Idées suicidaires	Les idées suicidaires désignent les pensées visant à mettre fin à ses jours. Ces pensées peuvent aller de vagues et non spécifiques à actives et détaillées. Toute expression de pensées suicidaires doit être prise au sérieux et traitée avec attention et par des mesures appropriées.
Risque immédiat et risque urgent	Un risque immédiat décrit une situation dans laquelle une personne est en danger à l'instant même et où les services d'urgence doivent être contactés sans délai. Un risque

	urgent décrit une situation dans laquelle une personne est en danger à court terme et nécessite une orientation le jour même vers des services professionnels de santé mentale.
Le rôle du conseiller en situation de crise	Votre rôle en cas de crise est de rester calme, de rester auprès de la personne si cela ne présente aucun danger, d'écouter sans minimiser ce qu'elle partage et de prendre les mesures appropriées décrites dans le protocole d'urgence. Vous n'êtes pas chargé de résoudre la crise, mais vous êtes chargé d'y répondre.
Débriefing après une crise	Gérer une situation de crise peut être éprouvant sur le plan émotionnel, même pour un conseiller expérimenté. Après une crise, il est important de parler de ce qui s'est passé avec votre coordinateur de projet ou votre formateur pour adultes. Ce n'est pas un signe de faiblesse. C'est une étape nécessaire pour prendre soin de vous-même afin de pouvoir continuer à soutenir les autres.

Reconnaître les signes d'une crise

Reconnaître une crise à un stade précoce vous permet d'y réagir avant que la situation ne s'aggrave. Les signes suivants peuvent indiquer qu'un participant traverse ou est sur le point de traverser une crise :

- Des déclarations directes ou indirectes sur le fait de vouloir mourir ou de ne pas vouloir vivre.
- Des propos indiquant qu'il se sent piégé, désespéré ou qu'il a l'impression d'être un fardeau pour les autres.
- Expressions d'une douleur ou d'une souffrance insupportable, qu'elle soit émotionnelle ou physique.
- retrait soudain du groupe ou des conversations après une période de relative ouverture.
- Une agitation, une détresse ou une désorientation inhabituelles.
- Comportement imprudent ou autodestructeur.
- Des adieux qui semblent définitifs ou inhabituels.

Si vous remarquez l'un de ces signes, ne les ignorez pas. Il n'est pas nécessaire d'être certain qu'une crise est en cours pour réagir. Il est toujours approprié de prendre directement des nouvelles d'une personne si vous êtes inquiet.

Le protocole d'urgence Pharos

Les étapes suivantes doivent être suivies lorsqu'un participant se trouve en situation de crise ou lorsque vous craignez qu'un participant ne soit en danger. Ces étapes sont présentées par ordre de priorité.

Étape 1 : Restez calme et présent

Votre présence et votre sang-froid sont les ressources les plus importantes dont vous disposez en cas de crise. Respirez, baissez la voix et accordez toute votre attention à la personne. Évitez de montrer que vous paniquez, même si c'est ce que vous ressentez. Rassurez la personne en lui disant que vous ne partez pas et que vous êtes là pour l'aider.

Étape 2 : Écoutez et posez des questions directes

Si vous craignez qu'une personne envisage de se faire du mal, posez-lui directement la question. Les études montrent systématiquement que le fait de poser des questions sur les pensées suicidaires n'augmente pas le risque. Cela peut en réalité le réduire en offrant à la personne l'occasion de s'exprimer. Vous pourriez dire : « Je m'inquiète pour vous. Avez-vous des pensées suicidaires ? » Écoutez la réponse sans porter de jugement ni vous alarmer.

Étape 3 : Évaluez le niveau de risque

En fonction de ce que la personne vous dit, évaluez si le risque est immédiat ou urgent. Si la personne décrit un plan précis pour se faire du mal et dispose des moyens de le mettre à exécution, il s'agit d'un risque immédiat. Appelez les services d'urgence sans tarder. Si la personne exprime des pensées suicidaires sans plan immédiat, il s'agit d'un risque urgent. La personne ne doit pas être laissée seule et doit être orientée le jour même vers un service de santé mentale d'urgence.

Étape 4 : Contactez les services d'urgence ou d'aide en cas de crise

En cas de risque immédiat, appelez les services d'urgence de votre pays. Restez en ligne et décrivez clairement la situation à l'opérateur, en précisant l'emplacement de la personne et la nature du problème. Ne laissez pas la personne seule en attendant l'arrivée des secours. En cas de risque urgent, contactez la ligne d'aide en cas de crise psychologique ou le service d'urgence recommandé par votre coordinateur de projet Pharos et demandez conseil sur les mesures à prendre.

Étape 5 : Informez votre coordinateur de projet

Dès que la situation le permet et que cela est approprié, informez votre coordinateur de projet Pharos ou votre formateur d'adultes de ce qui s'est passé. Vous ne devez pas gérer seul une intervention de crise. Votre coordinateur sera en mesure de vous conseiller sur les mesures de suivi, les exigences en matière de documentation et le soutien à apporter tant au participant qu'à vous-même.

Étape 6 : Prenez soin de vous

Après avoir géré une situation de crise, il est important de prendre soin de votre bien-être. Parlez à votre coordinateur, à un collègue en qui vous avez confiance ou à un professionnel de l'aide psychologique de ce qui s'est passé et de ce que vous ressentez. Ne continuez pas à animer des

séances le jour même où vous avez dû faire face à une crise grave. Accordez-vous le temps de décompresser et de vous remettre.

Exemple de cas : Réagir à une crise

Au cours d'un entretien individuel, une participante nommée Selin devient de plus en plus bouleversée et confie au conseiller qu'elle pense que tout le monde serait mieux sans elle. Le conseiller prend une inspiration, maintient un contact visuel serein et dit calmement : « Merci de m'avoir dit cela. C'est très important de partager cela. Je veux m'assurer que vous êtes en sécurité. Envisagez-vous de vous faire du mal ? » Selin répond par l'affirmative. Le conseiller reste auprès de Selin, appelle le coordinateur du projet et, ensemble, ils contactent la ligne d'urgence pour les crises de santé mentale. Le coordinateur arrive peu après et accompagne Selin vers le service approprié. Le conseiller s'entretient avec le coordinateur plus tard dans la journée et se voit conseiller de prendre le reste de la semaine de congé.

Ce qu'il ne faut pas faire en cas de crise

Il convient d'éviter ce qui suit en situation de crise :

- Ne laissez pas la personne seule s'il y a un risque immédiat ou urgent.
- Ne promettez pas la confidentialité dans une situation mettant la vie en danger. La sécurité prime sur la confidentialité.
- N'essayez pas de gérer une crise grave sans faire appel à une aide professionnelle ou d'urgence.
- Ne minimisez pas et ne rejetez pas ce que la personne vous confie, même si cela vous semble alarmant.
- Ne vous reprochez pas de ne pas avoir empêché la crise. Vous n'êtes pas responsable des expériences qui ont conduit à ce moment.

Connaître les contacts d'urgence locaux

Avant de commencer à animer des séances de soutien par les pairs, dressez une liste des services d'urgence et des lignes d'aide en cas de crise accessibles aux migrants et aux réfugiés dans votre pays. Cette liste doit rester accessible à tout moment pendant les séances. Votre coordinateur de projet Pharos vous aidera à identifier les ressources les plus appropriées pour votre région. La liste doit inclure le numéro d'urgence national, une ligne d'aide en cas de crise psychologique, un service offrant un soutien dans les langues de votre communauté et tout service local spécialisé dans l'aide aux migrants et aux réfugiés victimes de traumatismes.

Considérations éthiques

En cas de crise, la sécurité du participant prime sur toutes les autres considérations, y compris la confidentialité. C'est l'un des principes éthiques les plus clairs de la pratique

du soutien par les pairs. Si la confidentialité est la pierre angulaire du soutien par les pairs, elle n'est pas absolue. Lorsque la vie d'une personne est en danger, vous avez la responsabilité à la fois morale et pratique de faire appel aux services capables d'assurer sa sécurité. En étant honnête avec les participants à ce sujet dès le début de la relation de soutien par les pairs, en l'incluant dans vos règles de base, vous vous assurez que cette limite est bien comprise avant qu'une crise ne survienne.

Résumé

Les situations de crise comptent parmi les expériences les plus difficiles auxquelles un conseiller en santé mentale non professionnel sera confronté. Elles exigent du calme, de la lucidité et la volonté d'agir rapidement et de manière décisive. En reconnaissant les signes d'une crise, en suivant le protocole d'urgence Pharos et en sachant quand contacter les services professionnels et d'urgence, les conseillers peuvent s'assurer que, même dans les moments les plus difficiles, les participants soient pris en charge avec bienveillance et accompagnés vers la sécurité. Ce chapitre vous a fourni les connaissances, les étapes et le vocabulaire nécessaires pour gérer ces situations. On ne vous demande pas de résoudre les crises seul-e. On attend de vous que vous réagissiez en étant présent-e, que vous agissiez sans délai et que vous recherchiez du soutien tant pour le-la participant-e que pour vous-même.

Modèles pour le chapitre 6

Modèle 1 : Carte de contacts d'urgence

Objectif : À remplir par les conseillers avant le début des séances de soutien par les pairs et à garder à portée de main pendant toutes les séances.

Service	Coordonnées
Numéro d'urgence national	
Ligne d'écoute pour les crises de santé mentale	
Coordinateur du projet Pharos	
Formateur pour adultes / soutien aux projets	
Service local d'aide d'urgence (le cas échéant)	
Interprète / service d'aide linguistique	

Modèle 2 : Guide de débriefing post-crise

Objectif : Aider les conseillers à mener une réflexion après une situation de crise. À remplir avec le coordinateur du projet.

- Que s'est-il passé pendant la séance ? Décrivez brièvement la situation sans citer le nom des participants.

- Quelles mesures ai-je prises et dans quel ordre ?
- Qu'est-ce qui a bien fonctionné dans ma réaction ?
- Y a-t-il quelque chose que je ferais différemment dans une situation similaire ?
- Comment me sens-je maintenant ? Ai-je besoin d'un soutien supplémentaire ?
- Quelles mesures de suivi faut-il prendre pour le participant ?

Modèle 3 : Que dire lorsque l'on interroge une personne sur ses pensées suicidaires

Formules suggérées pour s'assurer directement de la sécurité

Objectif : aider les conseillers à aborder la question des pensées suicidaires de manière calme, claire et non stigmatisante.

J'ai remarqué que vous sembliez porter un lourd fardeau aujourd'hui, et je voudrais m'assurer de bien comprendre ce que vous traversez.

Parfois, lorsque les gens ressentent beaucoup de souffrance ou de désespoir, ils ont des pensées selon lesquelles ils ne veulent plus être là. Je voudrais vous poser la question directement : avez-vous ce genre de pensées ?

[Écoutez la réponse sans interrompre.]

Merci de m'en avoir parlé. C'est très important de partager cela, et je suis content que vous me l'ayez dit. Je ne vais pas vous laisser, et je vais m'assurer que vous receviez le soutien dont vous avez besoin.

Conclusion

Le soutien par les pairs fonctionne grâce à quelque chose qui ne s'apprend pas par la formation ni ne s'inscrit dans un programme. Il fonctionne grâce à la qualité de l'attention qu'un être humain est prêt à offrir à un autre. Tout ce qui figure dans ce guide – les cadres, les protocoles, les scripts et les questions de réflexion – existe pour soutenir cette qualité d'attention, et non pour la remplacer.

Ce qui distingue le soutien par les pairs, et ce qui justifie d'investir dans l'approche Pharos, c'est la reconnaissance du fait que les personnes les mieux placées pour soutenir les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés sont souvent celles qui ont elles-mêmes fait ce parcours. Le partage d'expérience crée une forme de crédibilité qu'aucune qualification professionnelle ne peut reproduire. Ce n'est pas que les qualifications n'aient pas d'importance ; la formation que vous avez suivie compte énormément. C'est simplement que la confiance qu'une personne nouvellement arrivée accorde à quelqu'un qui a vécu une expérience similaire est d'un autre ordre, et qu'elle ouvre d'autres portes. Le réseau de soutien par les pairs repose sur cette confiance, et la préserver est la responsabilité la plus importante qui vous incombe.

La santé mentale reste un sujet stigmatisé dans de nombreuses communautés, et parmi les populations de migrants et de réfugiés, cette stigmatisation peut être aggravée par des facteurs culturels, par la crainte de la façon dont la divulgation d'un problème de santé mentale pourrait être perçue, et par une méfiance justifiée envers des systèmes et des institutions qui ne les ont pas toujours traités équitablement. Le réseau de pairs ne résout pas ces obstacles en les affrontant de front. Il les dissout grâce à des rencontres répétées dans un espace qui inspire la sécurité, à travers des conversations qui ne sont jamais cliniques, et par la prise de conscience progressive que parler de ce que l'on ressent n'est pas un signe de faiblesse, mais un signe de confiance.

Le projet Pharos a réuni des organisations et des individus issus de six (6) pays européens qui partagent un engagement envers cette approche. Ce lien transnational est en soi une forme de soutien par les pairs, et vous êtes encouragés à en tirer pleinement parti. Les défis que vous rencontrez dans votre communauté sont rarement propres à celle-ci. Les questions qui vous taraudent après une séance difficile sont probablement celles auxquelles un autre conseiller, ailleurs, est également confronté. Les réseaux de soutien par les pairs mis en place grâce à Pharos perdureront au-delà de la durée officielle de ce projet. Les relations qui s'y tissent, ces petits moments de reconnaissance entre des personnes qui pensaient être seules face à leur expérience, la première fois qu'une personne qui n'avait jamais parlé de sa santé mentale trouve les mots pour l'exprimer dans une salle remplie de personnes qui la comprennent : voilà les résultats qui comptent le plus.

Prenez soin de vous tout au long de ce travail. Vous ne pouvez pas offrir une présence constante aux autres si vous n'êtes pas vous-même soutenu. Remarquez quand le travail devient trop lourd, et n'attendez pas d'être à bout pour demander de l'aide. Vous devez à vous-même le même soin et la même honnêteté que vous accordez aux personnes de votre réseau. N'oubliez jamais :

Le projet Pharos tire son nom d'un phare. Mais un phare n'est utile que si quelqu'un se trouve en mer et en a besoin. Les personnes qui viennent vers votre réseau de pairs sont en mer. Vous n'êtes pas là pour les sauver. Vous êtes là pour vous assurer qu'elles puissent voir le rivage.

*Ce guide a été élaboré dans le cadre du projet Pharos
Soutien en santé mentale pour les migrants et les réfugiés : une approche par des
conseillers en santé mentale non professionnels*





PHAROS

Mental Health Support for Migrants and Refugees:
A Lay Mental Health Advisor Approach



Co-funded by
the European Union



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.
Project No: 2024-1-DE02-KA220-ADU-000244259

Reconnaître une crise à un stade précoce vous permet d'y réagir avant que la situation ne s'aggrave. Les signes suivants peuvent indiquer qu'un participant traverse ou est sur le point de traverser une crise :

- Des déclarations directes ou indirectes sur le fait de vouloir mourir ou de ne pas vouloir vivre.
- Des propos indiquant qu'il se sent piégé, désespéré ou qu'il a l'impression d'être un fardeau pour les autres.
- Expressions d'une douleur ou d'une souffrance insupportable, qu'elle soit émotionnelle ou physique.
- Retrait soudain du groupe ou des conversations après une période de relative ouverture.
- Une agitation, une détresse ou une désorientation inhabituelles.
- Comportement imprudent ou autodestructeur.
- Des adieux qui semblent définitifs ou inhabituels.

Si vous remarquez l'un de ces signes, ne les ignorez pas. Il n'est pas nécessaire d'être certain qu'une crise est en cours pour réagir. Il est toujours approprié de prendre directement des nouvelles d'une personne si vous êtes inquiet.

Le protocole d'urgence Pharos

Les étapes suivantes doivent être suivies lorsqu'un participant se trouve en situation de crise ou lorsque vous craignez qu'un participant ne soit en danger. Ces étapes sont présentées par ordre de priorité.

Étape 1 : Restez calme et présent

Votre présence et votre sang-froid sont les ressources les plus importantes dont vous disposez en cas de crise. Respirez, baissez la voix et accordez toute votre attention à la personne. Évitez de montrer que vous paniquez, même si c'est ce que vous ressentez. Rassurez la personne en lui disant que vous ne partez pas et que vous êtes là pour l'aider.

Étape 2 : Écoutez et posez des questions directes

Si vous craignez qu'une personne envisage de se faire du mal, posez-lui directement la question. Les études montrent systématiquement que le fait de poser des questions sur les pensées suicidaires n'augmente pas le risque. Cela peut en réalité le réduire en offrant à la personne l'occasion de s'exprimer. Vous pourriez dire : « Je m'inquiète pour vous. Avez-vous des pensées suicidaires ? » Écoutez la réponse sans porter de jugement ni vous alarmer.

Étape 3 : Évaluez le niveau de risque

En fonction de ce que la personne vous dit, évaluez si le risque est immédiat ou urgent. Si la personne décrit un plan précis pour se faire du mal et dispose des moyens de le mettre à exécution, il s'agit d'un risque immédiat. Appelez les services d'urgence sans tarder. Si la

personne exprime des pensées suicidaires sans plan immédiat, il s'agit d'un risque urgent. La personne ne doit pas être laissée seule et doit être orientée le jour même vers un service de santé mentale d'urgence.

Étape 4 : Contactez les services d'urgence ou d'aide en cas de crise

En cas de risque immédiat, appelez les services d'urgence de votre pays. Restez en ligne et décrivez clairement la situation à l'opérateur, en précisant l'emplacement de la personne et la nature du problème. Ne laissez pas la personne seule en attendant l'arrivée des secours. En cas de risque urgent, contactez la ligne d'aide en cas de crise psychologique ou le service d'urgence recommandé par votre coordinateur de projet Pharos et demandez conseil sur les mesures à prendre.

Étape 5 : Informez votre coordinateur de projet

Dès que la situation le permet et que cela est approprié, informez votre coordinateur de projet Pharos ou votre formateur d'adultes de ce qui s'est passé. Vous ne devez pas gérer seul une intervention de crise. Votre coordinateur sera en mesure de vous conseiller sur les mesures de suivi, les exigences en matière de documentation et le soutien à apporter tant au participant qu'à vous-même.

Étape 6 : Prenez soin de vous

Après avoir géré une situation de crise, il est important de prendre soin de votre bien-être. Parlez à votre coordinateur, à un collègue en qui vous avez confiance ou à un professionnel de l'aide psychologique de ce qui s'est passé et de ce que vous ressentez. Ne continuez pas à animer des séances le jour même où vous avez dû faire face à une crise grave. Accordez-vous le temps de décompresser et de vous remettre.

Exemple de cas : Réagir à une crise

Au cours d'un entretien individuel, une participante nommée Selin devient de plus en plus bouleversée et confie au conseiller qu'elle pense que tout le monde serait mieux sans elle. Le conseiller prend une inspiration, maintient un contact visuel serein et dit calmement : « Merci de m'avoir dit cela. C'est très important de partager cela. Je veux m'assurer que vous êtes en sécurité. Envisagez-vous de vous faire du mal ? » Selin répond par l'affirmative. Le conseiller reste auprès de Selin, appelle le coordinateur du projet et, ensemble, ils contactent la ligne d'urgence pour les crises de santé mentale. Le coordinateur arrive peu après et accompagne Selin vers le service approprié. Le conseiller s'entretient avec le coordinateur plus tard dans la journée et se voit conseiller de prendre le reste de la semaine de congé.

Ce qu'il ne faut pas faire en cas de crise

Il convient d'éviter ce qui suit en situation de crise :

- Ne laissez pas la personne seule s'il y a un risque immédiat ou urgent.

- Ne promettez pas la confidentialité dans une situation mettant la vie en danger. La sécurité prime sur la confidentialité.
- N'essayez pas de gérer une crise grave sans faire appel à une aide professionnelle ou d'urgence.
- Ne minimisez pas et ne rejetez pas ce que la personne vous confie, même si cela vous semble alarmant.
- Ne vous reprochez pas de ne pas avoir empêché la crise. Vous n'êtes pas responsable des expériences qui ont conduit à ce moment.

Connaître les contacts d'urgence locaux

Avant de commencer à animer des séances de soutien par les pairs, dressez une liste des services d'urgence et des lignes d'aide en cas de crise accessibles aux migrants et aux réfugiés dans votre pays. Cette liste doit rester accessible à tout moment pendant les séances. Votre coordinateur de projet Pharos vous aidera à identifier les ressources les plus appropriées pour votre région. La liste doit inclure le numéro d'urgence national, une ligne d'aide en cas de crise psychologique, un service offrant un soutien dans les langues de votre communauté et tout service local spécialisé dans l'aide aux migrants et aux réfugiés victimes de traumatismes.

Considérations éthiques

En cas de crise, la sécurité du participant prime sur toutes les autres considérations, y compris la confidentialité. C'est l'un des principes éthiques les plus clairs de la pratique du soutien par les pairs. Si la confidentialité est la pierre angulaire du soutien par les pairs, elle n'est pas absolue. Lorsque la vie d'une personne est en danger, vous avez la responsabilité à la fois morale et pratique de faire appel aux services capables d'assurer sa sécurité. En étant honnête avec les participants à ce sujet dès le début de la relation de soutien par les pairs, en l'incluant dans vos règles de base, vous vous assurez que cette limite est bien comprise avant qu'une crise ne survienne.

Résumé

Les situations de crise comptent parmi les expériences les plus difficiles auxquelles un conseiller en santé mentale non professionnel sera confronté. Elles exigent du calme, de la lucidité et la volonté d'agir rapidement et de manière décisive. En reconnaissant les signes d'une crise, en suivant le protocole d'urgence Pharos et en sachant quand contacter les services professionnels et d'urgence, les conseillers peuvent s'assurer que, même dans les moments les plus difficiles, les participants soient pris en charge avec bienveillance et accompagnés vers la sécurité. Ce chapitre vous a fourni les connaissances, les étapes et le vocabulaire nécessaires pour gérer ces situations. On ne vous demande pas de résoudre les crises seul·e. On attend de vous que vous réagissiez en étant présent·e, que vous agissiez sans délai et que vous recherchiez du soutien tant pour le·la participant·e que pour vous-même.

Modèles pour le chapitre 6

Modèle 1 : Carte de contacts d'urgence

Objectif : À remplir par les conseillers avant le début des séances de soutien par les pairs et à garder à portée de main pendant toutes les séances.

Service	Coordonnées
Numéro d'urgence national	
Ligne d'écoute pour les crises de santé mentale	
Coordinateur du projet Pharos	
Formateur pour adultes / soutien aux projets	
Service local d'aide d'urgence (le cas échéant)	
Interprète / service d'aide linguistique	

Modèle 2 : Guide de débriefing post-crise

Objectif : Aider les conseillers à mener une réflexion après une situation de crise. À remplir avec le coordinateur du projet.

- Que s'est-il passé pendant la séance ? Décrivez brièvement la situation sans citer le nom des participants.
- Quelles mesures ai-je prises et dans quel ordre ?
- Qu'est-ce qui a bien fonctionné dans ma réaction ?
- Y a-t-il quelque chose que je ferais différemment dans une situation similaire ?
- Comment me sens-je maintenant ? Ai-je besoin d'un soutien supplémentaire ?
- Quelles mesures de suivi faut-il prendre pour le participant ?

Modèle 3 : Que dire lorsque l'on interroge une personne sur ses pensées suicidaires

Formules suggérées pour s'assurer directement de la sécurité

Objectif : aider les conseillers à aborder la question des pensées suicidaires de manière calme, claire et non stigmatisante.

J'ai remarqué que vous sembliez porter un lourd fardeau aujourd'hui, et je voudrais m'assurer de bien comprendre ce que vous traversez.

Parfois, lorsque les gens ressentent beaucoup de souffrance ou de désespoir, ils ont des pensées selon lesquelles ils ne veulent plus être là. Je voudrais vous poser la question directement : avez-vous ce genre de pensées ?

[Écoutez la réponse sans interrompre.]

Merci de m'en avoir parlé. C'est très important de partager cela, et je suis content que vous me l'ayez dit. Je ne vais pas vous laisser, et je vais m'assurer que vous receviez le soutien dont vous avez besoin.

Conclusion

Le soutien par les pairs fonctionne grâce à quelque chose qui ne s'apprend pas par la formation ni ne s'inscrit dans un programme. Il fonctionne grâce à la qualité de l'attention qu'un être humain est prêt à offrir à un autre. Tout ce qui figure dans ce guide – les cadres, les protocoles, les scripts et les questions de réflexion – existe pour soutenir cette qualité d'attention, et non pour la remplacer.

Ce qui distingue le soutien par les pairs, et ce qui justifie d'investir dans l'approche Pharos, c'est la reconnaissance du fait que les personnes les mieux placées pour soutenir les migrants et les réfugiés nouvellement arrivés sont souvent celles qui ont elles-mêmes fait ce parcours. Le partage d'expérience crée une forme de crédibilité qu'aucune qualification professionnelle ne peut reproduire. Ce n'est pas que les qualifications n'aient pas d'importance ; la formation que vous avez suivie compte énormément. C'est simplement que la confiance qu'une personne nouvellement arrivée accorde à quelqu'un qui a vécu une expérience similaire est d'un autre ordre, et qu'elle ouvre d'autres portes. Le réseau de soutien par les pairs repose sur cette confiance, et la préserver est la responsabilité la plus importante qui vous incombe.

La santé mentale reste un sujet stigmatisé dans de nombreuses communautés, et parmi les populations de migrants et de réfugiés, cette stigmatisation peut être aggravée par des facteurs culturels, par la crainte de la façon dont la divulgation d'un problème de santé mentale pourrait être perçue, et par une méfiance justifiée envers des systèmes et des institutions qui ne les ont pas toujours traités équitablement. Le réseau de pairs ne résout pas ces obstacles en les affrontant de front. Il les dissout grâce à des rencontres répétées dans un espace qui inspire la sécurité, à travers des conversations qui ne sont jamais cliniques, et par la prise de conscience progressive que parler de ce que l'on ressent n'est pas un signe de faiblesse, mais un signe de confiance.

Le projet Pharos a réuni des organisations et des individus issus de six (6) pays européens qui partagent un engagement envers cette approche. Ce lien transnational est en soi une forme de soutien par les pairs, et vous êtes encouragés à en tirer pleinement parti. Les défis que vous rencontrez dans votre communauté sont rarement propres à celle-ci. Les questions qui vous taraudent après une séance difficile sont probablement celles auxquelles un autre conseiller, ailleurs, est également confronté. Les réseaux de soutien par les pairs mis en place grâce à Pharos perdureront au-delà de la durée officielle de ce projet. Les relations qui s'y tissent, ces petits moments de reconnaissance entre des personnes qui pensaient être seules face à leur expérience, la

première fois qu'une personne qui n'avait jamais parlé de sa santé mentale trouve les mots pour l'exprimer dans une salle remplie de personnes qui la comprennent : voilà les résultats qui comptent le plus.

Prenez soin de vous tout au long de ce travail. Vous ne pouvez pas offrir une présence constante aux autres si vous n'êtes pas vous-même soutenu. Remarquez quand le travail devient trop lourd, et n'attendez pas d'être à bout pour demander de l'aide. Vous devez à vous-même le même soin et la même honnêteté que vous accordez aux personnes de votre réseau. N'oubliez jamais :

Le projet Pharos tire son nom d'un phare. Mais un phare n'est utile que si quelqu'un se trouve en mer et en a besoin. Les personnes qui viennent vers votre réseau de pairs sont en mer. Vous n'êtes pas là pour les sauver. Vous êtes là pour vous assurer qu'elles puissent voir le rivage.

*Ce guide a été élaboré dans le cadre du projet Pharos
Soutien en santé mentale pour les migrants et les réfugiés : une approche par des
conseillers en santé mentale non professionnels*

Erasmus+ KA220-ADU | 2024-2026



PHAROS

Mental Health Support for Migrants and Refugees:
A Lay Mental Health Advisor Approach

INTEGRA
BILDUNG BERATUNG BEGEGNUNG



SIH SOROS
INTERNATIONAL
HOUSE

EDU
EDUCATIONAL INSTITUTE

ДРУЖЕСТВО
Знание
СОФИЯ

unofficial.
Media & Training



Co-funded by
the European Union



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.
Project No: 2024-1-DE02-KA220-ADU-000244259