

# APRENDRE SOIN ET RENFORCER LES CAPACITÉS PENDANT L'ACCUEIL

*Synthèse du guide sur les Bonnes pratiques  
en matière d'accompagnement psychosocial  
des défenseur·es des droits humains dans les  
programmes de relocalisation temporaire*

Andrea Galán Santamarina

Álvaro Villegas Fuentes



# APRENDRE SOIN ET RENFORCER LES CAPACITÉS PENDANT L'ACCUEIL

## Auteurs :

**Andrea Galán Santamarina**  
(Psychologue)

**Álvaro Villegas Fuentes**  
(Psychologue)

## Illustration et mise en page :

**Sebastián Rodríguez**

## Photographies :

*Programa Asturiano de Atención a Víctimas de la Violencia en Colombia*  
(Programme Asturien d'Accompagnement des Victimes de la Violence en Colombie). Les images documentent des activités réalisées dans le cadre de l'accompagnement psychosocial spécialisé du programme.

## Référence bibliographique recommandée :

Villegas Fuentes, A. et Galán Santamarina, A. (2026). *Accueils qui prennent soin et renforcent. Synthèse du Guide de Bonnes Pratiques en Accompagnement Psychosocial des Personnes Défenseuses des Droits Humains dans les Programmes d'Accueil Temporaire.*

## Avec le soutien de :

ProtectDefenders.eu dans le cadre de la coordination de la Plateforme de Réinstallation Temporaire de l'Union Européenne (EUTRP).



**AVERTISSEMENT:** Le contenu, les analyses, les conclusions, les recommandations ou les éventuelles erreurs de cette publication relèvent de la seule responsabilité des auteurs du document.

# SOMMAIRE

<b>1. À PROPOS DE CE GUIDE .....</b>	<b>4</b>
<b>2. COMPRENDRE LES FONDAMENTAUX DE L'APPROCHE PSYCHOSOCIALE DANS LE CADRE DE LA RELOCALISATION TEMPORAIRE.....</b>	<b>5</b>
2.1. Qu'entend-on par approche psychosociale et accompagnement psychosocial ?.....	5
2.2. En quoi consistent l'accompagnement psychosocial et le soutien psychosocial spécialisé dans les programmes de relocalisation temporaire ?..	6
2.3. Reconnaître le soin comme stratégie politique.....	6
2.4. Intégrer une approche du soin tenant compte du traumatisme.....	7
<b>3. COMPRENDRE LES EFFETS PSYCHOSOCIAUX POUR AMÉLIORER L'ACCOMPAGNEMENT .....</b>	<b>8</b>
3.1. Les effets psychosociaux de la violence politique sur les défenseur·es .....	8
3.2 Effets du processus de relocalisation .....	9
3.3 Effets sur les personnes qui accompagnent.....	10
<b>4. BONNES PRATIQUES FONDÉES SUR UNE APPROCHE PSYCHOSOCIALE DANS LES PROGRAMMES DE RELOCALISATION TEMPORAIRE.....</b>	<b>11</b>
4.1. Bonnes pratiques générales .....	11
4.2. Bonnes pratiques spécifiques à chaque étape .....	14
4.3. Bonnes pratiques pour prendre soin des personnes qui accompagnent.....	23
<b>5. RECOMMANDATIONS FINALES .....</b>	<b>26</b>

# À PROPOS DE CE GUIDE

# 01

Accompagner les défenseur·es des droits humains dans leurs combats constitue un défi humain, professionnel et politique qui implique une immense responsabilité. Les programmes de relocalisation temporaire peuvent être un outil précieux pour une protection intégrale des défenseur·es. Toutefois, ils demeurent particulièrement exigeants, surtout lorsqu'ils visent non seulement à garantir le soin et le bien-être des défenseur·es, mais aussi à renforcer leur capacité à poursuivre des luttes collectives.

Chaque programme d'accueil s'inscrit dans un contexte et une réalité qui lui sont propres, et présente des axes d'amélioration distincts. Ces programmes poursuivent des objectifs multiples, avec des priorités qui varient selon les cas, et mobilisent une grande diversité d'acteur·rices. Il n'est donc pas réaliste de proposer un standard de qualité unique applicable de la même manière à tous. En revanche, il est possible, et utile, de récolter et de partager avec cette communauté de pratique les expériences qui se sont avérées précieuses pour promouvoir des dispositifs d'accueil visant le bien-être et le renforcement des moyens d'action des défenseur·es. Dans cette optique, le présent guide propose une mise en commun structurée de ce que l'on appelle, avec humilité épistémologique, des « bonnes pratiques » fondées sur une approche psychosociale.

Ce document est une synthèse du guide [Prendre soin et renforcer les capacités pendant l'accueil: Bonnes pratiques en matière d'accompagnement psychosocial des défenseur·es des droits humains dans les programmes de relocalisation temporaire](#) (Villegas et Galán, 2025), élaboré pour la Direction générale de l'Agenda 2030 de la Principauté des Asturies, à partir d'une analyse bibliographique et documentaire systématique, d'entretiens menés auprès de 22 parties prenantes clés et d'un travail en réseau. Il convient de s'y référer pour compléter les informations présentées ici.

## Points essentiels :



1. La relocalisation temporaire est un outil de protection intégrale, et non seulement de sécurité physique, destiné aux défenseur·es des droits humains.
2. La violence politique, tout comme le processus de relocalisation en lui-même, peuvent avoir des répercussions psychosociales sur les défenseur·es concerné·es, qu'il convient d'anticiper.
3. L'approche psychosociale doit être intégrée à toutes les étapes et auprès de tou·te·s les acteur·rices du programme, sans se limiter uniquement au soutien psychosocial spécialisé : chacun·e participe à l'accompagnement.
4. Prendre soin est une stratégie politique qui renforce la pérennité des luttes des défenseur·es des droits humains.
5. Le bien-être des équipes d'accompagnement est une condition essentielle pour offrir des dispositifs d'accueil bienveillants et de qualité.

## 2.1. QU'ENTEND-ON PAR APPROCHE PSYCHOSOCIALE ET ACCOMPAGNEMENT PSYCHOSOCIAL ?

L'**approche psychosociale** s'appuie sur une vision interdisciplinaire qui place la **relation entre l'individu** (pensées, émotions, comportements, personnalité, histoire de vie) **et le contexte social** (relations, famille, communauté, culture, institutions, etc.) au centre. Elle suppose un examen critique de la souffrance humaine qui en interroge les causes, en la concevant non pas comme une expérience purement individuelle et inévitable, mais comme un phénomène traversé par des dimensions sociales et politiques.

➤ **La violence politique désigne des actes perpétrés par des acteurs étatiques et non étatiques agissant au nom de certains groupes de pouvoir afin d'imposer des intérêts politiques, économiques ou idéologiques, de contrôler la dissidence et de maintenir l'ordre établi. Elle s'articule avec d'autres formes de violence structurelle (patriarcale, raciste et de classe), renforçant ainsi les mécanismes de domination.**

L'**accompagnement psychosocial** est une **application pratique** de cette approche, visant à prendre en compte les effets de la violence politique et des violations des droits. L'**objectif** est d'**accompagner les conséquences émotionnelles, psychologiques et sociales** découlant de ces situations injustes, tout en **renforçant l'action, la résistance et l'autonomie** des personnes et des communautés, afin qu'elles puissent reconstruire leurs projets de vie et transformer les conditions qui ont donné naissance à ces injustices.

### *L'accompagnement psychosocial repose sur les piliers suivants :*

- » **Approche centrée sur la personne.** La participation active est privilégiée et l'autonomie des personnes et des communautés est respectée, en s'abstenant de toute imposition et de toute relation verticale.
- » **Approche axée sur la situation.** La souffrance des individus résulte de la violation des droits humains, dont les causes fondamentales sont ancrées dans les contextes sociaux et politiques.

- » **Une vision résiliente.** Les individus sont reconus comme des agents actifs face aux violations des droits, tandis que l'accompagnement vise à identifier et à renforcer leurs capacités.
- » **Approche fondée sur la dignité et les droits.** La privation des droits est considérée comme une injustice, tandis que la réparation est envisagée sous l'angle de la justice sociale.
- » **Une finalité transformatrice.** Le but ultime de toute action psychosociale est de renforcer les moyens d'action des personnes et des communautés afin qu'elles puissent préserver ou reconstruire leurs projets de vie et mettre fin à la violation de leurs droits.
- » **Non pathologisation.** Les réactions aux événements traumatiques doivent être comprises en lien avec les violences politiques qui en sont à l'origine, en évitant la pathologisation ou la réduction à un diagnostic clinique.
- » **Approche intégrale de la santé.** L'approche psychosociale implique une prise en charge intégrale de la santé en tenant compte de sa multi-dimensionnalité.
- » **Adaptation au contexte culturel.** Les réponses aux violations des droits et leurs manifestations varient d'une culture à l'autre. L'accompagnement doit intégrer une perspective décoloniale et antiraciste qui garantisse le respect des logiques et des modes d'adaptation propres à chaque personne et à chaque communauté.
- » **Positionnement horizontal et critique.** Il convient de faire prévaloir des relations fondées sur l'égalité et le respect, en reconnaissant la capacité de décider et d'agir de chaque personne, sans imposer de hiérarchies ni exercer aucune forme de supériorité. L'accompagnement requiert un engagement éthique actif.
- » **Principe « Ne pas nuire ».** Approche éthique et méthodologique qui vise à ce que les interventions externes causent le moins de préjudice possible et évitent d'aggraver des conflits existants.
- » **Un travail en réseau.** La collaboration, l'échange d'expériences et la coordination avec les autres acteur·rices impliqué·es sont encouragés afin d'accroître l'efficacité des interventions.

## 2.2. EN QUOI CONSISTENT L'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOSOCIAL ET LE SOUTIEN PSYCHOSOCIAL SPÉCIALISÉ DANS LES PROGRAMMES DE RELOCALISATION TEMPORAIRE ?

Dans le cadre de la relocalisation temporaire, le concept d'« **accompagnement psychosocial** » s'entend, selon une perspective large et transversale, comme l'ensemble des actions quotidiennes, institutionnelles et relationnelles qui contribuent au bien-être et à la réparation des défenseur·es. Par conséquent, **l'approche psychosociale** doit être appliquée à **toutes les étapes** (avant, pendant et après l'accueil), à tous les **domaines** (coordination, logement, loisirs, santé, plaidoyer, soutien spécialisé, etc.) et à toutes les **personnes impliquées** dans les programmes de relocalisation temporaire. En effet, **toutes les personnes qui font partie du programme de relocalisation temporaire participent à l'accompagnement.**

**Chaque décision et chaque interaction, qu'elles soient formelles ou informelles, peuvent contribuer à réparer le préjudice ou à l'aggraver ; c'est pourquoi prendre soin relève d'une responsabilité collective d'un bout à l'autre du processus d'accueil.**

Le « **soutien psychosocial spécialisé** » désigne un processus plus ciblé et plus approfondi, mis en œuvre par des **professionnel·les ayant suivi une formation spécifique** dans le domaine de la santé mentale et des traumatismes. Tout en reposant sur les mêmes principes que l'accompagnement psychosocial, il intègre des **espaces thérapeutiques, cliniques ou de soutien émotionnel** dont l'objectif ne se limite pas à soulager le mal-être ou à éviter de nouveaux traumatismes, mais vise, dans la mesure des possibilités offertes par le programme de relocalisation temporaire, à **faciliter le travail sur le traumatisme, à renforcer les ressources personnelles et collectives, et à accompagner les processus de réparation** qui intègrent l'expérience vécue dans le parcours individuel et politique.

## 2.3. RECONNAÎTRE LE SOIN COMME STRATÉGIE POLITIQUE

Au-delà d'une perspective psychosociale, il est essentiel d'aborder **le soin comme une stratégie politique** dans les programmes de relocalisation temporaire. La « **protection intégrale féministe** », mise au point par IM-Defensoras, intègre cette dimension au sein de la protection dans les situations de violence politique. C'est dans ce cadre qu'apparaît le concept de « **risque élargi** », qui définit le risque au-delà des menaces et des agressions directes en incluant également les conditions de bien-être, l'épuisement, les tensions et les impacts émotionnels, familiaux et psychosociaux. C'est pour cette raison que **prendre soin individuellement et collectivement** est une stratégie politique qui non seulement favorise le bien-être, mais aussi est **essentielle à la poursuite des activités militantes.**

Le repos est souvent considéré comme un privilège par de nombreux·ses défenseur·es, compte tenu des contextes auxquels ils/elles font face. Les **programmes de relocalisation temporaire** revêtent ainsi une importance particulière pour **encourager une réflexion critique sur le soin en tant que nécessité essentielle à la durabilité de l'engagement politique.** Encourager l'inscription de l'expérience de relocalisation temporaire des défenseur·es dans cette perspective politique contribue à en optimiser les effets et à renforcer leur engagement envers l'auto-soin et le soin collectif, qui sont considérés comme des conditions essentielles à la pérennité de leurs luttes.



## 2.4. INTÉGRER UNE APPROCHE DU SOIN TENANT COMPTE DU TRAUMATISME

Les défenseur·es des droits humains sont souvent **exposés·es à des expériences traumatisantes**, que ce soit par le biais de leur propre vécu dans des environnements de violence politique ou de témoignages et de l'accompagnement d'autres personnes victimes.

L'approche du soin tenant compte du traumatisme s'appuie sur des modes d'accompagnement fondés sur une **compréhension approfondie de l'impact du traumatisme** sur le corps, les émotions, l'esprit et les relations.

L'intégration, dans les programmes de relocalisation temporaire, d'une approche du soin tenant compte du traumatisme, combinée à une approche psychosociale, à tous les niveaux de leurs stratégies, procédures et pratiques, **contribue à garantir une sécurité physique, émotionnelle et psychologique accrue** tant des défenseur·es accueilli·es que des personnes qui les accompagnent.

### *Ci-dessous quelques concepts clés de cette approche sont décrits :*



- **Expérience traumatique.** Événement qui représente une menace pour l'intégrité physique ou psychologique d'une personne, généralement associé à des sentiments de chaos, de confusion, d'horreur, de désarroi et à un effondrement des fondements de la sécurité personnelle.
- **Traumatisme.** Préjudice causée par des expériences extrêmes qui menacent l'intégrité physique ou psychologique de la personne, dépassant ses mécanismes d'adaptation.
- **Traumatisme psychosocial.** Traumatisme qui transcende l'individu, dont l'origine et la perpétuation se trouvent dans les conditions sociales, historiques et communautaires. Il affecte des communautés ou des groupes, déstructurant les valeurs, les croyances et les repères collectifs de sécurité.
- **Traumatisme vicariant.** Impact émotionnel et physique subi par celles et ceux qui accompagnent des personnes touchées par des expériences traumatiques, en raison d'une exposition empathique prolongée à la souffrance d'autrui.

## 3.1. LES EFFETS PSYCHOSOCIAUX DE LA VIOLENCE POLITIQUE SUR LES DÉFENSEUR·ES

Les expériences traumatisantes liées à la violence politique entraînent une série de séquelles et d'effets psychosociaux qui se manifestent à **différents niveaux** : individuel, familial et sociocommunautaire. Ces effets **ne doivent pas être considérés comme des signes de faiblesse ni comme des maladies**, mais comme des mécanismes d'adaptation et de défense permettant aux personnes de survivre face à des situations extrêmes. Dans le cadre d'une approche psychosociale, ces manifestations sont interprétées comme des **réactions normales face à des situations anormales**.



### AU NIVEAU INDIVIDUEL

Ces expériences entraînent des troubles émotionnels, cognitifs, physiques et identitaires tels que : un **état d'alerte** permanent, l'**insomnie**, un **phénomène de reviviscence** du traumatisme, l'**évitement**, la **dissociation** et d'autres altérations perceptives ; la **peur**, la **tristesse**, la **colère**, la **culpabilité**, le **désespoir** et même des **idées suicidaires** ; l'**irritabilité** et des **comportements agressifs** ou autodestructeurs (consommation problématique de substances, par exemple) ; la **méfiance** et l'**isolement social** ; des **problèmes de mémoire**, de **concentration** et des **difficultés à élaborer des récits** cohérents sur l'expérience vécue. De même, des **symptômes somatiques** sans cause médicale apparente et une **dégradation de la sexualité** peuvent se manifester. À cela s'ajoutent une atteinte à l'**estime de soi** et une atteinte à l'**identité** et aux **croyances fondamentales** liées à la sécurité, la justice et le sens de la vie, pouvant aller jusqu'à organiser sa propre identité autour de l'expérience de la **victimisation**, avec une perte de l'agentivité et des difficultés à se projeter vers l'avenir.



### AU NIVEAU FAMILIAL

Les effets se traduisent par une **détérioration des relations**, une augmentation des **conflits** et un **éloignement** motivé par la peur ; un **appauvrissement** découlant de la persécution ou de la perte d'un emploi faisant suite à une stigmatisation ou un déplacement forcé. Ils peuvent se rapporter à un **sentiment de culpabilité** envers la famille, notamment en lien avec la parentalité et l'absence ; ainsi qu'à des **processus de deuil complexes** à la suite du décès ou de la disparition d'êtres chers. Un autre effet est l'**aggravation des violences liées au genre et à l'orientation sexuelle au sein de la famille**.



### AU NIVEAU SOCIO-COMMUNAUTAIRE

La violence génère une **peur collective**, encourage la méfiance et conduit à une **diminution de la participation politique et communautaire** ; elle provoque la **stigmatisation** et l'**isolement** des défenseur·es ; entraîne la **désagrégation du tissu social** ainsi que l'**affaiblissement des réseaux de soutien**, lesquels peuvent être parfois intentionnellement compromis afin de fragmenter l'organisation collective. **Au sein des organisations sociales**, des **conflits** émergent, marqués par le traumatisme, l'épuisement et les dynamiques patriarcales ou racistes. À tout cela s'ajoute le **déracinement culturel** provoqué par la perte de territoire ou le déplacement, qui affecte l'identité communautaire et donne lieu à des **sentiments partagés de tristesse, d'humiliation et de désespoir**.

## 3.2 EFFETS DU PROCESSUS DE RELOCALISATION

Si les programmes de relocalisation temporaire se sont révélés être un outil efficace pour améliorer la sécurité et le bien-être des défenseur-es des droits humains, il convient de garder à l'esprit que le **processus de relocalisation en tant que tel peut avoir des effets négatifs** qu'il faut prendre en compte pour mieux comprendre et accompagner de manière adéquate les défenseur-es participant à ces programmes. Ces effets **dépendent de variables personnelles et contextuelles propres aux défenseur-es**, ainsi que des **caractéristiques du programme**, telles que sa durée, les conditions d'accueil, le contexte culturel, les aides au retour, la possibilité de prolonger le séjour ou même de ne pas rentrer, etc.

Les défenseur-es ont souvent des **troubles du sommeil** dès leur arrivée, aggravés par les changements de routine, le stress, le trop-plein d'informations sur la situation dans leur pays d'origine, le décalage horaire, le poids des responsabilités assumées à distance et l'inquiétude pour leurs familles et communautés. Ces troubles peuvent être exacerbés par des **habitudes mauvaises pour leur santé** telles que la consommation d'alcool, la sédentarité ou l'isolement. En outre, beaucoup ont des **besoins médicaux non satisfaits** liés aux risques encourus avant la relocalisation. L'amélioration de leurs conditions de vie pendant la période de relocalisation peut faire apparaître des symptômes physiques et émotionnels qui nécessitent une attention particulière.

À cela s'ajoute le **choc culturel** généré par les différences de langue, d'horaires, d'alimentation, de communication, de spiritualité ou de vision du monde, ainsi que le **deuil migratoire**, qui se traduit par des pertes multiples, partielles et ambiguës (famille, langue, culture, territoire, statut, communauté, sécurité et avenir), un processus rendu plus complexe par la temporalité du programme, l'incertitude migratoire, les conditions (ou l'impossibilité) du retour, les antécédents traumatiques, avec des répercussions sur l'identité, les relations et le bien-être. Les **attentes** en termes de réduction des risques, de plaidoyer international, de réseautage, de conditions économiques ou de protection internationale peuvent ne pas être satisfaites, donnant lieu à une **frustration** et une **démotivation**.

Le repos ainsi que l'éloignement peuvent renforcer le sentiment de **culpabilité** lié au fait d'être en sécurité alors que l'entourage est toujours exposé au danger, à la séparation familiale ou à l'impossibilité d'assister à des événements importants ; parallèlement, la **difficulté à se dissocier des responsabilités professionnelles et familiales** à distance est un obstacle à l'adaptation et au bien-être. La vie sociale s'en trouve également affectée, tandis que les barrières linguistiques ainsi que l'état émotionnel peuvent favoriser l'**isolement**.

Le souhait de faire connaître leur combat peut conduire à une **surexposition difficile**, tandis que la répétition du récit d'expériences traumatiques est susceptible de générer des situations de **re-victimisation** ou de **re-traumatisation**. L'identification constante au rôle de victime ou son rejet peut nuire au bien-être et à l'adhésion au programme, et des **dynamiques de soumission, de méfiance ou de conflit avec les figures d'autorité**, liées à l'impact traumatique, peuvent apparaître.



La **cohabitation non choisie** entre des personnes issues de milieux divers et ayant subi des traumatismes peut exacerber les tensions découlant de différences culturelles, idéologiques ou de leadership, ainsi que les dynamiques de rivalité, de méfiance ou la reproduction de logiques patriarcales, racistes ou phobiques à l'égard des personnes LGBTIAQ+.

Les défenseur·es peuvent être confronté·es à de nouvelles situations de violence sexiste, raciste ou discriminatoire dans le pays hôte ou au sein même du programme, visant en particulier les femmes, les personnes LGBTIAQ+, les personnes racisées ou en situation de handicap.

Enfin, le **risque peut persister, s'aggraver ou se transformer** pendant la période d'accueil en raison de menaces persistantes, d'une couverture médiatique ou de failles de sécurité. Ces facteurs, associés à des changements familiaux, professionnels ou au sein de la communauté, peuvent entraîner des difficultés, voire rendre le retour impossible, ce qui génère une **incertitude** qui affecte le bien-être émotionnel et conditionne l'expérience du séjour.

### 3.3 EFFETS SUR LES PERSONNES QUI ACCOMPAGNENT

D'autre part, accompagner en adoptant une approche psychosociale nécessite de **prendre soin des personnes qui accompagnent, condition essentielle pour assurer un processus de relocalisation cohérent avec ses principes**. Le contact permanent avec des récits de violence politique peut avoir un impact profond ; c'est pourquoi cet aspect ne doit pas être considéré comme une question secondaire.

L'accompagnement dans des contextes de violence politique peut entraîner un **burnout** ou **épuisement professionnel**. Cela prend la forme d'une frustration et d'un sentiment d'impuissance face à la persistance de la violence structurelle et de l'impression de ne pas en faire assez, ce qui accentue le sentiment de responsabilité ; une surcharge émotionnelle et éthique liée à la gestion de situations d'urgence et de décisions complexes, en particulier lorsque les frontières entre vie privée et vie professionnelle s'estompent ; une irritabilité et une réactivité face aux conflits ; un épuisement physique et cognitif se traduisant par une fatigue extrême, de troubles physiques tels que maux de tête, troubles du sommeil et difficultés de concentration ; un désintérêt, une tristesse et un pessimisme qui affectent les performances ; et une détérioration de l'estime de soi professionnelle, avec un sentiment d'insécurité et l'impression d'échouer dans son rôle d'accompagnement.

De même, une **lassitude compassionnelle** peut voir le jour, associée à une fatigue émotionnelle due à une exposition répétée à la souffrance et au **traumatisme vicariant**, ce qui entraîne l'apparition de symptômes similaires à ceux d'un traumatisme direct (reviviscence, hypervigilance, évitement, dissociation et changements de vision du monde).

**Au niveau de l'équipe**, cette situation peut se traduire par une banalisation de l'épuisement professionnel, une invisibilisation du mal-être et un taux de rotation élevé du personnel ; des conflits internes, une polarisation et une perte de cohésion ; la reproduction de dynamiques oppressives (structures hiérarchiques, inégalités de genre ou raciales, manque d'écoute) ; et une perte du sens politique du travail, ce qui affecte la motivation, la créativité et la qualité de l'accompagnement.



# BONNES PRATIQUES FONDÉES SUR UNE APPROCHE PSYCHOSOCIALE DANS LES PROGRAMMES DE RELOCALISATION TEMPORAIRE

# 04

On entend par « bonne pratique » toute **action, décision ou stratégie** mise en œuvre dans le cadre d'un programme de relocalisation temporaire qui **renforce le bien-être, la dignité et les processus de réparation des défenseur·es**, en reconnaissant à la fois les **effets du traumatisme** et les **dimensions politiques et collectives** de la **violence** subie. Ces pratiques contribuent également à l'évolution des dynamiques de relation, de soin et d'exercice du pouvoir au sein des programmes.

## 4.1. BONNES PRATIQUES GÉNÉRALES

Les bonnes pratiques présentées dans cette section s'appliquent à toutes les étapes du processus d'accueil. Elles fournissent une base structurelle à des approches qui placent le soin et le renforcement des moyens d'action des individus et de leurs organisations au cœur des pratiques d'accompagnement.

### Processus de relocalisation temporaire adaptés au contexte et personnalisés

---

Pour éviter que les programmes de relocalisation ne reproduisent des logiques coloniales, il est essentiel de reconnaître le rôle et la position depuis lesquels s'organise l'accueil, et de personnaliser le processus en plaçant l'individu au cœur de celui-ci :

- » **Associer dès le début les organisations** dont font partie les défenseur·es.
- » **Considérer la relocalisation comme une étape** dans un parcours plus large de résistance collective, et non comme un acte de « sauvetage ».
- » **Ré-examiner en interne les éventuelles dynamiques paternalistes**, pour les remplacer par des formes d'accompagnement plus horizontales.
- » **Intégrer les programmes de relocalisation dans des contextes culturellement et linguistiquement proches**, au sein desquels interviennent des organisations connaissant la réalité des personnes accueillies.
- » **Personnaliser la relocalisation** en tenant compte, entre autres, du genre, de la racialisation, de l'orientation sexuelle, de la situation familiale et des besoins en matière de santé mentale.

### Fonctions essentielles garanties

---

Les fonctions essentielles devant figurer dans tout programme de relocalisation sont énumérées ci-dessous. La répartition de ces responsabilités peut varier selon les particularités propres à chaque programme.

- » **Financement et appui institutionnel** : mise à disposition de ressources financières et matérielles, et aide pour les démarches administratives telles que visas ou permis de séjour.
- » **Gestion et administration** : logistique du voyage, gestion financière et entretien du logement.
- » **Coordination** : gestion des demandes, sélection, supervision des voyages, emploi du temps et activités de plaidoyer.
- » **Mentorat et accompagnement au quotidien** : aide pour les démarches administratives, accès aux ressources médicales ou juridiques et accès à des formations et à des activités de loisirs. Il est recommandé que la personne chargée de l'accompagnement ne gère pas les ressources financières.

- » **Soutien psychosocial spécialisé** : séances individuelles ou en groupe et accompagnement de l'équipe sur les aspects émotionnels, la cohabitation et la gestion de crise.
- » **Analyse de risques et protection intégrale** : évaluation et prise de décision avant, pendant et après la période d'accueil, y compris, dans certains cas, en matière de sécurité numérique.
- » **Gestion de la cohabitation** : organisation des règles de vie en communauté, médiation et règlement des conflits, en particulier en cas de dispositifs d'accueil collectifs.
- » **Soutien juridique** : accompagnement pour les démarches administratives, les visas et les situations juridiques.
- » **Soutien en matière de santé** : prise en charge sanitaire intégrale par le biais de prestataires publics, privés ou professionnels externes.
- » **Appui communautaire** : création de réseaux locaux avec les syndicats, les organisations de défense des droits humains, les collectifs et les établissements d'enseignement dans la société hôte.

## Profil de formation minimum des personnes qui accompagnent

Le profil idéal des personnes participant à ces programmes devrait allier formation professionnelle et engagement politique, afin d'assurer un accueil bienveillant qui évite toute nouvelle traumatisation et tout choc culturel. Les compétences essentielles identifiées sont les suivantes :

- » **Engagement en faveur des droits humains** : implication personnelle et politique dans la défense des droits humains et expérience militante, notamment dans la coordination et le soutien psychosocial.
- » **Connaissance de la langue** des personnes bénéficiaires, avec recours à la traduction lorsque cela n'est pas possible.
- » **Connaissance du contexte d'origine** : disposer de personnel originaire des pays des défenseur·es ou ayant une connaissance suffisante de leur réalité sociale, culturelle et politique. Dans certains cas, il a été fait appel à des médiateur·rices culturelles.
- » **Formation spécifique** : approches du soin féministe, antiraciste, psychosociale, tenant compte du traumatisme et ancrée dans l'engagement militant, afin de comprendre les effets de la violence sociopolitique et d'agir de manière respectueuse tout au long du processus.



## Ressources financières et logistiques pour un accueil digne

---

Un accueil digne implique de garantir des conditions sûres et des ressources suffisantes, en recherchant des financements supplémentaires si nécessaire (ProtectDefenders.eu, Front Line Defenders, Fonds d'action d'urgence, etc.). Les ressources essentielles à couvrir sont les suivantes : **personnel** en nombre suffisant pour assurer toutes les fonctions du programme ; **frais encourus avant** l'arrivée : démarches administratives, taxes et transferts vers l'aéroport ; **billets** aller-retour ; **soins médicaux** couverts par une assurance voyage, des services médicaux privés ou le système de santé publique ; **indemnité financière** régulière couvrant les dépenses quotidiennes, assortie de fonds supplémentaires pour les besoins de la famille en cas de personnes à charge ; **autres dépenses** comme transports locaux, **hébergement** pendant le voyage, indemnités journalières, loisirs et sport ; logement garantissant l'intimité, la sécurité et le repos ; **ressources en cas d'urgence** pour les situations imprévues comme une aggravation de l'état de santé ; dépenses permettant un **retour en toute sécurité**, comme un soutien financier et, si le risque persiste, la possibilité d'une relocalisation de la famille.

## Soutien institutionnel à l'appui de la sécurité et d'une reconnaissance

---

Les institutions de la société hôte jouent un rôle clé dans la **reconnaissance** des défenseur·es en tant que personnalités de premier plan, notamment en organisant des cérémonies publiques de bienvenue ou des réunions officielles ; elles contribuent également à leur **sécurité** par le biais de démarches bilatérales, de déclarations et de leur participation à des délégations de vérification ou de suivi après le retour des défenseur·es des droits humaines dans leurs communautés d'origine.

## Flexibilité quant à la durée du séjour

---

L'idéal est d'adapter la durée aux besoins de chaque personne, même si la plupart des programmes proposent des durées fixes en raison de contraintes financières, de manque de personnel et des politiques migratoires existantes. Lorsqu'il n'est pas possible d'assouplir ces conditions, il est recommandé de sélectionner des profils dont les besoins correspondent au type d'accueil disponible.

## Possibilité d'accueillir des membres de la famille

---

Il s'agit d'une bonne pratique du point de vue de l'égalité des genres, car elle réduit les obstacles à l'accès, en particulier pour les femmes défenseuses des droits humains, et contribue à atténuer le sentiment de culpabilité lié à la séparation familiale. Cette pratique implique d'avoir une vision large du concept de famille, de mettre à disposition un encadrement psychosocial pendant le processus de sélection, de garantir l'autonomie de la cellule familiale, d'étendre le soutien psychosocial à l'ensemble de la famille et de mettre en place un appui scolaire adapté.



## 4.2. BONNES PRATIQUES SPÉCIFIQUES À CHAQUE ÉTAPE

Cette section présente les principales bonnes pratiques destinées à accompagner les défenseur·es tout au long du processus d'accueil, à chaque étape des programmes de relogement temporaire : avant la période d'accueil, pendant celle-ci et après le retour.

AVANT PÉRIODE D'ACCUEIL	DURANTE LA ACOGIDA	APRÈS LE RETOUR
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Processus de sélection</b></li><li>• <b>Avant l'arrivée</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Premiers jours</b></li><li>• <b>Pendant le séjour</b></li><li>• <b>Avant le retour</b></li></ul>	

### 4.2.1. Avant la période d'accueil

#### 4.2.1.1. Processus de sélection

##### Appels à candidatures clairement communiqués

L'appel à candidatures du programme doit être clair et fournir des informations détaillées sur les aspects fondamentaux de l'accueil, notamment la durée, les droits, les devoirs et les limites, afin que les organisations et les défenseur·es puissent prendre des décisions en connaissance de cause.

- » **Exemple d'application** : diffusion de documents d'information écrits détaillant les conditions du programme.

##### Processus de sélection coordonnés avec les organisations

Une coordination étroite avec les organisations du pays d'origine pendant la sélection permet d'identifier les cas en tenant compte du contexte, d'obtenir des informations fiables et de garantir que les critères de sélection répondent aux besoins réels des personnes et de leurs communautés. De plus, cette approche renforce la coresponsabilité dans la prise de décision et garantit que les personnes accueillies bénéficient du soutien organisationnel nécessaire pendant leur séjour.

- » **Exemple d'application** : les organisations du pays d'origine se chargent des candidatures et de la sélection ; des comités de sélection pluriels et représentatifs du tissu associatif du pays d'origine ; un intermédiaire qui joue le rôle d'analyste des risques et assure la coordination dans le pays d'origine ; des organisations du pays hôte ayant déjà collaboré avec des organisations du pays d'origine.

##### Processus de sélection fondés sur une approche psychosociale

L'intégration de l'approche psychosociale pendant l'étape de la sélection permet une évaluation plus complète du risque selon une perspective élargie, en identifiant les ressources émotionnelles et relationnelles de la personne, ainsi que les répercussions que le déplacement temporaire peut avoir sur sa vie personnelle, familiale, communautaire et professionnelle.

- » **Exemple d'application** : formulaires de candidature couvrant les aspects liés à la santé psychosociale ; implication de professionnel·les du domaine psychosocial spécialisé·es dans les processus de candidature et de sélection.

## 4.2.1.2. Avant l'arrivée

### Des interlocuteur·rices clairement identifiés et des canaux de communication sécurisés

---

Avant l'arrivée, il est important que les défenseur·es disposent d'un·e interlocuteur·rice à qui poser leurs questions et d'un canal de communication sécurisé et accessible pour l'échange d'informations sensibles. La mise en place d'un tel dispositif facilite la gestion et évite les malentendus ou les pertes d'informations.

- » **Exemple d'application** : désignation d'un·e interlocuteur·rice pour les démarches préalables ; définition de rôles de mentorat ; utilisation d'outils de communication numérique sécurisés tels que Signal.

### Accompagnement dans les démarches administratives

---

Afin de réduire au minimum le stress, les obstacles à l'accès et les risques de re-traumatisation liés aux démarches administratives préalables à l'arrivée, le programme doit garantir un accompagnement personnalisé à chaque personne bénéficiaire.

- » **Exemple d'application** : envoi d'informations écrites sur les démarches à suivre ; mise en place d'un canal clairement défini pour répondre aux questions administratives ; prise de contact et suivi proactifs ; aide financière spécifique ; aide pour les démarches relatives aux permis de travail ; établissement d'une procuration.

### Objectifs du programme clairement définis et ajustement des attentes

---

Même si la personne a posé sa candidature en toute connaissance de cause, il est essentiel de lui communiquer à nouveau, avant son arrivée, des informations claires sur les objectifs du programme et les aides disponibles. Cette démarche contribue à assurer un processus de relocalisation satisfaisant, réduit les éventuels malentendus et évite tout décalage entre les attentes et la réalité.

- » **Exemple d'application** : envoi d'informations par écrit ; appel téléphonique ou visioconférence préalable.

### Informations de base sur l'arrivée et le séjour

---

Pour que la personne puisse se préparer à sa relocalisation sur le plan matériel, physique et émotionnel, il est essentiel qu'elle dispose des informations nécessaires concernant son arrivée et les aspects essentiels de la vie quotidienne.

- » **Exemple d'application** : fournir des informations écrites sur le climat, des recommandations concernant les bagages, les aides financières, les caractéristiques du logement, la santé, le déroulement de l'accueil initial, le programme des premiers jours.

### Définition du profil public et préparation interne du processus de relocalisation

---

Avant l'arrivée, il est recommandé d'élaborer en interne un profil public préliminaire des défenseur·es, afin de planifier son séjour de manière stratégique : identifier les réseaux, les groupes et les lieux d'intérêt, sélectionner les bénévoles adéquats, prévoir les formations pertinentes et anticiper les soutiens spécifiques tels que la traduction, l'accompagnement culturel ou les aménagements liés à la santé ou à la mobilité.

- » **Exemple d'application** : identification des priorités et des besoins de la personne bénéficiaire et de son organisation ou de sa communauté ; présentation par e-mail du profil aux personnes et aux groupes concernés dans le pays hôte.

## Élaboration d'un plan de sécurité

---

La préparation du retour doit commencer avant le début du programme, en menant des entretiens avec les défenseur·es et leur organisation afin d'aborder ses préoccupations, les risques et les possibilités réelles de retour. Ce processus permet de planifier des mesures de protection, de mettre en place des actions depuis le pays d'origine et d'éviter les départs précipités, contribuant ainsi à la sécurité, à une prise de décision en connaissance de cause, à la réduction du sentiment de culpabilité ou de la surexposition, et au renforcement des capacités organisationnelles tout au long du séjour.

- » **Exemple d'application** : faire appel à des analystes des risques et à des spécialistes de la protection intégrale dans le cadre du programme.

## Soutien psychosocial spécialisé avant la relocalisation

---

Le soutien psychosocial spécialisé des défenseur·es devrait débiter dès que possible. Cette approche permet de faciliter la suspension temporaire d'activités dans le pays d'origine, la planification de la délégation de responsabilités ou de la gestion de la communication avec la famille et l'entourage proche concernant leur absence, tout en amorçant la création d'un lien.

- » **Exemple d'application** : prise de contact préalable par e-mail, téléphone ou appel vidéo ; un questionnaire en ligne.

## 4.2.2. Pendant la période d'accueil

### 4.2.2.1. Premiers jours

#### Bienvenue et soins de base

---

Il est essentiel d'assurer un accueil chaleureux et attentionné dès les premiers instants, car cela peut influencer en grande partie le déroulement du séjour. L'objectif est que la personne bénéficiaire ait le sentiment d'être l'acteur central du processus.

- » **Exemple d'application** : accueil et réception à l'aéroport/gare, organisation d'un repas de bienvenue, préparation d'un panier de produits alimentaires et d'hygiène de base, carte SIM du pays hôte et accès à internet, logement aménagé et explication de son fonctionnement.

#### Des informations pratiques claires et accessibles

---

Il est recommandé de communiquer de manière claire, accessible et compréhensible toutes les informations de base qui facilitent l'orientation, l'autonomie et la sécurité des défenseur·es pendant les premiers jours de leur séjour.

- » **Exemple d'application** : donner, à l'oral et par écrit, des informations générales sur la ville, le fonctionnement des transports, les services et les aides auxquels ils/elles ont accès pendant l'accueil, une liste de numéros de téléphone, etc. ; accompagnement dans les activités quotidiennes de base ; donner accès à un numéro de compte bancaire.

#### Présentations et rôles clairement définis au sein du programme

---

Il est important de présenter les défenseur·es à l'ensemble du personnel impliqué dans le programme et de clarifier les rôles et responsabilités de chaque membre.

- » **Exemple d'application** : temps informels tels que des repas ou des activités ludiques ; rencontre facilitée par le personnel psychosocial spécialisé.

## Communication et signature des engagements, limites et protocoles

---

Fournir des informations sur les engagements, les droits et les devoirs, ainsi que sur les protocoles d'intervention en vigueur, afin de dissiper toute incertitude et d'éviter tout malentendu ultérieur. Ces engagements doivent être connus avant la sélection et, une fois les personnes arrivées, il convient de leur laisser le temps de clarifier tout doute.

- » **Exemple d'application** : discussion sur les engagements, les droits et les devoirs ; signature d'un document écrit ; explication des normes minimales et de bonne conduite ; accords de confidentialité ; explication des protocoles d'intervention face à des situations spécifiques.

## Repos et adaptation avant le lancement des activités publiques

---

Il est important de ne pas surcharger l'emploi du temps des défenseur·es pendant cette période d'accueil. L'objectif prioritaire est de leur permettre de se reposer et de se familiariser avec la vie sur le lieu d'accueil.

- » **Exemple d'application** : ne pas programmer d'événements publics avant deux semaines ou un mois ; créer des temps quotidiens pour échanger qui ne portent pas sur la violence politique ; travailler à la prévention du choc culturel par le biais d'ateliers d'initiation à la culture locale ; mener un travail spécifique sur l'hygiène du sommeil.

## Soutien psychosocial spécialisé dès les premiers instants

---

Au cours de cette étape initiale, le soutien psychosocial peut prendre la forme d'une présentation et d'une explication des objectifs du processus. La manière dont ce soutien est présenté revêt une grande importance.

- » **Exemple d'application** : définir le type de soutien ; présenter le soutien psychosocial comme un outil politique ; éviter le langage clinique ; positionner le bien-être comme un élément essentiel de la sécurité ; souligner l'importance du soin collectif ; réaliser une évaluation initiale de l'état émotionnel ; participer aux temps informels ; organiser un atelier de groupe si le type d'accueil le permet.



## 4.2.2.2. Pendant le séjour

### Ajustements linguistiques adaptés

---

La langue du pays hôte est un facteur clé, qui influence directement le processus d'adaptation.

- » **Exemple d'application** : immersion linguistique accompagnée ; cours de langue ; médiation culturelle ; binômes de langue et échanges ; traduction des documents essentiels dans la langue parlée par la personne.

### Accès aux loisirs et au repos

---

Étant donné que de nombreux·ses défenseur·es s'arrivent épuisé·es ou en phase de rétablissement après avoir vécu des expériences traumatisantes, le programme doit faciliter l'accès à des activités flexibles et adaptées au rythme et aux habitudes de repos de chacune.

- » **Exemple d'application** : autonomie dans la gestion de l'emploi du temps ; offrir une certaine flexibilité par rapport aux obligations du programme ; garantir l'intimité dans le logement ; conclure des accords de déconnexion et de délégation temporaire des responsabilités avec les organisations d'origine ; prendre en charge les frais liés aux activités sportives et de loisirs ; encourager l'activité physique ; promouvoir des stratégies d'auto-soin pendant la période d'accueil ; retraites ; faciliter les voyages et la découverte de lieux ; fournir des informations sur les activités de loisirs possibles auxquelles accessibles de manière autonome ; organiser et promouvoir des activités telles que la préparation de repas en commun, encourager la lecture et l'expression artistique, visiter des musées, etc.

### Gestion attentionnée de l'emploi du temps et de la visibilité publique

---

Il est essentiel que les défenseur·es aient le sentiment de pouvoir décider de leur quotidien et des activités qu'elles mèneront pendant leur séjour. Même si, pour la plupart des personnes, un niveau raisonnable d'activités aide à structurer le séjour et est source de nouvelles expériences, d'idées et de contacts, un emploi du temps public qui ne correspond pas à leurs besoins peut s'avérer inapproprié. Le niveau d'exposition publique doit être évalué avec une attention particulière afin de protéger la sécurité et le bien-être psychosocial des défenseur·es.

- » **Exemple d'application** : emploi du temps de plaidoyer conçu de manière collaborative ; communication constante et attentionnée ; programmation adaptée au profil politique ; adaptation du niveau d'exposition en fonction de l'analyse technique des risques ; évaluation de la situation émotionnelle par un soutien psychosocial spécialisé afin d'évaluer le risque élargi lié à l'exposition.

### Mise à jour du plan de sécurité

---

La préparation du retour doit se poursuivre tout au long du séjour. Pour cela, il est important de poursuivre le travail entamé avant l'arrivée des défenseur·es ou, à défaut, de le commencer pendant le séjour.

- » **Exemple d'application** : poursuite du plan de sécurité intégrale ; participation de professionnel·les spécialisé·es dans l'analyse des risques et la protection intégrale.

### » Accompagnement aux réunions et événements publics

---

Afin de garantir des réunions efficaces pendant le séjour, il est recommandé de les préparer minutieusement et de les encadrer étroitement. Ces précautions contribuent à renforcer l'estime de soi et la sécurité des défenseur·es.

- » **Exemple d'application** : fourniture d'informations de base sur les réunions ainsi que d'un accompagnement ; aide apportée par le personnel spécialisé en communication politique ; organisation d'évaluations conjointes après les réunions et les événements.

## Réunions de coordination et de suivi

---

Un suivi continu est essentiel pour garantir que le séjour réponde aux besoins réels de la personne défendeuse. Au cours de ces réunions, il est important d'être attentif tant à ce qui est exprimé qu'à ce qui pourrait être passé sous silence par gêne ou par souci de ne pas alourdir la charge de travail de l'équipe.

- » **Exemple d'application** : réunions de groupe et/ou individuelles hebdomadaires ou à fréquence régulière ; possibilité de demander des réunions supplémentaires à l'initiative des défenseur·es.

## Faciliter la formation des défenseur·es

---

Contribuer à la formation des défenseur·es permet de renforcer leurs capacités personnelles, techniques et politiques, ainsi que leur sentiment d'utilité à l'égard du programme et leur bien-être psychosocial.

- » **Exemple d'application** : accords avec des écoles, des universités ou des organisations professionnelles ; formations internes programmées ; dispositifs de mentorat professionnel ; formations choisies par les défenseur·es.

## Promouvoir la mise en place de réseaux de soutien dans la société hôte

---

L'un des principaux avantages potentiels des programme de relocalisation temporaire en termes de renforcement des moyens d'action personnels et politiques des défenseur·es réside dans la possibilité de créer et d'entretenir des réseaux de soutien à travers différents domaines et niveaux. Cela contribue à prévenir l'isolement, le choc culturel et le deuil migratoire, tout en améliorant le bien-être psychosocial. Sur le plan politique, cela renforce les capacités de plaider et de protection, accroît le sentiment d'utilité de la relocalisation et peut contribuer à réduire les risques liés au retour.

- » **Exemple d'application** : une personne chargée de la coordination qui établit des liens et des contacts ; une personne chargée du mentorat ou de l'accompagnement, par exemple un·e militant·e, qui joue un rôle de soutien communautaire ; efforts proactifs de mise en relation entre les personnes accueillies et les militant·es, les organisations et les institutions ; organisation et financement de séjours de plaider ; l'organisation d'activités spécifiques avec des groupes de soutien du programme ou des organisations concernées ; la prise de contact avec la presse locale.

## Vie en communauté encadrée

---

Dans les communautés de vie, il est fréquent que des difficultés ou des tensions apparaissent. Ces conflits rompent l'harmonie du groupe et ont un fort impact émotionnel. C'est pourquoi la vie en communauté nécessite un accompagnement conscient et structuré.

- » **Exemple d'application** : définir une fonction spécifique chargée de gérer ces difficultés et en informer les défenseur·es ; document sur la cohabitation et la gestion des logements ; privilégier les cohabitations non mixtes ; donner aux personnes résidentes l'autonomie nécessaire pour gérer les logements comme leur propre foyer ; établir de manière collective et guidée des règles et des limites claires ; rappeler les protocoles d'intervention et les soutiens disponibles ; organiser des temps réguliers pour faire le point sur la cohabitation ; faciliter la médiation face aux conflits ; traiter de manière urgente les conflits graves.

## Accès à des services de santé complets

---

Il est essentiel de veiller à ce que les défenseur·es aient accès à des services de santé adaptés pendant leur séjour, tant pour assurer la continuité des traitements antérieurs ou le suivi par des spécialistes que pour garantir les soins d'urgence ou le diagnostic et la prise en charge de pathologies nouvelles ou non traitées auparavant, si nécessaire.

- » **Exemple d'application** : faciliter l'accès aux services de santé publics ; donner accès à des services de santé privés, à des coopératives de santé ou à des professionnel·les indépendant·es travaillant selon des approches psychosociales et transculturelles ; dresser une liste des professionnel·les et des ressources disponibles pour garantir des réponses rapides ; constituer une trousse à pharmacie de base pour le logement.

## Soutien psychosocial spécialisé pendant le séjour

---

Le soutien psychosocial peut être individuel, en groupe ou les deux ; l'idéal est de pouvoir accéder à toutes ces formules, car chacune contribue différemment au processus thérapeutique. Le choix dépendra des effets ressentis par chaque personne, de sa vision du monde, de la durée de la relocalisation ou des dynamiques de groupe. Le type et le format varient également selon que la personne qui le dispense fait partie de l'équipe du programme, qu'il s'agit d'un·e professionnel·le externe ou qu'il existe un·e intermédiaire chargé·e de la coordination. En outre, les professionnel·les peuvent assumer des fonctions ponctuelles d'accompagnement au quotidien ou de coordination dans le domaine de la santé. Le soutien psychosocial spécialisé repose sur les aspects clés suivants :

- **Confidentialité** : établir dès le départ un cadre clair et sûr, par le biais d'un consentement éclairé écrit ou verbal, en particulier lors d'interventions de groupe.
- **Cadrage du processus** : convenir dès le début les horaires, les lieux et la fréquence des séances. La fréquence s'adapte à chaque personne et à chaque moment du séjour ; le lieu peut être extérieur, en plein air ou au domicile, en privilégiant toujours l'intimité.
- **Lien thérapeutique** : la confiance est fondamentale. Elle se renforce grâce à la connaissance du contexte sociopolitique des défenseur·es, à un contact établi dès le début du processus, à des temps informels partagés, à une présentation par l'équipe de coordination et à des facteurs personnels propres aux professionnel·les, tels que la langue ou le genre.
- **Pertinence culturelle** : proposer un éventail varié de méthodologies (notamment l'art-thérapie, l'écriture thérapeutique ou les thérapies corporelles) afin de s'adapter aux croyances, à la culture et à la situation de vie de chaque personne.
- **Flexibilité** : l'accompagnement doit s'adapter aux rythmes non linéaires de chaque processus, en sachant quand être présent et quand prendre du recul, en proposant des alternatives telles que des professionnel·les spécialisé·es ou des rencontres informelles.
- **Objectifs réalistes** : adaptés à la durée limitée du séjour, axés sur : l'écoute empathique, l'adaptation culturelle, l'auto-soin, le travail sur les effets de la violence politique, l'accompagnement en situation de crise et la coordination avec l'équipe.
- **Travail de groupe** : il favorise la résilience collective, le sentiment d'appartenance et la reconnaissance mutuelle. Il doit être volontaire, participatif, avec une approche tenant compte du traumatisme et des thèmes définis collectivement, tels que l'auto-soin, la psychoéducation ou la gestion de la peur et du deuil.



### 4.2.2.3. Avant le retour

#### Évaluation du séjour et planification individualisée du retour

---

Le programme doit anticiper et gérer le déroulement du retour de manière individualisée, en collaboration avec les défenseur·es et au moyen d'un accompagnement structuré permettant d'explorer différents scénarios.

- » **Exemple d'application** : processus d'évaluation ; analyse de la situation avec des professionnel·les spécialisé·es dans l'analyse des risques, sous l'angle de la protection intégrale et grâce à leur connaissance de la situation du pays ; travail en réseau avec des organisations du pays d'origine ; temps formels et informels pour dire adieu ; si le retour n'est pas possible, apporter un soutien en prolongeant la durée de la relocalisation, en orientant vers un autre programme ou en appuyant une demande de protection internationale.

#### Soutien psychosocial spécialisé avant le retour

---

La période précédant le retour suscite souvent chez les défenseur·es un niveau élevé d'anxiété, d'incertitude et de réactivation émotionnelle. Le soutien psychosocial peut aider les personnes à se préparer émotionnellement à différents scénarios possibles, à renforcer leur capacité d'adaptation et à réduire l'impact psychologique du retour vers des contextes peu sûrs.

- » **Exemple d'application** : élaboration d'un plan de retour en toute sécurité incluant les aspects professionnels, organisationnels et personnels/familiaux sous l'angle psychosocial ; séances individuelles de clôture ; séances de groupe de clôture.



### » 4.2.3. Après le retour

#### Suivi des personnes ayant bénéficié du programme de relocalisation

---

Malgré les capacités limitées des programmes de relocalisation en matière de suivi à long terme après le retour, il est recommandé de poursuivre l'accompagnement pendant les premiers mois, car cela contribue à atténuer le sentiment de manque de soutien et les difficultés d'adaptation au retour.

- » **Exemple d'application** : groupes de discussion en ligne ; prises de contact régulières et structurées ; interlocuteurs disponibles ; aide pour les déclarations officielles, les lettres de soutien, etc.

#### Visites de vérification de la situation des droits humains dans les lieux d'origine des personnes bénéficiaires

---

Les visites ou délégations de vérification de la situation des droits humains dans les lieux d'origine fonctionnent comme un « accueil inversé » qui renforce les liens entre les deux sociétés. Leur efficacité dépend de l'implication des institutions et des organisations du programme de relocalisation. Les participant·es entrent en contact direct avec la réalité des personnes bénéficiaires, créent des liens avec le programme et acquièrent une plus grande conscience sociale et politique, tandis que les organisations locales expriment leur reconnaissance envers les représentant·es de la société hôte.

- » **Exemple d'application** : se rendre dans les régions ou zones d'origine des personnes accueillies ; associer une représentation pluraliste du tissu organisationnel de la société hôte, y compris les institutions et les pouvoirs publics ; mener des dialogues et des actions de plaidoyer auprès des institutions locales ; produire des rapports publics à diffuser sur les réseaux sociaux, dans la presse ou dans les espaces institutionnels (parlements, événements publics...).

#### Soutien financier et logistique garanti

---

Il est essentiel d'offrir un soutien financier à la fin du séjour afin de limiter les incertitudes, d'éviter les situations de vulnérabilité et de favoriser un retour sûr et stable.

- » **Exemple d'application** : aide financière à la fin du séjour ; soutien aux initiatives entrepreneuriales au retour ; soutien à la formation au retour ; prise en charge des frais de relocalisation interne, pour une personne seule ou une famille si nécessaire ; fourniture d'informations sur les fonds, les bourses et les organismes susceptibles d'apporter un soutien financier au retour.

#### Poursuite du soutien psychosocial spécialisé au retour

---

Bénéficier d'un soutien psychosocial spécialisé lors du retour permet aux défenseur·es de maintenir des stratégies d'auto-soin, de mettre en pratique les outils acquis pendant leur séjour et de mieux faire face aux défis émotionnels et organisationnels liés au retour. De plus, cet accompagnement peut les aider à diffuser des pratiques favorisant le bien-être au sein de leurs communautés et organisations, renforçant ainsi la protection collective.

- » **Exemple d'application** : proposer un nombre déterminé de séances ou une période définie à disposition dans le pays d'origine ; offrir un canal de communication ouvert permettant de s'adapter aux besoins ; orientation vers des entités spécialisées dans le pays d'origine.

## 4.3. BONNES PRATIQUES POUR PRENDRE SOIN DES PERSONNES

Cette section présente les bonnes pratiques visant à prendre soin et garantir le bien-être des personnes qui accompagnent les défenseur·es dans le cadre des programmes de relocalisation temporaire. Ces pratiques s'appliquent de manière transversale pendant toutes les phases du programme.

### Le soin comme axe central de l'organisation gestionnaire

---

Il est essentiel que l'organisation gestionnaire place le soin au centre de ses préoccupations pour rendre possible les autres actions. Cette approche favorise des processus durables et bienveillants, tant pour l'équipe que pour les personnes bénéficiaires du programme.

- » **Exemple d'application** : mise en place d'un plan institutionnel sur le soin.

### Des environnements de travail avec des conditions dignes et des tâches clairement délimitées

---

Des conditions de travail dignes et une organisation structurée et bien définie, avec une répartition claire des tâches, réduisent le stress, la surcharge de travail et l'épuisement émotionnel, contribuant ainsi à établir une frontière entre vie personnelle et vie professionnelle. En préservant la santé mentale de l'équipe et en favorisant un environnement sûr et stable, la qualité de l'accompagnement offert aux personnes bénéficiaires s'en trouve améliorée.

- » **Exemple d'application** : stabilité de l'emploi et rémunération adéquate ; personnel suffisant ; horaires de travail définis ; répartition claire des tâches ; structure organisationnelle flexible ; planification des gardes d'urgence ; critères d'urgence clairs et définis avec les défenseur·es ; mesures de compensation des heures supplémentaires ; droit à la déconnexion physique et numérique ; favoriser le repos et l'auto-soin, ainsi que la capacité à identifier les signes de surmenage.

### Coordination et communication interne continue

---

Renforcer la coordination du travail d'équipe constitue un facteur protecteur pour le bien-être des personnes qui travaillent au sein des programmes. Cette démarche améliore la capacité et le sentiment d'autonomie dans la gestion du quotidien, des crises éventuelles ou des problèmes de cohabitation, renforçant ainsi l'efficacité du programme.

- » **Exemple d'application** : encourager le travail d'équipe et multidisciplinaire ; planifier des réunions périodiques entre les différents acteur·rices, adaptées aux différentes étapes ; disposer de canaux de communication clairs et sécurisés ; favoriser les temps informels pour échanger et renforcer l'esprit d'équipe.

### Temps collectifs de décompression ou de débriefing

---

Disposer de temps collectifs consacrés à la décompression et au débriefing, qu'ils soient autogérés ou animés par des professionnel·les spécialisé·es, permet aux équipes de renforcer la confiance au sein du groupe, de gérer l'impact émotionnel de l'accompagnement, et de prévenir l'épuisement, le burnout et le traumatisme vicariant.

- » **Exemple d'application** : organiser des séances collectives de décompression, animées par un personnel spécialisé interne ou externe.

## Accès à un soutien psychosocial spécialisé

---

Le personnel des programmes, quel que soit son rôle, devrait pouvoir accéder à un soutien psychosocial spécialisé externe afin de prévenir les risques et les répercussions liés à ce type d'accompagnement, qui ont une incidence sur le bien-être et la pérennité du programme. De même, en servant de modèle aux personnes bénéficiaires, exprimer son propre besoin de soutien devant elles contribue à déstigmatiser la souffrance mentale et émotionnelle dans les milieux de défense des droits humains.

- » **Exemple d'application** : disposer d'un fonds pour la santé des personnes qui travaillent ou collaborent avec le programme ; actions préventives menées par les services de soutien psychosocial spécialisés du programme lui-même (conseils et soutien émotionnel, ateliers de groupe, formation interne, etc.).

## Formation pour améliorer l'accompagnement et prévenir les répercussions secondaires

---

La mise en place de sessions de formation régulières adaptées aux besoins du programme renforce les compétences de l'équipe nécessaire pour offrir un accompagnement sûr et tenant compte des traumatismes, permet d'identifier et de gérer les répercussions émotionnelles sur soi-même, et prévient l'usure, favorisant ainsi le bien-être professionnel et personnel.

- » **Exemple d'application** : formations internes régulières et/ou spécifiques sur : les contextes sociopolitiques d'origine des personnes bénéficiaires, l'approche psychosociale, l'approche du soin tenant compte du traumatisme, la sécurité numérique, les premiers secours psychologiques, l'animation de groupes, la prévention de l'épuisement professionnel.

## Supervision externe de l'accompagnement

---

Grâce à la supervision assurée par des expert-es, l'équipe dispose d'un espace sûr pour analyser la réalité du programme avec recul, en faisant la distinction entre l'expérience personnelle et les situations accompagnées. Il en résulte une prise de décision plus prudente, une amélioration de l'accompagnement, une protection contre l'épuisement émotionnel et une meilleure compréhension des réactions des personnes bénéficiaires comme des manifestations du traumatisme, favorisant ainsi une intervention plus empathique et durable.

- » **Exemple d'application** : supervisions collectives régulières ; supervisions spécifiques selon le domaine ou le rôle ; supervision entre programmes de relocalisation.



## Protocoles d'intervention définis et mis en commun

---

Le fait de disposer de protocoles définis face à d'éventuelles situations de crise facilite l'intervention de l'équipe, évite l'improvisation, réduit le stress et la charge émotionnelle, et apporte une certitude dans l'action collective.

- » **Exemple d'application** : élaboration et mise à jour de protocoles de prévention et d'intervention pour faire face à des situations de violence de genre ou d'agression sexuelle, d'urgence sanitaire, de violence raciste ou haineuse envers les personnes LGBTIAQ+, ainsi qu'aux violations pouvant survenir au sein du programme et la manière d'y faire face ; diffusion des contenus et mise à disposition de copies écrites accessibles à toutes les personnes impliquées dans le processus d'accueil.

## Réseaux de programmes

---

Le travail en réseau contribue à prendre soin des personnes accompagnées, car il brise la solitude et donne un sens au travail en permettant de se sentir partie intégrante d'un ensemble plus vaste ; il permet d'élaborer des stratégies communes de pression auprès des institutions, en tirant parti du fait que de nombreux défis et expériences sont partagés ; et il facilite l'échange de ressources, de formations et de soutien mutuel sur la base d'une confiance et d'une connaissance préalables.

- » **Exemple d'application** : le réseau Pro-TEJER en Espagne ; l'EUTRP au niveau européen ; le réseau Ubuntu Hub Cities au niveau africain ; Shelter City et ICORN ; le travail et les échanges en réseau entre professionnel·les qui fournissent un soutien psychosocial spécialisé dans des programmes appartenant à un même espace géographique ou culturel (comme la coordination « Psico-Pro-TEJER » des professionnel·les qui offrent un soutien psychosocial au sein des programmes de l'Espagne).



## POUR LES PROGRAMMES DE RELOCALISATION TEMPORAIRE :

Le présent guide s'adresse à l'ensemble des acteur·rices impliqué·es dans les programmes de relocalisation temporaire, en les **invitant à réexaminer leurs pratiques à partir d'une approche psychosociale**, à renforcer les pratiques existantes et à transformer celles qui peuvent être améliorées, tout en privilégiant les soins aux personnes accueillies et à celles qui les accompagnent. **Les recommandations spécifiques sont les suivantes :**

- Adapter les bonnes pratiques au contexte particulier de chaque programme.
- Intégrer l'approche psychosociale à toutes les étapes du programme (avant, pendant et après le retour).
- Garantir une couverture des fonctions minimales : financement et soutien institutionnel ; gestion et administration ; coordination ; mentorat et accompagnement quotidien ; soutien psychosocial spécialisé ; analyse des risques et protection intégrale ; gestion de la cohabitation ; soutien juridique ; soutien en matière de santé ; soutien communautaire.
- Concevoir des processus de sélection coordonnés avec les organisations d'origine, en intégrant des critères psychosociaux.
- Personnaliser chaque accueil en tenant compte du genre, de la racialisation, de la situation familiale et des besoins de santé de chaque défenseur·e.
- Accompagner le retour de manière planifiée, avec une évaluation des risques à toutes les étapes du programme, en garantissant un soutien économique, institutionnel et psychosocial au moment du retour.
- Construire des réseaux de soutien au sein de la société hôte dans un esprit de solidarité fondé sur les valeurs internationalistes, en impliquant les organisations de la société civile, les syndicats et les institutions.
- Mettre en place un plan de soin institutionnel destiné aux équipes, comprenant une supervision externe, des temps de décompression, des formations et l'accès à un soutien psychosocial spécialisé.
- Encourager le travail en réseau au sein des programmes de relocalisation temporaire.

---

## À L'INTENTION DES BAILLEURS DE FONDS ET DES INSTITUTIONS :

- Garantir des dotations budgétaires couvrant les fonctions minimales des programmes, permettant l'accueil familial, le suivi après le retour, la mise en œuvre de plans de soin dans les programmes et les initiatives de recherche appliquée.
- Assouplir les critères de financement afin de les adapter aux besoins réels et aux délais de chaque processus de relocalisation.
- Garantir une reconnaissance et un soutien institutionnel aux personnes bénéficiaires.
- Financer et soutenir le travail en réseau entre les programmes, comme stratégie de renforcement collectif et d'optimisation des ressources.
- Respecter et garantir les droits humains en tant qu'obligation fondamentale, en créant des cadres juridiques qui protègent les défenseur·es des droits humains.
- Mettre en place des cadres migratoires flexibles et protéger le droit d'asile.

---

## POUR LES UNIVERSITÉS, LES CENTRES DE FORMATION ET DE RECHERCHE :

- Approfondir l'étude des bonnes pratiques et l'échange de connaissances au sein du réseau.
- Encourager la recherche appliquée portant sur la relocalisation temporaire, en étoffant les connaissances spécifiques au contexte, élaborées en collaboration avec les personnes défenseures et leurs communautés, tout en évitant de reproduire des approches extractivistes dans les travaux de recherche.
- Intégrer l'approche psychosociale et le soin tenant compte des traumatismes dans les programmes de formation.
- Conclure des accords de collaboration avec les programmes de relocalisation afin d'assurer une formation spécialisée de leurs équipes et d'impliquer les universités et les centres de formation dans l'accompagnement des personnes bénéficiaires au sein de la société.

# APRENDRE SOIN *ET RENFORCER LES* CAPACITES PENDANT L'ACCUEIL



Cette initiative est financée par l'Union européenne. Toutefois, les opinions et points de vue exprimés dans cette publication n'engagent que leurs auteurs et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne. L'Union européenne ne saurait en être tenue responsable.