



P R O T E C T

Processus de reconnaissance et d'orientation
des victimes de torture dans les pays
européens afin de faciliter l'accompagnement
et l'accès aux soins

ACET

Bulgarie

BZFO

Allemagne

Cordelia Foundation

Hongrie

FTDA

France

IRCT

Danemark

Parcours d'Exil

France

PHAROS

Pays-Bas

Coordination :

Jérôme Boillat
Bertrand Chamouton
(Parcours d'Exil)

Auteurs :

Mimoza Dimitrova
Kristina Gologanova

ACET

7-9 Zvanika Str.,
Belite Brezi
1680 Sofia
Bulgarie

Boris Friele
Joachim Rueffer

BZFO

Turmstr. 21,
10559 Berlin
Allemagne

Adrienn Kroó
Káplány Szilvia
Lilla Hárdi

Cordelia Foundation

Balzac u. 37.
1136 Budapest
Hongrie

Radoslaw Ficek
Véronique Lay
Melissa Paintoux

FTDA

24, rue Marc Seguin
75018 Paris
France

Hélène de Rengervé
Joost den Otter

IRCT

Borgergade 13
P.O. Box 9049
1022 Copenhagen K
Danemark

Jérôme Boillat
Pierre Duterte
Karin Teepe

Parcours d'Exil

12, rue de la Fontaine au Roi
75011 Paris
France

Erick Vloeberghs
Evert Bloemen

PHAROS

Herenstraat 53
3512 KB Utrecht
Pays-Bas

Avec la participation de
Laurence De Bauche
(Réseau académique Odysseus)



P R O T E C T

Processus de reconnaissance et d'orientation
des victimes de torture dans les pays
européens afin de faciliter l'accompagnement
et l'accès aux soins

Ce livret a été réalisé par les partenaires du projet PROTECT et cofinancé par l'Union-Européenne.

Le but du projet PROTECT est de faciliter l'identification des demandeurs d'asile souffrant des conséquences de traumatismes graves (torture, viol, formes sévères de violences psychologiques...).

Le livret contient le Questionnaire PROTECT, les questions fréquemment posées relatives à sa mise en œuvre et un CD-Rom contenant la documentation complète du projet ainsi qu'une version imprimable de l'outil.

The background of the page is a blue gradient with a circular pattern of twelve yellow stars, similar to the European Union flag. The stars are arranged in a circle and vary in opacity, with some being more prominent than others. The word "Questionnaire" is written in a white, serif font with a blue outline, centered horizontally across the middle of the page. The overall design is clean and professional, with a focus on the EU theme.

Questionnaire

Questionnaire et remarques en vue de l'identification précoce des demandeurs d'asile ayant subi des expériences traumatiques

PROTECT ne peut servir à déterminer le statut juridique de la personne ni ne peut être utilisé pour limiter ses demandes et ses droits au cours des démarches ultérieures.

Quel est le but de ce questionnaire ?

Ce questionnaire PROTECT a été conçu afin de faciliter la procédure d'accueil des demandeurs d'asile conformément aux directives du Conseil de l'Union Européenne¹.

Le questionnaire facilite l'identification précoce des personnes susceptibles d'avoir subi des expériences traumatiques, telles que les victimes de torture ou de violences psychiques et/ou physiques.

Les demandeurs d'asile ayant subi de tels traumatismes doivent être orientés vers des professionnels de santé dès le début de leur procédure d'asile afin d'éviter la détérioration de leur état de santé et la chronicisation de leurs problèmes médicaux et de permettre l'adaptation de leurs conditions d'accueil et de leur procédure d'asile.

Quand utiliser ce questionnaire ?

Dès l'arrivée dans le pays d'accueil, une protection physique et des premiers soins doivent être fournis. Il est recommandé de ne soumettre ce questionnaire qu'après une période de repos (par exemple de 7 à 10 jours).

Il est préférable de l'appliquer aux demandeurs d'asile, y compris dans des circonstances difficiles, plutôt que de ne pas le faire en attendant des conditions idéales.

Parfois, les problèmes psychologiques causés par des expériences traumatiques se manifestent tardivement. C'est pourquoi il est alors utile de réaliser une évaluation différente, ou de remplir le questionnaire une seconde fois à un moment ultérieur, la notation pouvant parfois changer.

1 Notamment l'article 17 et les articles 15 et 20 de la directive du Conseil relative aux normes minimales pour l'accueil des demandeurs d'asile (2003/9/CE du 27 janvier 2003) et plus particulièrement l'article 12 §3 et l'article 13 §3 alinéa a) de la directive du Conseil relative aux normes minimales concernant la procédure d'octroi et de retrait du statut de réfugié dans les États membres (2005/85/CE du 1er décembre 2005).

Comment soumettre ce questionnaire?

Avant de poser l'ensemble des questions, merci de lire l'introduction qui suit au demandeur d'asile afin de l'informer sur le sens de ce questionnaire et d'instaurer, si possible, un climat de confiance et de sécurité.

Le questionnaire propose une évaluation graduelle (« risque faible », « risque moyen » ou « risque élevé ») des risques consécutifs à une expérience traumatique.

Une fois complété, une copie de ce questionnaire doit être donnée au demandeur d'asile afin qu'il puisse la présenter à chaque rendez-vous avec les professionnels de santé, les conseillers juridiques ou les agents de l'administration.

Texte à lire avant de poser les questions :

Chère Madame, cher Monsieur,

L'Union Européenne a adopté des instructions afin de prendre en compte la situation de certains demandeurs d'asile qui auraient des besoins spécifiques.

Ce questionnaire a été créé conjointement par des professionnels de santé et des juristes. Il sera l'occasion de parler de votre santé. Vous pouvez refuser d'y répondre.

Le but de ce questionnaire est de vous aider au mieux en déterminant si vous avez des besoins spécifiques.

En conséquence, il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse et il est important que vous vous sentiez aussi libre et naturel que possible quand vous répondrez.

Merci de répondre par OUI ou NON. Durant le questionnaire, essayez de vous concentrer sur votre expérience de ces dernières semaines.

Questionnaire et remarques en vue de l'identification précoce des demandeurs d'asile ayant subi des expériences traumatiques

Questions		Oui	Non
<i>« souvent » signifie plus qu'à l'accoutumée et source de souffrance</i>			
1	Avez-vous souvent des problèmes pour vous endormir ?		
2	Faites-vous souvent des cauchemars ?		
3	Avez-vous régulièrement des maux de tête ?		
4	Avez-vous d'autres douleurs physiques ?		
5	Vous mettez-vous facilement en colère ?		
6	Repensez-vous souvent à des événements passés douloureux ?		
7	Vous sentez-vous souvent effrayé ou angoissé ?		
8	Vous arrive-t-il souvent d'oublier des choses dans votre vie quotidienne ?		
9	Avez-vous l'impression d'avoir perdu tout intérêt pour les choses quotidiennes ?		
10	Avez-vous souvent des problèmes de concentration ?		
Nombre de réponses répondues par «oui» →			

Évaluation :
Cocher la case correspondante afin d'indiquer le niveau de risque de traumatisme



0-3	4-7	8-10
Risque faible	Risque moyen	Risque élevé

En cas de risque « moyen » et « élevé », le demandeur d'asile devrait consulter un spécialiste afin de passer des examens médicaux et psychologiques.

Un risque « faible » n'exclut pas la possibilité que le demandeur d'asile ait subi des expériences traumatiques. Les symptômes peuvent apparaître plus tard. Une autre détection devrait être menée à bien.

Autres remarques (par exemple : la personne pleure, ne montre aucune réaction, donne l'impression d'être absente... / difficultés liées à la compréhension des questions / conditions particulières de l'entretien...) :

Ces observations doivent être partagées avec la personne.

Nom du demandeur d'asile : _____

Date de naissance : _____

Pays d'origine : _____

Date : _____

J'accepte qu'une copie de ce questionnaire soit gardée par l'organisation de l'intervieweur et soit utilisée pour un usage statistique (signature)

Organisation (tampon si possible)

Une fois complété, une copie de ce questionnaire doit être remise au demandeur d'asile avec la recommandation de le présenter chaque fois qu'il/elle rencontre un professionnel de santé, un conseiller juridique ou un agent de l'administration.





FAQ

(version de septembre 2011)

Cette FAQ fait partie du « Livret PROTECT » – aux côtés du questionnaire lui-même – remis à la personne conduisant l'entretien. Cette section doit fournir une réponse à un certain nombre des questions qui pourraient être posées à propos de l'utilisation du questionnaire PROTECT. Cette liste sera mise à jour dès lors que de nouveaux commentaires seront apportés.

Quels sont les buts du Questionnaire ?

- Reportez-vous à la première page du livret :
- Le Questionnaire PROTECT a été développé afin de faciliter la procédure d'accueil des demandeurs d'asile, en conformité avec les directives du Conseil Européen.
- Le Questionnaire facilite la reconnaissance précoce des personnes ayant subi des expériences traumatiques, par exemple les victimes de torture, de violences psychologiques, physiques ou sexuelles.
- Les demandeurs d'asile ayant souffert de telles expériences traumatiques devraient être orientés vers des professionnels de santé à un stade précoce de la procédure d'asile afin d'éviter l'aggravation et/ou la manifestation chronique de problèmes de santé et afin d'adapter les conditions d'accueil et la procédure d'asile à leurs besoins.

Ce questionnaire a-t-il un but préventif ?

Oui, le Questionnaire a pour but d'identifier les souffrances psychologiques, aussi tôt que possible, afin d'éviter le développement de graves troubles psychologiques et problèmes associés.

Quelles précautions doivent être prises pour protéger le demandeur d'asile ?

Une explication approfondie du sens et de l'objet de ce Questionnaire devra être faite au demandeur d'asile, dans la mesure où il peut faire ressurgir des souvenirs potentiellement violents. De ce fait, il est nécessaire pour l'intervieweur :

- D'être prêt à reconnaître la souffrance du demandeur d'asile pour qu'il se sente compris et accepté.
- De ne pas remettre en question la véracité de son vécu.
- De prendre conscience que les victimes de torture peuvent percevoir toute personne détentrice de l'autorité ou pouvant prendre des décisions qui affectent leur vie comme un potentiel bourreau. Il est alors essentiel de toujours laisser le demandeur d'asile décider s'il/elle se souhaite ou non répondre à une question.

Quelles précautions doivent être prises pour protéger l'intervieweur ?

L'intervieweur doit suivre certaines lignes directrices, parmi lesquelles :

- Ne pas chercher à détailler le(s) événement(s) traumatique(s).
- Garder une attitude professionnelle et se limiter uniquement au contenu du questionnaire.
- Ne pas endosser le rôle de thérapeute.

Conditions pour remplir le questionnaire

3

Qui doit mettre en pratique ce questionnaire ?

Les intervieweurs doivent être indépendants et neutres. Il peut s'agir :

- De travailleurs sociaux, d'infirmières, de médecins généralistes, d'autres professionnels de santé, de conseillers juridiques et d'avocats, considérés comme étant, de par leur position, en mesure d'identifier les victimes de torture et de travailler avec ce Questionnaire.
- De bénévoles intervenants auprès des demandeurs d'asile et ayant suivi une formation.

Le Questionnaire peut-il établir un diagnostic ?

Non, le Questionnaire peut uniquement établir une présomption du degré de vulnérabilité psychologique (faible, moyenne, forte), qui implique un besoin potentiel de traitement thérapeutique (pour un degré moyen ou fort), ainsi que l'adaptation des conditions d'accueil et de la procédure d'asile à ces besoins spécifiques.

Le Questionnaire peut-il être utilisé pour évaluer des enfants ?

Non, il ne peut être utilisé qu'avec des adultes (personnes de plus de 18 ans).

Le Questionnaire existe-t-il en d'autres langues ?

Oui, le Questionnaire est disponible en :

- Anglais
- Français
- Allemand
- Bulgare
- Néerlandais
- Hongrois
- Espagnol
- Albanais
- Arabe
- Oromo (d'Éthiopie)
- Farsi
- Polonais
- Russe
- Serbo-croate
- Somalien
- etc.

Il est alors nécessaire de s'assurer que l'intervieweur et le demandeur d'asile comprennent la langue choisie (avec ou sans l'aide d'un interprète). Le Questionnaire peut être utilisé soit dans la langue du pays d'accueil, soit dans celle du demandeur d'asile.

Quel est le groupe ciblé par le Questionnaire ?

Le Questionnaire doit être effectué avec tous les demandeurs d'asile adultes, à moins que la personne ne présente des signes évidents d'un besoin immédiat d'assistance (psychologique ou physique), par exemple un état de grossesse avancé, un handicap mental, une maladie grave, etc

Que faire si une personne ne présente aucun symptôme ?

Le Questionnaire doit tout de même être mis en œuvre. L'absence de symptômes ne signifie pas que le demandeur d'asile n'a pas subi d'expériences traumatiques. Les symptômes peuvent apparaître plus tard et il/elle pourrait nécessiter une assistance psychologique, médicale et juridique supplémentaire.

Dans certains cas, les symptômes n'apparaissent qu'après un certain temps, par exemple après que la personne s'est remise de son voyage ou des conditions précaires d'accueil.

Compléter le Questionnaire avec chaque demandeur d'asile permet également de collecter des données représentatives.

Quelles sont les circonstances requises pour mettre en œuvre le Questionnaire ?

Le Questionnaire doit être mis en œuvre lors d'un entretien confidentiel entre l'intervieweur et le demandeur d'asile, de préférence dans un cadre privé, avec l'intention de construire une relation positive avec la personne.

Est-il possible pour un demandeur d'asile de remplir le questionnaire seul ?

Non, l'intervieweur doit guider le demandeur d'asile tout au long du Questionnaire, avec ou sans interprète. Le Questionnaire ne doit pas être donné au demandeur d'asile pour une mise en œuvre autonome.

Est-il approprié pour l'intervieweur de mener un Questionnaire touchant à la vie privée de la personne, la menant potentiellement à revivre des expériences traumatiques et lui imposant d'autres souffrances ?

Le Questionnaire a spécialement été développé pour être utilisé par un personnel non médical/psychologue, pour l'identification précoce de demandeurs d'asile ayant subi des expériences traumatiques. Etant donné que les signes et les symptômes qu'il met à jour sont plutôt intimes et inextricablement liés à un sujet sensible et difficile, afin de respecter la vie privée de la personne, il est nécessaire pour l'intervieweur de se limiter au cadre du Questionnaire et d'éviter de rentrer dans les détails des expériences traumatiques vécues.

Quel est le sens exact du mot « souvent », utilisé dans la plupart des questions ?

Cela signifie que l'évènement se déroule à une fréquence plus importante que ce qui est considéré comme normal par la personne, et qui par conséquent cause une souffrance.

Quel sera le ressenti du demandeur d'asile par rapport au Questionnaire ?

En fonction de leurs expériences passées, de leur pays d'origine et de leur état psychologique actuel, il peut être difficile pour le demandeur d'asile de répondre à certaines questions. Des sentiments de honte, de chagrin et de méfiance peuvent survenir. Dans ce cas, les intervenants non-médicaux ne doivent pas solliciter d'informations supplémentaires, mais plutôt adresser la personne vers le personnel de santé.

Néanmoins, le Questionnaire sensibilise le demandeur d'asile et lui permet de nommer et de quantifier les symptômes qui lui étaient préalablement impossible d'expliquer et de comprendre.

Il peut aider la personne à établir des liens entre différents symptômes, leur origine et leurs conséquences. Il peut également mettre en lumière d'anciennes plaintes ou problèmes ayant déjà été sources de confusion et d'incompréhensions.

De nombreux survivants considèrent difficile de parler de leurs expériences traumatiques. L'intervieweur peut tenter de véhiculer l'idée selon laquelle demander de l'aide peut apaiser les souffrances, et que même s'il n'est pas possible pour la victime de parler à ce moment, il y aura toujours une possibilité de le faire plus tard.

Suggestions sur la façon de gérer des situations difficiles (par exemple, si le demandeur d'asile devient très agité ou énervé pendant l'entretien)

Bien que la prise en charge des crises et de la détresse des personnes ayant subi des traumatismes est généralement la tâche de spécialistes (psychiatre, psychologue, médecins, etc.), dans certains cas il est nécessaire d'agir immédiatement.

La principale règle est de rester calme et de se contrôler, et de ne pas se laisser influencer par les émotions et les comportements de l'autre personne. Cela peut avoir un effet apaisant.

Il est ensuite important de garder une attitude respectueuse et empathique, et de demander à la personne si on peut lui être utile de quelque manière que ce soit (par exemple, lui ramener un verre d'eau, laisser la personne dans la pièce jusqu'à ce qu'il/elle ne se sente plus énervé/e, appeler un membre de la famille, permettre de faire une brève pause, etc.).

Si la situation dépasse vos propres capacités et qualifications, il est nécessaire de faire appel à l'assistance d'un professionnel.

Quel est l'objet de l'encadré « Observations supplémentaires » ?

Dans cet encadré, l'intervieweur peut noter toute remarque pertinente, mais ne devra pas donner une interprétation des résultats. Toute remarque devra être factuelle. Cet encadré sera utile pour tout professionnel de santé qui sera amené à prendre en charge le dossier ultérieurement. Il permettra d'améliorer l'efficacité de la procédure. Ces observations doivent être partagées avec le demandeur d'asile.

Exemples possibles d'observations :

- Le comportement du demandeur d'asile : il/elle pleure beaucoup, ne réagit pas, n'est pas attentif, etc.
- Des problèmes relatifs aux questions : difficultés dans la formulation des questions, confusion, difficulté à comprendre les questions, problèmes de traduction, etc.
- Des circonstances spéciales dans lesquelles le Questionnaire a été utilisé : un usage tardif, un second usage avec la même personne, etc.
- D'autres informations ou réactions qui peuvent être importantes ou pertinentes.

Adresser le demandeur d'asile à un professionnel de santé

Que faire si le résultat du Questionnaire PROTECT est positif (moyen ou fort soupçon de souffrance psychologique) ?

Dans ce cas, une orientation du demandeur d'asile vers un professionnel de santé afin de procéder à un examen plus approfondi. Cela permettra de déterminer l'état de santé de la personne et le degré de traumatisme et d'indiquer un traitement. Si l'examen et le traitement ne sont pas dispensés par la même organisation et/ou le même professionnel, suivez la procédure-type du système d'accueil des demandeurs d'asile.

L'examen et les soins thérapeutiques ne peuvent jamais être obligatoires. Ils peuvent uniquement être conseillés et proposés au demandeur d'asile, qui a le droit de décider par lui/elle-même s'il/elle accepte cette consultation. Certains patients font preuve de résilience et/ou utilisent d'autres moyens pour dépasser leurs difficultés (famille, religion, communauté, etc.). Il est nécessaire pour tout professionnel de comprendre les besoins thérapeutiques spécifiques à chaque individu et de suggérer un traitement approprié. Il n'existe pas de solution universelle.

Comment aborder la notion de thérapie avec des personnes étrangères qui n'en sont pas familières et/ou avec des personnes qui ne désirent pas entreprendre un traitement ?

Il est nécessaire de prêter une attention particulière aux formulations utilisées et d'éviter toute insinuation faisant référence à un trouble mental. Pour beaucoup de victimes d'expériences traumatiques, l'idée de « folie » est terrifiante et pourrait entraîner une détresse supplémentaire, une honte et un refus d'implication dans l'identification.

Il peut être utile d'expliquer qu'établir un lien médical entre une expérience traumatique et les signes et symptômes qui en découlent permet au demandeur d'asile de mieux comprendre ses souffrances et l'aide à entrevoir une voie vers la guérison et le rétablissement.

Le patient doit comprendre qu'un traitement est disponible en permanence et qu'il/elle peut décider du moment où ce traitement lui semblera approprié.

Le demandeur d'asile perçoit-il toujours le traitement thérapeutique comme positif ?

Non, dans la mesure où il peut être très douloureux d'évoquer des événements traumatiques. Il peut arriver qu'un demandeur d'asile veuille arrêter le traitement ou le suspendre.

Il est nécessaire de respecter la vie privée et le droit au silence des demandeurs d'asile. Ne paraissez pas trop insistant quant aux actions essentielles que devrait entreprendre la personne. Soyez respectueux du chemin de guérison que la personne a choisie.

Que doit faire l'intervieweur lorsqu'aucun traitement n'est disponible dans la situation actuelle ?

S'il n'existe pas de traitement disponible après l'évaluation par le Questionnaire PROTECT, le demandeur d'asile pourrait légitimement se sentir frustré et trompé, et l'intervieweur pourra également douter de la portée de l'outil. Cependant, la détection est en soi bénéfique. Ces bénéfices doivent être communiqués au demandeur d'asile dans tous les cas.

Avant tout, il est important de rassurer la personne sur le fait que remplir le Questionnaire lui permet de prendre conscience de ses besoins individuels de traitement. Cela doit faciliter l'accès à un traitement ultérieur. Ensuite, des actions peuvent être immédiatement entreprises : les résultats du Questionnaire

doivent être notifiés aux personnes responsables de l'accueil (par exemple, représentant juridique, intervenants sociaux, autorités d'immigration et de détention, personnel médical). Cela pourrait influencer les conditions d'accueil, les soins de santé et la procédure légale.

Quelles sont les conséquences d'une identification en « faible risque » ?

Certains risques doivent être pris en compte dans le cadre de la procédure d'identification précoce. Dans certains cas, le traumatisme peut ne pas être révélé immédiatement après l'arrivée. Honte et volonté de taire certains symptômes de traumatisme sont souvent présents chez les demandeurs d'asile. Il est important d'être conscient de la possibilité de révélation tardive de symptômes de troubles psychologiques liés à des traumatismes et à leur vulnérabilité.

Si un demandeur d'asile n'est pas identifié comme étant psychologiquement vulnérable à ce stade précoce, il est important que les autorités en charge de l'asile ne fassent pas un mauvais usage de ce résultat. Cela pourrait avoir un impact négatif sur la crédibilité du récit du demandeur d'asile. C'est pourquoi il est important d'informer les autorités de la façon dont doit être utilisé cet outil.

Les sentiments de l'intervieweur

Comment l'intervieweur peut-il gérer son sentiment d'impuissance face à la situation du demandeur d'asile (par exemple, si la personne refuse un traitement) ?

Il est toujours difficile d'être témoin d'une souffrance sans être en mesure de la soulager. Cependant, il est important d'être conscient des frontières existantes entre la sphère privée et la sphère professionnelle, et des limites de la capacité à aider de chacun.

Dans les cas de victimes de torture, il est essentiel de leur laisser la liberté de prendre leurs propres décisions afin d'éviter de reproduire toute dynamique victime-bourreau.

L'intervieweur peut-il apaiser des souffrances sans être un thérapeute ?

Oui, avoir une attitude respectueuse, cohérente, sincère et empathique peut être thérapeutique en soi.

Avantages de ce projet

En quoi les organisations peuvent-elles gagner à utiliser ce Questionnaire ?

Le Questionnaire fournit aux organisations un outil qui identifie la souffrance psychologique et facilite une identification pertinente et sensible des victimes de torture en particulier, même s'il n'existe aucun traitement disponible.

Les principaux bénéfices sont :

- Une meilleure sensibilisation à la souffrance et à la vulnérabilité des demandeurs d'asile.
- Des préconisations pour orienter les personnes vulnérables vers une prise en charge.
- Une sensibilisation quant aux possibilités d'adaptation des conditions d'accueil et des procédures d'asile.

PROTECT

Processus de reconnaissance et
d'orientation des victimes de torture
dans les pays européens afin de faciliter
l'accompagnement et l'accès aux soins





Cette publication a été réalisée avec l'aide de l'Union Européenne. Le contenu de cette publication n'engage que les partenaires du projet PROTECT et ne peut en aucun cas être considéré comme reflétant les opinions de l'Union Européenne.