



Centre International pour la Migration,
la Santé et le Développement

**DIRECTIVES PRATIQUES SUR LA
SANTÉ ET LE BIEN-ETRE
PSYCHOSOCIAL :
DES RÉFUGIÉS ÂGÉS**



© ICMHD 2022

Certains droits sont réservés. Vous pouvez copier, redistribuer et adapter le travail à des fins non commerciales, à condition que le travail soit cité de manière appropriée. La responsabilité de toute interprétation et utilisation du matériel incombe au lecteur. En aucun cas, le CIDHM ne pourra être tenu responsable des dommages résultant de son utilisation.

Centre international pour la migration, la santé et le développement (ICMHD).
Directives Pratiques sur la Santé et Bien-être Psychosociale : Réfugiés âgés.
Mars 2022, Genève.

Centre international pour la migration, la santé et le développement (ICMHD) 11
Route du Nant d'Avril
1214 Genève Suisse
Tél : +41 22 783 10 80
Fax : +41 22 783 10 87
E-mail : admin@icmhd.ch ; mcarballo@icmhd.ch
Site web : www.icmhd.ch
Facebook et Twitter : @ICMHD

C o n t e n u

D Z E T N O C

Introduction	3
Réfugiés âgés	4
Communication	4
Déplacement et transport	4
Satisfaire les besoins quotidiens	5
La température corporelle	5
La hydratation	5
La nutrition	6
L'hygiène	6
Garantir le respect de la vie privée	6
Santé physique	7
COVID-19	7
Santé psychosociale et mentale	8
Gérer la culpabilité	9
Éviter les sujets douloureux	10
Donner de l'espoir	10
Utilisation de l'espace	10
Expérience et résilience	10

Introduction

La guerre en Ukraine oblige des millions de personnes, dont des personnes âgées, à quitter leur pays et à chercher refuge loin de chez eux. Tous fuient des expériences qui produisent des blessures sociales et psychologiques qui, si elles ne sont pas traitées à temps, peuvent sérieusement affecter la santé et le bien-être à long terme des personnes et réduire leur capacité à s'occuper d'eux-mêmes et de leurs proches.

La réponse à la crise a été massive et a été rendue possible par la décision des gouvernements d'ouvrir leurs frontières aux réfugiés, avec ou sans visa, ce qui est facilité chaque jour par l'aide massive de milliers de bénévoles, de travailleurs sociaux et de santé et de familles d'accueil dans ces pays.

Étant donné que bon nombre de ces intervenants n'ont que peu d'expérience de ce type de situations, ces LIGNES DIRECTRICES PRATIQUES ont été élaborées pour les aider dans leur travail. Elles s'appuient sur une longue expérience de l'impact psychosocial des conflits et des catastrophes naturelles et des besoins des personnes qui y sont confrontées. Cet ensemble de lignes directrices se concentre sur les personnes âgées, qui, en raison de leur âge et des profils de santé associés, peuvent être particulièrement vulnérables au déracinement et au déplacement forcé. Elles constituent également une population souvent oubliée et négligée dans les conflits et autres contextes humanitaires.

Les lignes directrices ne se veulent pas prescriptives, mais visent plutôt à fournir des idées sur la manière de répondre à ce qui sera probablement de nouvelles circonstances, de nouvelles questions et de nouvelles demandes.

Réfugiés âgés

Les personnes âgées représentent une proportion importante des personnes contraintes de fuir la guerre en Ukraine. Si les besoins des personnes âgées ne sont pas satisfaits en temps utile, leur santé physique et psychologique peut rapidement se détériorer.

- donnez la priorité aux personnes âgées
- attention aux personnes âgées qui semblent voyager seules et aller rapidement à leur rencontre
 - ✓ demandez-leur s'ils sont vraiment seuls
 - ✓ demandez s'ils ont des parents dans le groupe dont ils ont été séparés
 - ✓ aidez-les à retrouver leurs proches le plus rapidement possible
- faites attention aux personnes âgées qui semblent avoir des difficultés à marcher
 - ✓ demandez s'ils sont blessés ou s'ils ont d'autres difficultés chroniques
 - ✓ si possible, proposez des chaises roulantes, des cannes ou d'autres aides
 - ✓ enregistrez et signaler toute blessure ou autre problème chronique
- orientez-les vers le personnel de santé et assurer leur transport

Communication

Pouvoir communiquer avec les réfugiés, en particulier les réfugiés âgés, dans leur propre langue sera toujours une source de réconfort et de soutien, et permettra d'éviter les malentendus. Alors,

- vérifiez s'il existe des traducteurs officiels disponibles.
- recherchez des personnes plus jeunes dans le groupe de réfugiés qui peuvent servir de traducteurs.
- n'oubliez pas que la communication non verbale peut également être efficace.
 - ✓ utilisez un langage des signes simple et riez des erreurs avec les réfugiés
 - ✓ soyez chaleureux et touchant, se tenir la main et sourire
 - ✓ faites-lui comprendre que vous vous occupez d'eux
- demandez s'ils ont un téléphone portable et s'ils ont besoin d'aide pour l'utiliser.
 - ✓ s'ils ont un téléphone, demandez-leur s'ils sont en contact avec des parents et des amis.
 - ✓ aidez-les à rechercher des contacts et les aider à les appeler
 - ✓ gardez à l'esprit que même un contact téléphonique est préférable à l'absence de contact

Déplacement et transport

Les réfugiés âgés peuvent s'inquiéter de ce qui va leur arriver, alors si et quand les personnes âgées sont déplacées dans des bus et des trains, il faut les aider. Alors,

- essayez de les maintenir physiquement ensemble avec leur famille, leur parents et les amis proches
- essayez toujours de leur expliquer où ils sont emmenés, pourquoi et pour combien de temps
 - ✓ ne les prenez pas pour acquis parce qu'ils sont âgés
 - ✓ plus vous partagez d'informations avec eux, plus ils se sentiront bien.
 - ✓ plus ils en savent, plus ils participeront
- assurez-vous qu'ils ont les effets personnels avec lesquels ils sont arrivés
 - ✓ rappelez-vous que c'est tout ce qu'ils ont
 - ✓ rappelez-vous qu'il s'agit peut-être de leur lien avec le passé et la continuité

Satisfaire les besoins quotidiens

Les personnes âgées peuvent avoir développé des besoins particuliers, donc

- demandez s'ils avaient des problèmes de santé physique ou mentale préexistants
 - ✓ demandez s'ils reçoivent un traitement pour des problèmes de santé physique ou mentale.
 - ✓ demandez s'ils ont perdu des pilules ou d'autres aides prescrites.
- demandez-lui s'il utilisait des lunettes pour lire et/ou pour la longue distance
 - ✓ demandez s'il les a perdues, et si c'est le cas, essayez de les remplacer dès que possible
- demandez-lui si elle avait l'habitude de porter des prothèses dentaires
 - ✓ demandez s'il les a perdues, et si c'est le cas, essayez de les remplacer dès que possible
- demandez-lui s'il a perdu une aide auditive
 - ✓ demandez s'il les a perdues, et si c'est le cas, essayez de les remplacer dès que possible
- demandez s'ils utilisaient des cannes, des cadres ou d'autres aides
 - ✓ demandez s'il les a perdues, et si c'est le cas, essayez de les remplacer dès que possible
- portez-les, ainsi que leurs besoins éventuels, à l'attention du personnel de santé local ou de l'ONG

La température corporelle

Maintenir sa température corporelle est important, particulièrement pour les personnes si ne sont pas très mobiles. Alors,

- vérifiez ce qu'ils portent
- assurez-vous qu'ils ont des vêtements chauds
- demandez s'ils sont à l'aise et vérifiez ce qu'ils portent et estimez s'ils ont besoin de plus de vêtements
- les couvertures et les vêtements facilement transportables sont sans doute préférables pour des raisons d'hygiène.
- vérifiez régulièrement que les personnes âgées sont bien au chaud et profitez de cette occasion pour repérer (et signaler) tout signe de détresse physique et psychologique

La hydratation

Il est vital de maintenir les réfugiés âgés bien hydratés et il faut y prêter attention même si la personne dit qu'elle n'a pas soif.

- rappelez aux réfugiés âgés la nécessité de boire
- fournissez de l'eau en bouteille qui peut être facilement captée et exploitée
- vérifiez régulièrement que l'eau est consommée et en quelle quantité
- vérifiez s'ils boivent suffisamment peut être une source de réconfort pour les personnes qui prennent soin d'eux.

La nutrition

Il est impératif d'assurer une bonne nutrition aux réfugiés âgés, mais cela peut être compliqué, alors

- n'oubliez pas que les personnes âgées peuvent avoir des besoins nutritionnels et des habitudes alimentaires différents
- demandez si les personnes âgées ont des besoins alimentaires particuliers
 - ✓ liés à la religion et, si nécessaire, essayez de discuter d'une dispense
 - ✓ santé et digestion, et quoi exactement
 - ✓ problèmes liés à la mastication, aux dents et aux prothèses dentaires.
- fournissez des soupes et d'autres aliments faciles à consommer
- assurez des heures de repas régulières qui peuvent fournir une structure psychosociale
- il convient de demander l'avis d'un expert en nutrition si nécessaire
- encouragez le grignotage si et quand cela est possible et si cela aide à réconforter les personnes

L'hygiène

Le maintien d'une bonne hygiène est impératif pour la santé physique et mentale, alors,

- veillez aux personnes âgées qui ne peuvent pas se laver ou s'occuper de leur hygiène personnelle
- faites attention aux personnes souffrant d'un handicap qui pourrait avoir un impact sur l'hygiène
- assurez-vous que les besoins d'hygiène les plus immédiats (lavage des mains et du visage) peuvent être facilement satisfaits
- déterminez s'il peut se charger de se laver le corps etc. et si non, demandez de l'aide
 - ✓ veillez à ce qu'ils aient un accès facile et adéquat aux toilettes et aux installations de lavage
 - ✓ toujours veillez à l'intimité
 - ✓ fournissez (si possible) de l'eau chaude, du savon et une désinfection
 - ✓ fournissez les moyens nécessaires à la santé bucco-dentaire
- n'oubliez pas qu'une mauvaise hygiène peut entraîner des problèmes de peau
- n'oubliez pas qu'une mauvaise hygiène peut entraîner autres graves et débilants

Garantir le respect de la vie privée

L'intimité dans les situations de réfugiés, surtout les premiers jours où il y a généralement plus de personnes que d'espace et où les conditions peuvent être chaotiques, peut être très difficile, mais elle est essentielle pour les personnes âgées, alors

- un accès discret aux toilettes et aux salles de bain est essentiel
- évitez de stigmatiser ou de critiquer les personnes qui ne peuvent pas rester propres
- efforcez-vous de maintenir les personnes âgées dans et parmi la famille, les parents et les amis, tout en faisant tout pour leur assurer une certaine intimité lorsqu'elles en ont besoin

Santé physique

Dans toute population de personnes âgées, il est important de partir du principe que certaines d'entre elles auront des problèmes de santé physique liés à leur âge et à ce qu'elles ont vécu, de sorte que...

- demandez aux réfugiés âgés comment ils se sentent, en gardant à l'esprit que le bien-être ou l'absence de bien-être déclarés peuvent être un bon indicateur de première ligne de la santé.
- demandez aux réfugiés âgés ou aux membres de la famille qui voyagent avec eux, leurs antécédents médicaux
 - ✓ faites un rapport sur tout ce qu'ils disent avoir ou avoir eu auparavant
 - ✓ partagez ce rapport avec tous les professionnels de la santé qui travaillent avec les réfugiés
- si les gens disent qu'ils ne vont pas bien, demandez pourquoi et
 - ✓ les médicaments qu'ils ont pu prendre, et avec quelle régularité
 - ✓ essayez de s'assurer que les traitements qu'il prenait auparavant peuvent être poursuivis en utilisant le même mode d'utilisation, par exemple la fréquence
 - ✓ essayez de remplacer les instruments d'assistance médicale qu'ils utilisaient
 - ✓ faites en sorte que les proches et les jeunes réfugiés s'engagent à les aider
- faites participer les personnes âgées à des discussions sur leur santé et sur ce qu'elles ressentent qui puisse être une bonne source de réconfort pour elles, mais veillez toujours à assurer un suivi en cas de besoin.
- si possible, donnez à la personne âgée ou à un parent une fiche d'enregistrement qu'ils peuvent garder avec eux et qui indique le nom, l'âge, les problèmes de santé signalés, la date de la première consultation et les mesures prises pour eux.
- orientez les personnes âgées qui ont des problèmes et des besoins difficiles vers des médecins et/ou des hôpitaux de la région immédiate
 - ✓ tenez la famille, les proches et les amis informés
 - ✓ permettez à un parent ou à un ami d'accompagner la personne orientée
- veillez à ne pas négliger ou donner l'impression de ne pas croire la personne simplement parce que l'affection n'est pas facile à identifier ou n'a pas été diagnostiquée auparavant
 - ✓ encouragez la personne de parler de sa plainte/son problème
 - ✓ montrez de l'empathie pour ce qu'ils ressentent
 - ✓ si possible, discutez avec les proches et le personnel de santé

COVID-19

Les personnes âgées sont particulièrement exposées au risque de contracter et de développer des complications liées à COVID-19, c'est pourquoi

- demandez si elles ont été vaccinées contre le COVID-19 et combien de fois.
 - ✓ demandez s'ils ont eu une maladie liée au COVID-19 et fournir des masques
 - ✓ essayez d'organiser la vaccination des personnes âgées si nécessaire
- fournissez des masques et désinfecter les mains, en tenant compte des besoins d'hygiène des personnes âgées

Santé psychosociale et mentale

Dans toute population de réfugiés, il est important de partir du principe qu'il y aura des personnes âgées qui ont des problèmes psychosociaux et de santé mentale liés à leur âge et à ce qu'elles ont traversé, par exemple

- la perte d'un lieu, notamment
 - ✓ les parents et amis proches
 - ✓ la maison, les biens, les souvenirs personnels qui y sont liés
 - ✓ le statut en termes d'indépendance, de séniorité et de prise de décision personnelle
 - ✓ le sentiment de sécurité que procure la continuité de la communauté
- toujours fournissez des soins et des conseils avec bienveillance
 - ✓ demandez s'il y a des familles ou des amis proches avec eux
 - ✓ demandez l'aide de parents et d'autres personnes du groupe de réfugiés
 - ✓ recherchez des personnes plus jeunes qui souhaitent faire du bénévolat
- essayez de ne pas surmédicaliser les problèmes psychosociaux
 - ✓ n'oubliez pas que les gens peuvent réagir normalement à des conditions anormales
 - ✓ essayez de mitiger ces conditions en étant chaleureux avec eux
 - ✓ faites en sorte qu'ils soient aussi à l'aise physiquement que possible
- essayez d'encourager les personnes à parler ouvertement de ce qu'elles considèrent comme leurs besoins
 - ✓ si possible, organisez des groupes de discussion parmi les réfugiés âgés
 - ✓ encouragez-les à se conseiller et à s'entraider
 - ✓ soyez toujours prêt à écouter
- **la dépression** est un problème très courant dans les situations de réfugiés, et elle peut également être grave en raison de ses effets sur la capacité des personnes à prendre soin d'elles-mêmes et à prendre des décisions, alors faites attention aux signes de :
 - ✓ une perte d'intérêt pour tout, y compris pour manger et boire
 - ✓ incapacité à sourire et à prendre plaisir aux choses
 - ✓ perte d'appétit sur une longue période et perte de poids
 - ✓ perte d'énergie et absence d'envie de se lever et de faire quoi que ce soit
 - ✓ perte d'énergie et manque de soins d'hygiène personnelle
 - ✓ mauvais sommeil ou trop de sommeil
 - ✓ fatigue chronique
 - ✓ irritabilité et manque de concentration
 - ✓ anxiété chronique
 - ✓ perte d'estime de soi et pensées d'inutilité
 - ✓ pensées ou mentions d'automutilation et de suicide
- demandez une aide professionnelle si vous pensez qu'il y a un problème de dépression, et
 - ✓ n'oubliez pas d'apporter votre soutien et de ne pas porter de jugement
 - ✓ n'oubliez pas d'être chaleureux
- **l'anxiété** est un autre problème courant chez les réfugiés et elle peut également devenir grave et débilitante, alors faites attention aux signes de :
 - ✓ être constamment nerveux et tendu
 - ✓ incapacité à s'engager avec les autres
 - ✓ dire/croire constamment que les choses vont empirer
 - ✓ panique occasionnelle et respiration rapide (hyperventilation)

- ✓ transpiration inappropriée, même en cas d'immobilité
- ✓ tremblements difficiles à expliquer et incapacité à contrôler les tremblements
- ✓ difficulté à se concentrer, même sur des tâches et des sujets simples
- ✓ éviter les gens et se retirer des situations sociales
- demandez une aide professionnelle si vous pensez qu'il y a un problème d'anxiété, et
 - ✓ n'oubliez pas d'apporter votre soutien et de ne pas porter de jugement
 - ✓ n'oubliez pas d'être chaleureux
- **la colère et la peur** sont des réactions courantes à la guerre et à la fuite des réfugiés, mais elles peuvent devenir chroniques et exagérées si elles ne sont pas traitées rapidement, alors faites attention aux signes de :
 - ✓ une colère et/ou une peur inhabituelle
 - ✓ des signes ou des mentions de violence envers les autres
 - ✓ des signes d'automutilation ou des propos sur l'automutilation
 - ✓ mention du suicide
- engagez-vous auprès des personnes âgées qui expriment beaucoup de colère
 - ✓ parlez-leur et essayez d'évaluer la gravité de ces sentiments
 - ✓ essayer d'évaluer si leur colère est susceptible de constituer une menace pour leur entourage
 - ✓ essayez d'évaluer si elle est susceptible d'interférer avec leurs propres soins
 - ✓ discutez de la nécessité d'envisager la survie et une vie meilleure
- **une aide professionnelle ou l'orientation des réfugiés** vers votre médecin généraliste peut être nécessaire, mais
 - ✓ discutez avec les hôtes réfugiés s'ils acceptent de voir votre médecin généraliste
 - ✓ discutez avec des professionnels de la santé mentale
 - ✓ essayez d'impliquer les proches dans la prise de décisions
 - ✓ gardez à l'esprit les différences culturelles et linguistiques
 - ✓ écoutez toujours, soyez chaleureux et compréhensif
 - ✓ n'assumez pas le rôle de psychologue si vous n'avez pas de formation

Gérer la culpabilité

La culpabilité du survivant est commune à toutes les guerres et catastrophes naturelles et décrit la tendance des survivants à se sentir coupables parce qu'ils ont survécu alors que d'autres n'ont pas survécu. Il peut s'agir d'un sentiment très envahissant et érosif, qui empêche les gens d'aller de l'avant et de profiter de la vie. Les personnes âgées ne font pas exception à la règle, surtout celles qui ont laissé des fils et des filles derrière elles, alors faites attention aux signes de :

- les personnes âgées qui parlent beaucoup des autres qui sont morts, blessés ou perdus
- les personnes âgées qui se demandent constamment pourquoi elles ont survécu et pas les autres
 - ✓ faites référence au caractère aléatoire des décès, des blessures et des pertes dans les guerres
 - ✓ expliquez que "être épargné" est également un événement aléatoire
 - ✓ permettez aux gens de parler de leurs sentiments
 - ✓ montrez de l'empathie pour ce qu'ils ressentent
 - ✓ expliquez qu'ils ont encore beaucoup à apporter à la famille, aux amis et à eux-mêmes
 - ✓ discutez avec les proches et les encouragez à "écouter" et à être patients.

Éviter les sujets douloureux

Il sera impossible pour les réfugiés de ne pas se souvenir, et dans de nombreux cas, de ne pas vouloir parler de ce qui leur est arrivé, de ce qu'ils ont perdu, de ce qu'ils ont vu ou entendu. C'est important pour eux, et les aidants doivent essayer de montrer une écoute attentive et patiente. Néanmoins :

- trop de "rappels" de ces événements ou revivre trop souvent ces traumatismes peuvent avoir un effet corrosif pour les réfugiés
- il peut également être perturbant ou préjudiciable pour les aides qui doivent l'écouter
- essayez de ne pas poser de questions trop directes sur ce qui leur est arrivé
- essayez d'estimer à quel moment une discussion sur le passé sera trop lourde
- si un réfugié se concentre trop sur le passé, essayez de parler des aspects positifs du présent

Donner de l'espoir

Les réfugiés ont traversé un processus terrible et ils ont surtout vécu des situations qui leur ont fait perdre tout espoir en l'avenir. Alors,

- essayez de parler de l'avenir de manière positive
 - ✓ partagez toute bonne nouvelle qui pourrait émerger
 - ✓ évoquez qu'ils seront éventuellement réunies avec leurs proches
- faites les participer aux repas familiaux et à toutes les fêtes et célébrations
 - ✓ montrez-leur qu'ils sont considérés comme égaux et bienvenus
- emmenez les réfugiés en promenade en ville ou à la campagne
 - ✓ emmenez-les dans des parcs et des espaces ouverts

Utilisation de l'espace

L'espace est important pour tous les réfugiés et doit être respecté autant que possible, alors

- essayez de garantir l'intimité des réfugiés âgés
 - ✓ veillez à ce que les réfugiés âgés puissent se laver et aller aux toilettes en toute intimité
 - ✓ veillez à ce que les réfugiés âgés disposent d'un espace pour se "retirer"
- essayez de fournir un espace pour des rencontres informelles et proposez des boissons et des collations
 - ✓ encouragez les gens à se réconforter et à s'entraider
 - ✓ aidez à générer des discussions sur d'autres sujets que la guerre

Expérience et résilience

Les réfugiés âgés, comme toutes les personnes âgées, apportent avec eux des expériences qui peuvent contribuer à les rendre plus résilients, alors

- n'hésitez pas à demander l'avis de réfugiés âgés et montrez de la reconnaissance pour cela
 - ✓ encouragez, le cas échéant, les jeunes réfugiés à leur demander conseil
 - ✓ le cas échéant, encouragez les réfugiés âgés à aider à la garde des enfants
 - ✓ incluez les réfugiés âgés dans les discussions sur ce qu'il convient de faire
 - ✓ veillez à NE PAS les exclure du débat public

Ces directives pratiques ont été rédigées par l'ICMHD sous la direction du Dr Manuel Carballo. Parmi les membres de l'ICMHD figurent le Dr Monir Islam, le Dr Paolo Hartmann, le Dr Raul Gagliardi, le Dr Michel Lavollay, le Dr Gangyan Gong et Madita Schulte. Le travail de l'ICMHD sur la crise ukrainienne a bénéficié du soutien technique externe de Mme Dominique Larsimont et de Mme Holly Clark.

Page de couverture : Ina Gudumac.