

Guide pour monter un dispositif de cellule d'écoute post-action ou répression

Participer à des actions impliquant de la répression, à court ou moyen terme, peut avoir des impacts très concrets sur le plan psychologique et émotionnel des individus et des groupes impliqués... Dans une telle situation, mettre en place un dispositif proposant du soutien psycho-émo peut être très soutenant ! Voici donc quelques outils pour mettre en place une "cellule dispositif d'écoute" temporaire dans un contexte répressif (qui prenne donc en compte des enjeux de sécurité, notamment numérique, dans la mise en relation de personnes pouvant s'incriminer).

L'idée est simple : pouvoir mettre en relation des personnes ayant besoin de soutien psycho-émo avec des personnes proposant du soutien, dans un cadre sécurisant, sur un temps donné. Ce mode d'emploi est une proposition, qui a déjà été mise en application, mais libre à vous de l'adapter comme vous préférez !

Ce guide est pertinent pour des moments de "crise" auquel vous souhaitez apporter une réponse rapide, rassurante et efficace, en tenant compte d'un contexte répressif. Ce guide reste un partage d'expérience de personnes, qui ont mis en place ce dispositif dans ce type de contexte. Vous êtes invité à librement vous le réapproprier selon vos besoins.

Mode d'emploi

Étape 1 : Constituer une équipe de 2-3 personnes pour coordonner le groupe

Ces personnes :

- Ne doivent pas être déjà épuisée par l'action menée précédemment ou touchée par la répression en cours (dur de proposer du soutien quand on est soi-même déjà à bout !)
- Avoir une sécurité numérique suffisante (pour ne pas plus en danger les autres ou s'incriminer soi-même)
- Avoir la confiance du groupe qu'elles viennent soutenir

L'idée est que ces quelques personnes aient accès aux modes de contact de la cellule/groupe (mail et/ou tél), au profil des personnes qui vont proposer de l'écoute et au profil des personnes demandant de l'écoute. Elles n'auront pas accès aux contenus des échanges, mais à toutes les mises en lien, d'où l'importance de la confiance et de la sécurité numérique. Ce sera ça le travail de "coordination". On vous conseille d'avoir un petit groupe de personnes qui se connaissent déjà un peu (ou à minima d'échanger sur vos attentes/fonctionnement/besoins). Les charges liées au travail de coordination pourront être partagées avec d'autres personnes de confiance petit à petit si consenti.

Étape 2 : Définir (voir créer) des outils de contact sécurisés (mail et/ou Signal)

L'objectif est ici de définir des outils qui permettent à une personne extérieure de demander du soutien. Vous pouvez avoir un mail et/ou un compte Signal dédié(s). Si vous choisissez plusieurs

modalités de contact, peut-être pouvez-vous vous les répartir.

Quelques conseils :

- Se mettre d'accord sur la fréquence de relève de ces outils, qui peut s'espacer dans le temps,
- Se mettre d'accord sur la durée de vie de votre cellule d'écoute (rarement pertinent plus de 2 mois, vous accueillez les réaction à chaud, dans l'immédiat, donc elles s'amenuisent rapidement, et ça peut être lourd de maintenir ce type de dispositif plus longtemps que nécessaire).

Nous vous conseillons de définir un temps court (15 jours ou 1 mois), qui pourra être prolongé si besoin. Sur base d'expérience, on vous conseille aussi de vous engager sur des choses que vous pouvez tenir et de tenir les engagements que vous prenez en terme de durée de vie de la cellule et de la fréquence des relèves.

Étape 3 : Écrire deux textes

- Un à destination des écoutant.es : une invitation comportant le contexte, la durée de vie de la cellule/groupe et à qui elle s'adresse, et les tâches des écoutant.es
- Un autre à destination des personne en demande d'écoute : comportant le contexte, la durée de vie de la cellule et à qui elle s'adresse, ce qu'ils peuvent en attendre et comment la contacter.

Étape 4 : Constituer un groupe d'écoutant.es et le mettre en action

- Clarifier le cadre

Nous vous conseillons de proposer de l'écoute active ponctuelle, pas de suivi à moyen ou long terme, pas de psychothérapie professionnelle, mais de l'écoute active pour que la personne puisse trouver du soutien et commence à donner du sens à ce qu'elle vit. Si malgré cette écoute préventive, des symptômes persistent dans les semaines ou mois, cela peut indiquer le besoin d'un suivi professionnel (la brochure "Trauma et blessures" peut vous donner plus d'éléments sur quoi surveiller). On vous conseille d'être clair dans votre communication sur ce que l'on peut attendre de vous, sur ce que vous proposez et ne proposez pas.

- Constituer le groupe

Une fois que ce cadre est défini, vous pouvez chercher des écoutant.es, idéalement par cooptation directe, pour éviter les risques d'infiltration malveillante d'un dispositif au sein duquel des personnes sont susceptibles d'avoir un échange où ils s'auto-incriminent aux yeux de la loi. Encore une fois, on vous conseille d'être clairs avec ce que vous proposez et attendez des personnes écoutant.es. Vous pouvez leur demander si certains thèmes sont compliqués pour eux, leurs besoins éventuelles, voire se situer en terme de genre/race/pratiques militantes/expériences de soin si cela peut être un critère pour vous (cela pouvant décourager des gens, n'oubliez pas de préciser pourquoi vous posez ces questions).

On vous conseille de réfléchir au canal par lequel vous rentrer en contact avec les personnes qui proposent de l'écoute, et d'éviter un canal que vous ne souhaitez pas maintenir par la suite.

- Mettre en place des outils d'organisation interne

Pour vous organiser, on vous conseille de créer un tableau en ligne à destination de l'équipe de coordination (ce document contenant des info sensibles, c'est mieux de ne pas le partager), dans lequel vous pourrez inscrire les demandes reçues et lister les personnes qui proposent de l'écoute.

Vous pouvez le reconstituer sur un Cryptpad (en étant propriétaire du PAD pour pouvoir le détruire après) ou autre outil en ligne, ou prendre un temps de remplissage et une fois atteint un certain nombre d'écoutant.es, ne plus le retoucher et vous l'envoyer par mail ou Signal. Ce tableau est de l'information identifiante, donc sensible, donc rangez-le quelque part et effacez les mails ou messages qui le transmettent.

N'oubliez pas d'informer les personnes écoutant.es de l'existence et de l'utilité/utilisation de cet outils (les personnes doivent être consentantes à ce que leurs info soient stockées dedans!) et de ce qu'il adviendra de ces informations une fois le dispositif fini. Assurez vous que :

- iels ont bien accès à l'ensemble des ressources que vous proposez
- iels ont installé un VPN pour accéder à ces ressources/outils (quitte à les accompagner à le faire et à y dédier une personne)
- iels ont tous une personne de la coordo qu'ils peuvent contacter de manière sécurisée en cas de besoin

Vous trouverez un exemple de ce tableau dans le kit à télécharger. Les consignes du « tableau des demandes » sont rédigées pour être compatibles avec une forme d'auto-gestion. En revanche, si vous êtes sur un petit effectif et une forte disponibilité des coordo, vous pouvez envisager de faire l'appareillage des demandes d'écoute écoutant.es vous-mêmes pour plus de contrôle.

Une fois votre groupe opérationnel sur les outils et les connaissances théoriques, vous pouvez diffuser votre message d'ouverture d'une cellule/groupe d'écoute sur vos canaux.

- Mettre en place des formes de soutien au groupe

Proposer des l'écoute active n'est pas forcément évident, on vous conseille donc aussi de clarifier ce que vous pouvez apporter comme soutien au groupe qui se monte, en terme de contenu (une formation en écoute active, des brochures, des notions de psychotrauma etc) et d'organisation (proposer que les personnes se mettent en binôme, faire des temps "d'intervision" etc...). A vous de définir vos modalités, mais soyez humbles et gardez des ambitions que vous pouvez tenir.

Dans le kit général à télécharger, vous trouverez des brochures pouvant vous outiller en écoute active et en technique anti-stress, sur comment conduire un débriefing psycho-émotionnel, sur des questions fréquentes post-action, et sur l'impact des blessures et trauma psy ainsi que les symptômes qui peuvent se manifester et comment surveiller leurs évolutions.

Étape 5 : Reporter les demandes d'écoute sur le « tableau des demandes d'écoute »

L'idée est que les personnes coordonnant le dispositif gèrent les comptes mails et/ou signal, et reporte les demande dans le « tableau des demandes d'écoute » (quitte à demander des précisions sur les besoins si nécessaire).

Nous vous conseillons de répondre rapidement au mail en indiquant que vous traiter la demande ou que la demande a été reportée et que la personne sera prochainement recontactée. Quoiqu'il en soit, il est bienvenu de faire savoir rapidement que quelqu'un.e relève la boîte mail ou le Signal et que la personne est prise en considération.

On vous conseille aussi d'indiquer des délais si possible, et de renvoyer vers des brochures qui

peuvent accompagner en attendant un retour (par exemple, en ayant un texte type avec les ressources que vous pouvez juste copié-collé). Des fois, les ressources écrites sont déjà suffisantes pour les personnes qui cherchent du soutien.

Les personnes en charge de la coordination doivent aussi vérifier que le « tableau des demandes d'écoute » fonctionne bien, en faire régulièrement des sauvegardes (utiles en cas de mésusage) et de porter assistance aux écoutant.es qui les sollicitent, voire d'organiser formations et interventions à leur intention.

Étape 6 : Évaluer les besoins, ajuster le dispositif, le renouveler et le clôturer

On vous conseille d'organiser une réunion/plusieurs réunions avec les écoutant.es pour évaluer où en est le groupe, comment vont les personnes, et voir si vous avez besoin d'ajuster ou même renouveler le dispositif (pas possible d'engager des personnes sans leurs consentements !).

A la fin du dispositif, on vous conseille aussi un temps avec tout le monde pour débriefer et surtout, partager un moment de célébration collectif! Vous pouvez par exemple rappeler tout ce qui a été fait, le nombre de demandes auxquelles vous avez pu apporter une réponse etc.

Pour les personnes en charge de la coordination, n'oubliez pas non plus de clôturer les interfaces utilisées. Cela signifie archiver les documents à garder (idéalement sur un périphérique crypté), et faire disparaître les différents documents sensibles, à savoir identifiants pour des personnes. C'est indispensable pour votre propre sérénité et pour la confiance que vous ont porté les différentes personnes impliquées.