

Pas blessé, mais en état de choc

Texte : Saskia Van Puyvelde - Photos : Lavinia Wouters en Caroline Tanghe

Le plan d'intervention psychosocial des autorités de la région de Grensleie a été concrétisé. L'assistance aux victimes assurée par la police s'y est étoffée pour devenir un véritable réseau d'assistance psychosociale. Le cœur de ce réseau se trouve à la police. Pour vous en convaincre, il suffit de lire ce qui suit.

MENEN – Au cours des vingt dernières années, l'évolution du concept de la planification d'urgence a incité les autorités à mettre au point des plans d'urgence et d'intervention. Des catastrophes telles que le naufrage du Herald of Free Enterprise, le drame du Heysel et les attentats du 11 septembre 2001 ont fait prendre conscience de l'importance à accorder à la dimension psychosociale, à l'accueil et au suivi des victimes. Depuis 1997, le Service public fédéral (SPF) Santé publique, Sécurité de la chaîne alimentaire et Environnement s'est attelé au développement d'un plan d'intervention psychosocial (PIPS) dans le cadre

de l'aide médicale des plans d'urgence. "La planification d'urgence compte cinq disciplines", déclare Elke Allaert, manager psychosociale pour la région de Flandre occidentale et orientale. "La discipline 1 représente les pompiers; la discipline 2 comprend l'assistance médicale et psychosociale; la discipline 3 concerne la police; la discipline 4 regroupe la protection civile et l'armée et la discipline 5, enfin, englobe la communication d'informations à la population". Le SPF pour lequel je travaille s'occupe de la discipline 2."





▼ Elke Allaert

Le PIPS constitue un modèle fédéral en matière d'accueil psychosocial pour les personnes impliquées pendant et après une situation d'urgence collective. Ce modèle fédéral a été mis en pratique dans la région de Gensleie, plus concrètement par la création d'un réseau d'assistance psychosociale (RAP).

La police fortement représentée

Le réseau d'assistance psychosociale repose sur un accord de coopération entre la zone de police locale de Gensleie (Menen/Lede-gem/Wvevelgem), les services publics fédéraux et les services sociaux régionaux. Il est opérationnel depuis le 1^{er} janvier 2005 et sa mission principale consiste, en cas d'incidents de grande ampleur pour lesquels un plan d'urgence est décrété, à accueillir et enregistrer les victimes qui ne sont pas blessées,



▼ Christophe Van Clevan

leurs familles et/ou proches. "A l'heure actuelle, le RAP compte une centaine de membres, tous des volontaires", assure Christophe Van Clevan, assistant social et coordinateur du RAP. "Nous pouvons répartir ces personnes en trois groupes : les secouristes, les coordinateurs et les logisticiens. Les quelque trente secouristes ont tous suivi une formation psychosociale préalable; la plupart sont assistants sociaux ou psychologues à la police, au CPAS ou dans des services sociaux d'hôpitaux et de mutualités. Les coordinateurs sont au nombre de neuf : six d'entre eux font partie de l'équipe d'assistance aux victimes de la police (EAP) de notre zone, l'un d'eux travaille à la police fédérale et les deux autres au CPAS. De nombreux logisticiens font partie du personnel administratif et logistique de la police (CALog), du CPAS ou des services communaux. En cas d'incidents majeurs, des membres opérationnels de la zone de police Gensleie peuvent intervenir en tant que logisticiens du RAP Gensleie (discipline 2) et non pas comme agents de police (discipline 3). A ce sujet, des accords précis sont intervenus avec la direction du corps. Sur cent membres du RAP, un tiers environ travaille à la police; ce qui fait de ce réseau d'assistance sociale celui où la police est la plus représentée."

De l'alerte à la commémoration

L'équipe d'assistance aux victimes de la zone de police Gensleie est le moteur du réseau. Christophe coordonne également cette équipe : "L'EAP se compose de dix personnes. Sept collègues proviennent du groupe d'intervention et ont le grade d'inspecteur ou d'inspecteur principal. A ceux-ci s'ajoutent deux inspecteurs principaux assistants de

police du service social et moi-même. Un membre du RAP est toujours appelable et contactable et ce, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24." "C'est précisément pour cette raison qu'il est pratique de mettre sur pied un tel réseau à partir des zones de police", ajoute Elke. "La fonction d'assistant aux victimes existe déjà et on travaille de toute manière avec des permanences. De la sorte, la police est le moteur du RAP." Quand un plan d'intervention communal est décrété, le dispatching de la zone de police en avertit immédiatement le membre du team de permanence. En fonction de l'ampleur de l'urgence ou à la demande des autorités ou de la hiérarchie de la discipline médicale, le membre de l'équipe d'assistance aux victimes de la police peut lancer l'alerte du RAP. "C'est donc la police qui active le RAP", poursuit Christophe. "Afin d'effectuer correctement cette alerte, le membre du team EAP dispose, au cours de sa permanence, d'une farde de coordinateur dans laquelle se trouvent un vade-mecum et les listes des numéros de téléphone de tous les membres du EAP qui peuvent être contactés. Dans un premier temps, le membre du team EAP lance l'alerte de base. Cela implique qu'on appelle un nombre suffisant de membres, de préférence dans l'heure qui suit la communication de l'incident, pour rendre opérationnel le centre d'information et le centre d'accueil. L'hôpital 'Het Heilig Hart' de Menen met à notre disposition un local qui, à ces occasions, fait office de centre d'information. C'est de ce point que toutes les actions du RAP sont coordonnées." "Lors d'incidents majeurs, les victimes qui ne sont pas blessées sont conduites en car au centre d'accueil. Elles y sont accueillies et recensées par le biais de fiches d'enregistrement spécifiques. Au

final, l'objectif du centre d'accueil est d'envoyer par fax la liste des noms des personnes saines et sauvées au centre d'information. C'est dans ce dernier centre que sont également consignées les listes des victimes hospitalisées dans les différents hôpitaux. La combinaison de ces deux listes permet de dresser un aperçu de l'endroit où se trouvent les différentes personnes concernées par l'incident."

"Après l'incident, débute la période de suivi", ajoute Elke pour conclure. "Les besoins psychosociaux des intéressés ne disparaissent pas comme par enchantement. Au contraire, ils évoluent. C'est au SPF Santé publique qu'il incombe alors de prévoir des réunions et des débriefings. Ainsi, nous avons organisé une cérémonie du souvenir pour les Belges après le tsunami de décembre 2004."

Un tel réseau dans votre zone de police ?

Le RAP Grensleie est le premier réseau né d'une zone de police pluricommunale et opérationnel au départ de celle-ci. Le souhait du gouverneur de province est de couvrir de réseaux RAP la totalité du territoire de Flandre occidentale. Des villes telles que Courtrai, Roulers et Ostende disposent d'un réseau de ce genre. Il ne leur reste plus qu'à l'étendre au reste de la zone de police. Entre-temps, six autres zones de police de Flandre occidentale ont initié la formation d'un réseau RAP.

Les zones de police désireuses d'en savoir davantage sur le sujet peuvent prendre contact avec Christophe Van Cleven au numéro 056 23 13 76 ou envoyer un e-mail à l'adresse suivante slachtofferzorg@politiezonegrensleie.be



Exercice 'Blanco'

GULLEGEM – Le tout premier test d'envergure pour le RAP Grensleie s'est déroulé le jeudi 20 avril. L'exercice 'Blanco' a débuté vers midi et visait à mettre la théorie en pratique, en d'autres termes, à contrôler si le plan d'intervention psychosocial (PIPS) du SPF Santé publique s'avérerait efficace, notamment par la mise en œuvre du RAP. Et cela a été le cas. Christophe: "A la demande du chef de cabinet du gouverneur, nous avons testé trois systèmes d'enregistrement au cours de l'exercice: l'enregistrement manuel, l'enregistrement via un programme de base de données et l'enregistrement à l'aide du 'disaster information system' qui fonctionne via Internet. L'enregistrement des victimes, qu'elles soient blessées ou pas ainsi que l'accueil sur le lieu de la catastrophe ont été excellents. Nous pouvons parler d'un franc succès."

Un étudiant de la Haute Ecole PIH de Courtrai réalisera un film didactique sur le fonctionnement du PIPS et sur le RAP en particulier. Elke: "Le matériel didactique utilisé lors des formations, par exemple, traite généralement du volet médical et néglige souvent le volet psychosocial. Ce film nous permettra d'étudier les deux aspects." ✓



⁽¹⁾ A ce sujet, vous pouvez lire l'article 'Zoom sur la qualité du centre de crise' dans l'Infoevue 3/2005, pp.7-9.