

Une aide pour apaiser les âmes

Le Groupe de support psychologique (GSP) vient en aide aux services de secours pour parler aux victimes et à leurs familles. Le service est devenu, en quinze ans d'existence, indispensable.

Charles Brück est le directeur du Groupe de support psychologique. En 15 ans d'existence, la profession a évolué, mais surtout, le support psychologique est devenu une entité indispensable des services de secours.

De notre journaliste
Audrey Somnard

C'est une équipe de 54 personnes au total avec une permanence 24 h/24 et 7 jours/7 pour assister les équipes de secours ou la police. Annoncer un décès peut être une étape très difficile pour les agents de police qui préfèrent que le Groupe de support psychologique vienne avec eux faire l'annonce aux proches. «La plupart des demandes faites à notre service viennent de la police pour des annonces de décès, pour que nous accompagnons la police ou les médecins car c'est à eux de le faire. Quelquefois, pour un enfant de parents divorcés, il faut envoyer deux équipes à deux endroits différents car les parents n'ont plus aucun contact entre eux et ne veulent plus se parler...», explique Charles Brück.

C'est le 112 qui se charge de dispatcher les différents services et d'estimer si la présence d'une équipe du support psychologique est nécessaire. Parfois les responsables du groupe sont également alertés en cas d'accident grave, quand les victimes sont nombreuses. C'était le cas la semaine dernière avec un accident de bus qui a provoqué une dizaine de blessés, pour la plupart très jeunes: «Nous avons dû les prendre en charge, alerter les parents, coordonner toute l'aide. Pour cet accident, nous avons donc dû demander du renfort.» Habituellement, les permanences se font avec des équipes de deux à quatre personnes, avec toujours des équipes mixtes, en raison des problématiques qui surviennent: «En cas de viol ou de violence conjugale, il paraît évident qu'une femme sera plus à même de dialoguer avec la victime, c'est pour cela que nous faisons toujours en sorte d'avoir des équipes mixtes lors des permanences.»

Il y a quinze ans, l'idée d'un service d'aide psychologique a mûri du terrain: «Quelque chose manquait sur le terrain. Il est vraiment difficile de gérer la situation d'un décès. Le groupe a donc été créé par le milieu du sauvetage. En général, les interventions ont lieu dans les premières heures qui suivent l'accident. Ces interventions peuvent durer entre deux et trois heures.



Charles Brück est responsable d'un service composé de 52 personnes bénévoles et de deux professionnels à mi-temps.

res. Nous opérons dans la phase d'urgence, mais bien sûr rien n'est réglé en trois heures. C'est à nous de diriger les victimes et leurs proches vers des services plus spécialisés comme AVR pour les accidentés de la route, Omega 90 pour les décès etc. On leur explique également les symptômes qui vont survenir dans les jours à venir.»

Parmi les bénévoles, beaucoup de personnes sont âgées de plus de 55 ans, car à cet âge, libérés des contraintes familiales, certains réalisent qu'ils ont désormais du temps à consacrer aux autres. Les bénévoles du groupe d'aide psychologique sont néanmoins de tous âges, de 23 à 65 ans, mais aussi de toutes les professions et de tous les milieux. «Il n'y a jamais assez de monde

pour aider! Nous sommes actuellement en train de former une nouvelle équipe qui sera opérationnelle en début d'année prochaine. La formation de base s'étale sur deux ans: il est important de travailler en équipe et d'être bien formé. Nous travaillons sur le stress, le stress post-traumatique via des formations et des conférences d'intervenants de

la Grande Région. Au bout des 125 heures de formation, les bénévoles passent un examen.»

Deux ans de formation en 125 heures

Et pas question d'envoyer sur le terrain des bénévoles qui ne sont pas aptes: un problème d'ordre personnel, un décès parmi ses proches et le bénévole est écarté des permanences le temps de régler son problème. Même chose pour les interventions: «Nous avons des bénévoles qui ne se sentent pas capables de gérer la mort d'un enfant. Il n'est donc pas question de les envoyer sur ces types de mission, nous respectons leur choix.» Le travail des bénévoles est en constante évolution, surtout ces dernières années avec l'arrivée des smartphones et une information qui se propage très rapidement via les réseaux sociaux: «Aujourd'hui tout se passe beaucoup plus vite et nous arrivons comparativement "tard". Les photos sont envoyées des smartphones, il faut prendre cela en compte. Il faut rester en relation avec les jeunes pour se tenir au courant des dernières tendances!»

Au début les formations étaient axées surtout sur la communication et les réactions des personnes à qui on apprend la pire des nouvelles. Mais il faut aussi les informer sur les démarches à suivre: «Par exemple pour la mort subite du nourrisson il y a des démarches à suivre auprès de la police, l'autopsie qui n'a pas lieu au Grand-Duché, il faut expliquer. Nous recevons une formation de la part de la police judiciaire et de la justice pour informer les familles dans des situations exceptionnelles. Au début nous faisons "trop" de support psychologique, maintenant nous rassurons les familles, mais nous leur faisons prendre le téléphone par exemple pour annoncer la nouvelle au reste de la famille. Le décès devient alors pour eux une réalité.» Pour les bénévoles, les deux ans de formation sont aussi un test pour voir s'ils seront à la hauteur de la tâche. Ces derniers doivent également participer régulièrement à des supervisions: des superviseurs externes viennent vérifier la «psychohygiène» des membres du groupe. Certaines questions doivent être clarifiées pour eux aussi, histoire d'être parfaitement à l'aise lors des interventions sur le terrain.

www.suppsy.lu

Une unité sur tous les fronts

Lors d'accidents d'envergure, l'unité de support psychologique est là pour les victimes, leurs proches mais également les équipes de secours elles-mêmes.

Avec le vote de la loi du 12 juin 2004, portant création d'une administration des Services de secours, l'unité de support psychologique, qui jusque-là fonctionnait comme projet pilote, recevait sa base légale et une nouvelle désignation. L'article 5 prévoit que le Groupe de support psychologique (GSP) fait partie de la division de la Protection civile.

Dès lors, à chaque accident grave impliquant de multiples victimes, l'unité est présente en renfort. Ce fut le cas en 2000 par exemple lors d'une prise d'otages dans un foyer de jour à Wasserbillig: «Il y avait 45 enfants concernés, et les assistantes sociales. Il a fallu informer tous les concernés, notamment les parents qu'il a fallu rassurer. Il a également fallu gagner leur confiance car ils recevaient des

informations non confirmées par les médias, c'était très stressant pour eux.»

Une hotline pour les événements majeurs

Même chose avec l'accident de Luxair en 2002. Là une tente a été dressée sur le lieu du drame pour que les informations soient collectées au même endroit: «Les sauveteurs ne remarquent pas toujours ce qui se passe autour d'eux, il faut éviter d'apprendre des choses par la télévision. Pour des événements majeurs comme celui-là, une hotline est mise en place. Un "débriefing" a également lieu pour les intervenants de terrain: une quinzaine d'entre nous ont fait une formation spéciale pour aider les professionnels qui interviennent

sur ce genre d'événements», explique Charles Brück.

Des interventions sont également opérées lors d'accidents de travail concernant des frontaliers: les contacts ont été établis au-delà des frontières. «Depuis cinq ans, tout se passe bien. Il faut trouver le bon interlocuteur, mais nous organisons des réunions au niveau de la Grande Région une à deux fois par an pour tisser des liens.»

Le groupe est également intervenu en 2004/2005 lors du tsunami en Thaïlande, en 2006 lors des deux accidents ferroviaires à Gasperich et à Zoufftgen, et en 2007 lors de l'accident d'un bus luxembourgeois près de Reims.

L'année dernière, le Groupe de support psychologique a réalisé 2011 interventions. A. S.



Photo: létzeburgerjournal

Le groupe de support psychologique est là sur les événements de grande ampleur.