

IDENTIFICATION JUDICIAIRE

Comment accompagner familles et proches ?

Après la survenue de situations de catastrophes ou d'urgence collective, les intervenants doivent accompagner psychologiquement les familles et proches dans le processus d'identification des victimes grièvement blessées ou décédées. Un processus qui doit respecter un cadre précis afin de ne pas rajouter de traumatismes supplémentaires et risquer d'entraver le cheminement du deuil et de commémoration.

Erik De Soir

Une urgence collective causant de multiples victimes est un événement unique déclencheur de stress vital et de modification des capacités cognitives selon la situation et le vécu des impliqués. Ces événements sont aussi porteurs de chaos et d'épuisement, tant physique qu'émotionnel.

Toute catastrophe génère aussi des tensions interpersonnelles et/ou inter-organisationnelles, des problèmes de communication et de coordination. Ces événements peuvent ainsi révéler des problèmes d'équipe.

UN DÉCALAGE ÉMOTIONNEL

Le décès brutal d'un proche est déclencheur de non-dits, révélateur de conflits dans une famille. Il existe toujours un décalage émotionnel

fondamental entre les intervenants psychosociaux et les familles : le danger de la mésinformation est omniprésent. Ce décalage est plus précisément visible lors des premières arrivées sur les lieux des membres de familles et des proches d'une part, et les relèves de la police criminelle et/ou du laboratoire et/ou des équipes d'identification des corps. Un des écueils : la communication vers les familles et proches lors de ces moments pénibles.

DE LA NÉCESSITÉ DU COORDINATEUR

Il est donc nécessaire de désigner un coordinateur parmi les membres des équipes d'identification qui garde une vue d'ensemble et se protège émotionnellement lui-même (tandem coordinateur – psychologue de l'urgence).

Ce coordinateur est aussi en charge de la restitution d'informations envers les familles endeuillées et doit suivre son protocole d'intervention préétabli afin de les informer correctement, leur permettant d'entamer le processus de deuil (à commencer par l'acceptation de la réalité brusque et inattendue).

LES BESOINS ET ATTENTES DES FAMILLES

Les premières informations génèrent chez les familles des victimes un état de choc donnant immédiatement lieu à des réactions d'espoir et de déni. Lors de ces premiers moments, ces proches sont hypersensibles à toute nouvelle information ; et donc aussi à toute forme de désinformation. Il faut donc faire attention aux détails, car en situation de choc, tout est « imprimé » dans le cerveau et « brûlé » sur la rétine.

Lors de la phase ante-mortem, durant cette période d'attente, il est important d'occuper les familles : il s'agit de leur permettre d'avoir un rôle actif et l'illusion d'un contrôle au milieu du chaos. Dans un contexte rempli de contradictions, de recherche d'informations et de détails cachés, l'enjeu pour établir une relation de confiance avec ces impliqués secondaires est de maintenir la collaboration afin d'éviter qu'ils se lancent dans leur propre recherche d'informa-

Erik De Soir

Docteur en psychologie (Université d'Utrecht, Pays-Bas), en sciences sociales et militaires (Ecole Royale Militaire) et rattaché à l'Institut Royal Supérieur de Défense (Bruxelles, Belgique) en tant que gestionnaire de la recherche scientifique et technologique de la Défense dans le domaine des facteurs humains et de la médecine, Erik De Soir est psychologue sapeur-pompier dans la zone d'intervention du Limbourg Nord (Belgique) et fondateur de l'Association européenne de psychologie sapeur-pompier (AEPSP).



© DR



© Nicolas Lefebvre

Lors de l'annonce, il faut dire aux familles que tout est mis en œuvre pour se renseigner et que tout sera mis en place dans le respect de la personne.

tions parallèle.

Les dilemmes qui surgissent souvent au sein des services psychosociaux, sont en lien avec le fait ou non d'oser dire la vérité, même si elle fait mal, et si elle choque... Ne pas oser donner d'information si l'on n'est pas certain, dans ces contextes émotionnellement forts, est parfois irréparable...

LA CONFRONTATION AU CORPS : VOIR POUR Y CROIRE

Dans un premier temps lors de l'annonce, il est important d'expliquer le plus clairement possible les faits dans l'ordre chronologique et d'être

“ Les dilemmes qui surgissent souvent au sein des services psychosociaux, sont en lien avec le fait ou non d'oser dire la vérité, même si elle choque...”

précis (mieux vaut ne rien dire si l'on ne sait pas !) en s'aidant par exemple de photos ou de schémas. Il faut dire aux familles :

1) que l'on met tout en œuvre pour se renseigner (être informé fait baisser l'anxiété des familles)

2) que l'on est désolé de ce qui arrive, et que tout sera mis en place dans le respect de la personne.

Dans un second temps, il faut expliquer que l'identification va prendre beaucoup de temps, et fournir des repères temporels sur le processus. En effet, en cas de choc, on perd la notion du temps, et l'anxiété augmente lorsque l'on manque d'informations. Il est indiqué qu'une personne (en principe un fonctionnaire de police en tandem avec un psychologue formé dans les domaines de la psychologie de crise) soit nommé pour chaque famille et s'occupe de renseigner personnellement sur le processus en cours qu'il doit conduire. Il faut éviter que les cadres ou la hiérarchie renseignent les familles :

Avant la présentation du corps, il faut le décrire aux familles. Et prévoir, selon la situation, de montrer avant des photos du corps.

seuls les membres des équipes d'identification sont habilités à les informer avec précision. Les intervenants remettront un formulaire explicatif sur les étapes de l'identification judiciaire. Ce document doit être impérativement traduit (notamment dans le cadre de catastrophes avec des victimes de plusieurs pays) et adapté à la situation. Pendant la prise des renseignements ante mortem, il faut rendre au maximum les familles actives en leur demandant des listes précises des affaires personnelles de la victime, des photos de la personne avec lesdits habits... Objectif : les mobiliser pour combler la longue attente liée à l'identification.

Si la situation exige des prises d'ADN, il faut prendre le temps, en particulier face aux possibles révélations de secret sur les origines.

La prise des empreintes dentaires constitue une étape « choc » car la famille comprend que le corps sera « trituré », ce qu'il faut expliquer.

Durant le processus d'identification, les intervenants évitent d'employer des mots qui s'éloignent de l'identité d'une personne. A aucun moment, on ne parle de restes humains, de fragments, etc. Dès que l'on a pu identifier un corps, il est nommé par le prénom de la victime. Cela aide les familles à rétablir un lien avec le défunt.

LES EXPLICATIONS PRÉLIMINAIRES

Les intervenants psychosociaux doivent prendre le temps par étapes de décrire le corps avant de le présenter. Le coordinateur prend le temps qu'il faut pour décrire les circonstances de l'événement (même si cela a déjà été fait lors de la séance générale et impersonnelle) car, pour accuser le choc, il faut que les familles puissent se faire une image et visualiser « le film » des événements avant de voir le corps.

Si l'identification est complexe, il est nécessaire au préalable de présenter les



© Karel Verbergh

Il faut éviter que les cadres ou la hiérarchie renseignent les familles : seuls les membres des équipes d'identification sont habilités à les informer avec précision.

objets personnels du défunt avant la confrontation au corps. Ce contact avec les objets personnels constitue la première étape de la confrontation à la réalité. Selon la situation, il faut envisager une étape intermédiaire, comme montrer des photos des objets personnels avant de les présenter afin d'atténuer le choc. De plus, si les proches veulent emporter dès l'identification les objets personnels présentés et que cela n'est pas possible, il faut au minima leur donner quelque chose... par exemple les photos de ces objets.

Il faut veiller à nettoyer le mieux possible les objets avant de les présenter et les déposer sur un support doux (du type feutrine sombre, bordeaux, mais pas noire), et pas directement sur le sol ou sur une chaise.

Il faut aussi réfléchir au choix des objets à présenter, certains étant plus émotionnels que d'autres : une carte d'identité n'a pas le même impact que le doudou ou un habit. Éviter également si possible de présenter des habits intimes (culottes, soutien-gorge) car ils évoquent trop la vulnérabilité et l'intimité de la victime.

LA CONFRONTATION AU CORPS

Avant la présentation, il faut décrire le corps aux familles. Et envisager, selon la situation, l'étape intermédiaire : montrer des photos du corps avant de le présenter. Souvent cette démarche est réalisée auprès d'un membre de la famille qui assurera « la traduction » avec ses propres mots envers ses proches, ce qui permet d'atténuer le choc, en particulier si le corps est peu présentable.

Il ne faut absolument pas présenter un corps n'importe où. Une chapelle funéraire avec une lumière tamisée, où sont

“ Si l'identification est complexe, il est nécessaire au préalable de présenter les objets personnels du défunt avant la confrontation au corps. ”

disposées fleurs et bougies, est l'endroit le plus adapté. Il faut à tout prix éviter la morgue et les lumières de néons qui mettent en évidence les dégâts sanglants de l'accident. Autant d'images qui resteront dans l'esprit des familles.

Les équipes d'identification doivent aussi éviter de numéroter les corps des victimes décédées, surtout si le numérotage peut induire un certain ordre dans lequel les corps ont été traités. Il est plus judicieux de mettre M. X, ou Mlle Y, que n°2 ou n°3 ! Numéroter c'est aussi déshumaniser. Si un grand nombre de victimes nécessite néanmoins un numérotage, il faudra être discret sur ce détail.

Attention aussi aux fiches techniques adressées au procureur (et donc aux familles) : on n'utilisera pas de termes pouvant être choquants, tels que « restes humains ». Tôt ou tard, les proches voudront le dossier et une précaution doit être prise au niveau des informations qui y figurent. On triera par exemple les photos car il n'est pas nécessaire de tout donner.

LES RITES DE COMMÉMORATION

Les rites de commémoration sont souvent importants afin de pouvoir clore une intervention. Certains membres des services d'urgence, des services psychosociaux ou des services de police, en auront besoin pour se recueillir discrètement. Avec la fatigue et la charge émotionnelle transmises et partagées avec les familles, il est légitime de ressentir des émotions et d'avoir besoin de les libérer.

Catastrophe : un stress multifactoriel

La recherche scientifique démontre que le stress en temps de catastrophe dépend de plusieurs facteurs :

- ▶ **le nombre d'impliqués** (donc l'ampleur de la catastrophe)
 - ▶ **l'âge des victimes** (s'agit-il d'enfants, d'adultes ou de familles entières)
 - ▶ **l'état des impliqués blessés et/ou décédés** (corps identifiables « à vue » ou non – par exemple lors d'un crash d'avion, d'un attentat terroriste, etc.)
 - ▶ **le lieu et les circonstances de l'événement** (accident, attentat, suicide, catastrophe naturelle, endroit accessible ou non).
- Pour les intervenants, d'autres facteurs sont à prendre en compte :
- ▶ **la résonance de l'impact** (si les impliqués sont des personnes connues ou ressemblent à nos proches) et les difficultés rencontrées lors du processus d'identification ;
 - ▶ **la fatigue et le besoin de contrôle de la situation** légitime pour digérer émotionnellement l'aspect morcelé de l'intervention (les intervenants de l'urgence ont besoin d'aller au bout du processus car inconsciemment ils sont impliqués à un niveau secondaire ou tertiaire, même si émotionnellement ils savent se contrôler pendant l'exercice de leur fonction) ;
 - ▶ **les difficultés personnelles chez les intervenants impliqués** (notamment leur équilibre émotionnel et psychique au moment de leur intervention) ;
 - ▶ **les inévitables difficultés de communication** lors d'interventions exceptionnelles ;
 - ▶ **les contraintes des protocoles d'intervention** et la répartition des tâches durant les activités de secours et d'accompagnement (les intervenants n'auront pas tous la même exposition aux victimes et à leurs proches).

Aller ensemble à la commémoration et prendre du temps dans un moment privé est un bon moyen pour l'équipe de clore l'intervention. Il est toutefois judicieux de toujours contacter les proches ou les familles auparavant. Un intervenant présent lors du rite de commémoration montre qu'il va au-delà de son travail de « technicien » et rassure les familles sur le travail qui a été fait dans le respect pour le corps. C'est pourquoi la hiérarchie doit inclure cette possibilité dans le protocole d'intervention.

LES AFFAIRES PERSONNELLES

Plus que de simples objets, les affaires personnelles sont le lien entre le défunt et sa famille. En prendre soin, c'est ainsi prendre soin de la victime. De fait, il faut veiller à les rendre dans leur

totalité avec respect et authenticité : les familles ne sont pas dupes, les affaires ne peuvent pas être sans déchirures, ni tâches de sang. Cependant, il faudra informer les familles à l'avance de l'état dans lequel sont les objets personnels. Leur remise est un moment émotionnel autant important que l'identification du corps...

Au final, ces recommandations sont autant d'éléments essentiels dans l'accompagnement psychologique lors du processus d'identification des victimes grièvement blessées ou décédées en situation d'exception. Les intervenants veilleront à les respecter, car nul n'a le droit de commettre des erreurs qui pourraient longtemps entraver le processus de deuil et de commémoration de ceux ayant subi la perte de leurs proches dans des événements dramatiques. ■