

Accompagnement des proches et des membres de familles lors du processus de l'identification judiciaire

Dr Erik de Soir

Institut Royal Supérieur pour la Défense

Département de la Recherche Scientifique et Technologique

Campus Renaissance

Avenue de la Renaissance 30

B-1000 Bruxelles – Belgique

Introduction

Une catastrophe macrosociale ou une urgence collective faisant de multiples victimes est un événement unique déclencheur de stress vital – stress potentiellement traumatogène et dépressiogène - de chaos et de modification des capacités cognitives (capacités d'intégration) selon la situation et le vécu des impliqués. Ce genre d'événements sont aussi porteur de chaos, et d'épuisement, tant physique qu'émotionnel.

Toute catastrophe génère aussi des tensions interpersonnels et/ou inter-organisationnels, des problèmes de communication et de coordination. Ces événements peuvent donc aussi révéler des problèmes d'équipe et/ou entre équipes

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 sera plus précisément visible lors des premiers arrivées sur les lieux des membres de familles et des proches, d'une part, et, les relève de la police criminelle et/ou du laboratoire et/ou des équipes d'identification des corps. Un écueil sera la communication vers les familles et les proches lors de ces moments pénible.

Il sera donc nécessaire 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). Dans ces fonctions, il faut savoir se retirer pour respirer soi-même.

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

La recherche scientifique démontre que les stress en temps de catastrophe sont dépendant des plusieurs facteurs : 1) le nombre d'impliqués (donc l'ampleur de la catastrophe) ; 2) l'âge

des victimes (s'agit-il d'enfants, d'adultes ou de familles entières) ; 3) 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) et, 4) 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 : 1) 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 ; 2) la fatigue, le besoin de contrôle de la situation qui est 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 il sont impliqués à un niveau secondaire ou tertiaire, même si émotionnellement il savent se contrôler pendant l'exercice de leur fonction) ; 3) les difficultés personnelles chez les intervenants impliqués (notamment, leur équilibre émotionnel et psychique au moment de leur intervention) ; 3) les inévitables difficultés de communication lors d'interventions exceptionnelles ; et, 4) 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).

Cet article vise à fournir quelques éléments essentiels par rapport à l'accompagnement psychologique lors du processus d'identification des victimes grièvement blessées ou décédées en situation d'exception.

Les besoins et les attentes des familles lors du processus d'identification

Comprendre pour intégrer

Le choc des premières informations amènera les proches et les familles des victimes dans un état de choc qui donnera immédiatement lieu à des réactions d'espoir et de déni

Lors de ces premiers moments, ces familles/proches sont hypersensibles à toute nouvelle information, donc aussi à toute forme de désinformation. Il faudra donc faire attention aux détails car en situation de choc, tout est « imprimé » dans le cerveau et « brûlé » sur la rétine des impliqués secondaires.

Une problématique importante durant cette période d'attente sera aussi d'occuper les familles (ou de les accueillir) lors de la phase ante-mortem : il s'agit de permettre d'avoir un rôle actif et une illusion d'un contrôle au milieu du chaos

L'enjeu dans l'élaboration d'une relation de confiance avec ces impliqués secondaires, dans un contexte rempli de contradictions, de recherche d'information et de détails cachés, sera de maintenir la collaboration avec les familles afin d'éviter qu'il se lancent dans une recherche d'information (à leur manière) parallèle.

Les familles en détresse qui ne sont pas bien accompagnées et/ou renseignées feront la proie des médias...

Les dilemmes qui surgissent souvent au sein des services psychosociaux, seront en lien avec le fait ou non de 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, c'est parfois irréparable...

La problématique de la confrontation au corps :

voir pour y croire...

Dans ce qui suit, quelques conseils par rapport à la préparation des familles à l'identification du corps d'un proche est expliqué.

Dans un premier temps, lors de l'annonce, il sera important d'expliquer le plus clairement possible les faits, dans l'ordre chronologique, d'être précis (ou ne rien dire si l'on ne sait pas!) et de s'aider de photos ou de schémas. Il faudra dire aux familles que l'on met tout en œuvre pour se renseigner : être informé fait baisser l'angoisse des familles

Il faut oser dire que l'on est désolé de ce qui arrive et que tout sera mis en place dans le respect de la personne

Ensuite, dans un deuxième temps, il faudra expliquer le fait que l'identification va prendre beaucoup de temps et donner des repères temporels aux familles sur le processus d'identification. En cas de choc, on perd la notion du temps, on perd tous ses repères et l'angoisse 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 le domaine 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 ce soit les cadres ou la hiérarchie qui renseigne les familles car ils ne savent pas les détails du processus d'identification; seuls les membres des équipes d'identification sont habilités à renseigner les familles avec précision.

Remettre un formulaire explicatif sur les étapes de l'identification judiciaire, qui est adapté à la situation, pourra aider beaucoup. Ce document doit être impérativement traduit (lors de catastrophes avec des victimes de plusieurs pays) et adapté à la situation.

Pendant la prise des renseignements ante mortem sur la victime il faudra rendre au maximum les familles actives en leur demandant des listes précises des affaires personnelles, des photos de la personne avec lesdits habits, les mobiliser activement pour combler la longue attente liée à l'identification etc.

Si la situation exige des prises d'ADN, il faudra prendre le temps notamment face aux révélations de secret sur les origines.

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

Durant le processus d'identification, il faudra éviter les mots qui s'éloignent de l'identité d'une personne, comme : restes humains, morceaux, bouts, etc. Dès que l'on a pu identifier un

corps, il faut le nommer le prénom de la victime, cela aide les familles à rétablir un lien avec le défunt qui pour le service d'identification n'est qu'un corps...

Les explications préliminaires avant la confrontation au corps

informer pour préparer

Les intervenants (psychosociaux) devront prendre le temps par étape de décrire le corps avant de le présenter.

Le coordinateur de l'aide attribué à la famille prendra 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), où se situait la victime (pour accuser le choc il faut que la victime puisse se faire une image, le film, de ce qui s'est passé avant de voir le corps).

Selon la situation où l'identification est complexe, une étape nécessaire sera de présenter les objets personnels rattachés au défunt avant la confrontation au corps.

La confrontation aux objets personnels : la première étape de la confrontation à la réalité

Selon la situation, il faudra envisager une étape intermédiaire de montrer des photos des objets personnels avant de les présenter; cela permet d'atténuer le choc. De plus, si les familles veulent emporter dès l'identification les objets personnels présentés et que cela n'est pas possible, il faudra « au moins » leur donner quelque chose..., par exemple les photos de ces objets.

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

Il faut réfléchir aussi sur le choix des objets à présenter car il y a des objets plus émotionnels que d'autres (une carte d'identité n'a pas le même impact que le doudou ou un habit; éviter, 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 : accompagner et « humaniser » le corps pour intégrer

Avant la présentation, il faudra décrire le corps aux familles, ce qu'ils verront avant de le présenter. Selon la situation, il faut envisager l'étape intermédiaire de montrer des photos du corps avant de le présenter (souvent cela se fait à un membre de la famille qui assurera ('la traduction' en ses propres mots envers ses proches); cela permet d'atténuer le choc en particulier si le corps est peu présentable.

Parfois, les intervenants veulent surprotéger les familles des victimes décédées et cacher les détails pénibles (par exemple, des tâches de sang sur les vêtements ou les affaires personnelles, « cacher un corps, c'est cacher une vérité... »)

Il ne faut absolument pas présenter un corps n'importe où : une chapelle funéraire avec une lumière indirecte ou tamisée (où sont disposées fleurs et bougies) sont les endroits les plus

adaptés. Il faudra donc éviter à tout prix la morgue et les lumières néons qui mettent en évidence les dégâts sanglants de l'accident; ces images resteront dans l'esprit des familles.

Les intervenants de équipes d'identification devront éviter aussi de numéroter les corps des victimes décédées (surtout si le numérotage pourrait induire un certain ordre dans lequel les corps ont été traités... ordre de libération ou de repérage...).

Il est plus judicieux de mettre M. X, ou Mlle Y, que N°2 ou 3 ! Si le numéro est visible pour les intervenants, il le sera aussi pour les familles. Numéroter c'est déshumaniser. Avec un grand nombre de victimes, il n'y a souvent pas de choix, alors il faut savoir être discret sur ce détail.

Il faudra éviter de remplir des fiches techniques qui seront données au procureur (et donc aux familles) où il est noté des mots techniques qui peuvent être choquants pour les familles (« restes humains » mal traduits : « body part ». Ces documents devraient être retraduits avec d'autres mots). Tôt ou tard les familles voudront le dossier et une précaution doit être prise au niveau des informations qui y figurent (ex. on triera les photos car il n'est pas nécessaire de tout donner, on adapte sa prise de vue).

Les rites de commémoration : une sensibilité très appréciée par les familles

Les rites de commémoration sont souvent importants, pour les intervenants, afin de pouvoir terminer une intervention. Certains intervenants des services d'urgence, des services psychosociaux ou des services de police, en auront besoin, et d'autres pas. Ils iront se recueillir discrètement, en solitaire, à l'endroit de l'accident, peu importe. Avec la fatigue et la charge émotionnelle transmise et partagée avec les familles, il est aussi légitime de sentir des émotions et d'avoir besoin de les libérer.

Pour chaque intervenant, il est nécessaire d'écouter ses propres besoins; cela permettra d'éviter beaucoup de stress.

Une manière intéressante pour une équipe est d'aller ensemble à la commémoration et de prendre du temps ensemble dans un moment privé pour clore l'intervention. Cependant, il est judicieux de toujours contacter les proches ou les familles auparavant.

Un intervenant qui va aux rites 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.

La hiérarchie doit inclure cette possibilité dans le protocole d'intervention.

Les affaires personnelles :

Les affaires personnelles sont plus que de simples objets : ils sont le lien entre le défunt et sa famille. Il faudra donc prendre soin des affaires personnelles, c'est prendre soin de la victime, et veiller à rendre toutes les affaires personnelles 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 seront les objets personnels. La remise des affaires personnelles sera un moment émotionnel autant important que l'identification du corps...

Conclusions

Dans cet article, quelques recommandations essentielles de l'accompagnement psychologique des familles et de proches, dans le processus d'identification des corps de décédés ont été identifiés.

Il est essentiel de fournir ce genre de formation aux intervenants psychosociaux et aux membres des équipes d'identification afin d'éviter la surtraumatisation des familles et des proches des victimes décédées lors d'urgence collective.

Nul n'a le droit de commettre des erreurs qui iront encore longtemps entraver le processus de deuil et de commémoration de ceux ayant subi la pertes de leurs proches dans des événements dramatiques.

Auteur

Erik De Soir est Officier d'Infanterie est rattaché à la Chaire de Psychologie de l'Ecole Royale Militaire (Bruxelles) en tant que Chargé de Cours Militaire.

Il est Docteur en Psychologie et Docteur en Sciences Sociales et Militaires et rattaché à l'Institut Royal Supérieur de la Défense en tant que Domain Manager de la Recherche Scientifique et Technologique de la Défense dans le domaine des facteurs humains et de la médecine.

Il est psychologue sapeur-pompier (volontaire) dans la zone d'intervention du Limbourg Nord (Belgique) et fondateur de l'Association européenne de psychologie sapeur-pompier.

Références

DE SOIR, E. (2013). *Gérer le trauma... un combat au quotidien*. Editions De Boeck: Louvain-la-Neuve.

DE SOIR, E., DAUBECHIES, F., & VAN DEN STEENE, P. (2010). *Stress et trauma dans les services de police et de secours*. Editions Maklu: Anvers-Apeldoorn.