

Patrick Friedgen est à la tête du Groupe de Support psychologique, assurant chaque année entre 200 et 280 interventions.

Aussi difficiles soient-elles, les missions du Groupe de Support psychologique sont nécessaires. Lors d'accidents ou de catastrophes, il assure la prise en charge et le soutien psychologique des proches de victimes, mais aussi des équipes du CGDIS.



Une prise en charge lors d'événements tragiques

«
*Nous intervenons
auprès des gens
dans la pire
situation possible.
On me demande
souvent pourquoi
nous faisons cela.*
»

Romain Cloos,
chef de groupe adjoint

C'est en 1997 que le Groupe de Support psychologique (alors Unité de support psychologique) voit le jour. « À l'époque, les services de secours étaient assurés par des bénévoles, à l'exception des pompiers professionnels de la Ville et de l'aéroport. Ces bénévoles, disponibles pour la population, se sont demandés qui était là pour eux suite à un accident par exemple », explique Patrick Friedgen, chef de groupe. L'objectif était dans un premier temps d'être présent pour les secouristes, ambulanciers et pompiers volontaires et assurer leur prise en charge après être intervenus sur un accident ou un incendie. « Les dirigeants se sont ensuite dit qu'il

existait d'autres situations où la population luxembourgeoise était concernée par un deuil. » Roby Fehlen, bénévole depuis les débuts du Groupe, se souvient de cette période. « Au départ, le Groupe fonctionnait comme projet pilote et était constitué de volontaires principalement issus de centres de secours de la Protection Civile. Les interventions parfois très dures à vivre ont amené à réfléchir au bien-être des membres des services de secours et à leur offrir la possibilité de parler avec quelqu'un. »

Un groupe d'intervention rapide
Comme l'explique Roby, « au fil des années, les missions se sont multipliées,

comme l'occupation de la hotline du gouvernement durant la pandémie et les interventions à l'étranger pour porter assistance à des résidents en péril ». Aujourd'hui, le plus gros des missions du GSP concerne la prise en charge des familles. « En termes d'interventions, nous avons entre 200 et 280 interventions par an. Chacune dure en moyenne entre 3 et 4 heures », ajoute le chef de groupe. Répartis à travers le pays, les 42 bénévoles peuvent intervenir sur l'ensemble du territoire. Lorsqu'un appel est passé au 112 pour un support psychologique, le binôme de garde est bipé et se rend sur place.

En arrière-plan, neuf chefs de section assurent tour à tour et par équipe de deux une semaine d'astreinte. « L'Hannergrond assure le soutien de nos équipes qui travaillent de manière indépendante. Il y a par exemple beaucoup de ménages recomposés. Lorsque l'enfant a un accident, il faut contacter et prendre en charge les deux parents. Le chef de section doit alors trouver une deuxième équipe pour se rendre chez l'autre parent. » Lorsqu'un membre de la famille vit à l'étranger, l'hannergrond, grâce à ses contacts internationaux, peut solliciter ses homologues pour assurer la prise en charge. L'un des deux chefs de section d'astreinte peut, en outre, intervenir sur le terrain si beaucoup d'équipes du CGDIS sont impliquées dans un accident et assurer une fonction d'expert psychologique pour conseiller le commandant des opérations de secours (COS).

Le Groupe ne s'arrête pas à la prise en charge mais est également présent lors des premiers adieux ou lors de l'annonce d'un décès par la Police. Dans chaque intervention, les besoins de chaque membre de la famille sont pris en compte.

Des interventions majeures

Outre les accidents (de la route / du travail) et les suicides, le GSP intervient sur des événements majeurs comme la prise d'otages à la crèche de Wasserbillig, l'accident de Luxair, le tsunami en 2004 et d'autres accidents ferroviaires. Ces plans nombreuses victimes reposent sur un scénario spécifique. « Le Groupe entier est bipé et des structures spéciales sont mises en place. Nous avons un SAI (Service d'accueil des impliqués), ce qui signifie que le ▶



Au-dessus : Parmi les nombreuses formations organisées pour le Groupe, certaines sont menées avec des acteurs externes comme la Protection de la Jeunesse.

En dessous : Comme le rappelle Patrick Friedgen, l'objectif poursuivi par le GSP est de prendre en charge les secouristes, ambulanciers et pompiers volontaires, après un accident ou un incendie, ainsi que les familles endeuillées.

GSP et le service psychologique de la Police collaborent et que nous pouvons ouvrir plusieurs chantiers: des LAVI (lieux d'accueil des victimes indemnes), un lieu d'accueil des familles et proches et une hotline nationale. L'OASE permet de voir comment les équipes CGDIS supportent ce qu'elles viennent de vivre. Tout cela est chapeauté par la CIC (Cellule d'information et communication) qui coordonne ces chantiers.»

Lors de la tornade dans le sud du pays, ces structures étaient mises en place à l'exception du lieu d'accueil familles et proches, en raison du peu de blessés et de l'absence de décès. Des événements de grande envergure comme les attentats au Bataclan ou l'attaque à Trèves représentent des défis futurs pour les secours et le GSP, et nécessitent une préparation de leur part comme ce fut le cas avec l'exercice Vigilnat en 2019.

Protéger l'intimité de la famille

Si la majorité des interventions se fait avec les véhicules privés des bénévoles, le Groupe dispose d'un véhicule équipé intervenant en cas de procédure SAI, mais aussi d'un véhicule banalisé de sept places conduit par le chef de section terrain. Celui-ci permet d'amener plus facilement les intervenants sur place, mais aussi d'offrir aux proches présents sur les lieux d'un accident une prise en charge à l'abri des regards. «*Nous sommes l'avocat de la famille ayant perdu une personne chère.*»

Assurer la santé mentale de l'équipe

Face à des situations éprouvantes, être bénévole au sein du Groupe est parfois difficile. En effet, certaines interventions peuvent peser sur le mental de l'équipe. Participer à des supervisions menées par des experts 3 fois par an est obligatoire pour poursuivre sa mission. Des supervisions spécifiques à certaines interventions peuvent aussi être prévues ou demandées par l'équipe. Claudine Stoffels, bénévole depuis 4 ans, a bénéficié d'une de ces supervisions dès les premières semaines. «*Ayant envie de faire du bénévolat, j'ai décidé de rejoindre le GSP. J'en ai ensuite parlé à mes proches, tous m'ont soutenue. Au début, j'ai eu deux suicides en une semaine. J'ai donc été contrôlée et on m'a dit de faire une pause. Après ces 2-3 semaines d'arrêt, je me suis rendu compte à quel point c'était nécessaire.*»

«
Comme nous partons
en binôme,
nous avons toujours
quelqu'un à qui parler.
»

Laurence Diederich,
responsable de l'équipe scolaire

Si certains quittent le GSP après quelques années, des sessions de recrutement sont régulièrement organisées pour renforcer l'équipe. La 13^e session devrait prochainement commencer tandis que la 12^e session est en cours. D'une durée de deux ans, elle se clôture par un examen permettant aux candidats de devenir équipiers stagiaires. «*Ils sont encadrés par des anciens et effectuent leur première intervention. Ils suivent ensuite d'autres formations et passent un examen pour devenir équipiers. Les paliers suivants sont chef de binôme, chef de section, adjoint et enfin chef de groupe.*»

Outre ces formations initiales, des formations continues sont réguliè-

ment organisées. Obligatoires, elles constituent aussi les rares occasions où l'ensemble du Groupe se réunit, en l'absence de CIS à un endroit fixe. «*Nous sommes à la recherche de sujets intéressants et assurons aussi le maintien des acquis où nous nous entraînons sur la prise en charge psychologique. Il faut pouvoir rassurer les gens et leur expliquer ce qu'il se passe. La première chose dont ils ont besoin, c'est de beaucoup d'informations.*»

Parmi les dernières formations organisées, une était menée avec la Protection de la Jeunesse. Il faut dire que le GSP dispose d'une équipe spécialisée de huit intervenants auprès



Au-dessus : En l'absence de CIS à un endroit fixe, les formations obligatoires sont l'occasion pour les membres du Groupe de se réunir.

En dessous : Aujourd'hui, le Groupe compte 42 bénévoles répartis à travers le pays et travaillant par binômes. Ces derniers sont encadrés par neuf chefs de section.

des écoles. Laurence Diederich, chef de section et enseignante, en est à la tête. «*Notre rôle est de coordonner les interventions dans les écoles fondamentales et lycées. Dès qu'un élève ou toute personne d'une communauté scolaire est impliqué(e), nous recevons et transférons cette information aux écoles respectives, avec l'accord de la famille.*» Les enseignants et la direction mis au courant, il est parfois demandé à l'équipe d'intervenir dans l'école pour soutenir la classe, les amis proches ou les professeurs. «*C'est toujours plus compliqué quand cela concerne des enfants, mais le fait d'être du milieu et d'avoir déjà ce langage facilite la tâche.*» ✖