

Et si le temps ne presse pas?

Pour obtenir les meilleures informations :

1. Commencez par des questions générales et ouvertes, puis passez à des questions précises, mais évitez en les formulant de donner tout ou partie de la réponse, sauf en dernier recours. Posez des questions ouvertes (p. ex. « Racontez-moi ce qui vient d'arriver. »).
2. N'interrompez pas.
3. Donnez aux gens le temps de rassembler leurs esprits.
4. Poussez-les au besoin (p. ex. « Merci, dites-moi ce qui s'est passé ensuite. »)

Principes directeurs

En tant qu'intervenant, que la personne que vous soignez soit ou pas une victime ou un suspect potentiel, il est important et professionnel de nouer une relation fondée sur un climat de confiance, de respect, d'empathie et de justice.

En tant que policier, vous êtes peut-être le premier représentant de l'autorité que voit la personne. S'il s'agit d'un suspect, des études montrent que l'auteur d'un crime coopérera plus avec la police et sera plus susceptible d'avouer si on le traite avec empathie dès le premier contact avec un représentant de l'autorité.

Les victimes et les civils qui aident sur les lieux d'un incident déclarent que les premiers mots d'un premier intervenant ont un impact majeur sur leur rétablissement émotionnel. Quand vous manifestez, en tant que professionnel, du respect et de l'empathie envers toutes les personnes concernées, elles se sentent appréciées et cela les aide à se remettre plus vite. Si on les ignore, si on ne reconnaît pas les efforts des civils, cela peut avoir un effet négatif durable.

Si vous ne pouvez pas remercier la personne sur le moment, une communication de suivi aidera à réduire des effets négatifs durables.

Que dire à vos témoins touchés et aux victimes

- Fournir des informations claires.
- Dire clairement ce que vous pouvez ou ne pouvez pas faire.
- Demandez à la personne comment elle se sent et ce qu'elle éprouve.
- Dites à la personne que vous êtes touché par sa souffrance ou sa situation.
- Remerciez-la (le cas échéant) de l'aide qu'elle apporte à d'autres.
- Aidez les gens à se concentrer sur des buts à court terme. Cela les aidera à mieux affronter la réalité immédiate.
- Soyez prêt à accepter les gens comme ils sont, avec ce qu'ils disent, leur façon d'exprimer leur inquiétude et de définir leurs pertes personnelles.
- Soyez patient si les gens se répètent. Cela est courant. Rappelez-vous que « le temps, la parole et les larmes » aident à guérir.
- Essayez toujours de tenir parole et de rappeler les gens.
- N'affirmez pas que vous comprenez entièrement la situation de la personne.
- N'essayez pas de dire aux gens comment ils devraient se sentir, même si ce qu'ils ressentent vous semble inapproprié.

Conseils aux policiers qui interrogent et interviewent les victimes et témoins après un incident faisant de nombreuses victimes (INV)



Il est courant d'avoir des réactions émotionnelles après un événement traumatique

Les conseils suivants peuvent vous aider à interroger et interviewer des victimes et des témoins après un INV. Cette information étant de nature générale, vérifiez toujours auprès de votre superviseur immédiat pour confirmer comment vous devriez aborder la situation et pour avoir des réponses à des questions particulières.

Qu'entend-on par incident faisant de nombreuses victimes (INV)?

On parle d'INV quand des personnes ont vécu un événement traumatique faisant beaucoup de victimes. Il peut s'agir d'un accident de transport majeur, d'un séisme, d'une fusillade ou d'un autre événement. Des vies ont peut-être été menacées. Il y a peut-être des blessés ou des morts.

L'expérience était assez effrayante pour les gens. Comment vont-ils réagir?

Il est normal que les gens se sentent très angoissés après un INV et parfois confus, effrayés, en colère ou tristes.

Il se peut qu'ils pleurent ou, à l'inverse, qu'ils semblent euphoriques à l'idée d'avoir survécu. Certaines peuvent paraître très calmes ou réprimer leurs émotions. Chacun vivra l'événement différemment – il n'existe pas de « bonne » façon de se sentir après ce genre d'événement.

Est-il bon de réunir les victimes avec leurs familles ou amis?

La plupart des gens voudront retrouver leurs familles et amis pour les rassurer sur leur sort. Beaucoup, tant qu'ils n'ont pas eu ce contact, auront du mal à se concentrer sur quoi que ce soit d'autre.

Un spécialiste des services aux victimes peut les aider à retrouver les membres de leur famille en toute sécurité, sans influencer leur témoignage potentiel ou le compromettre.

Ils sont bouleversés – quand devrais-je les orienter immédiatement vers quelqu'un?

Vous devriez le faire sans tarder si la personne :

- ... a du mal à se rappeler de données élémentaires, comme son propre nom, le nom d'êtres chers, l'endroit, la date ou ce qui s'est passé dans les 24 dernières heures
- ... est incontinente
- ... fait des gestes répétitifs inutiles
- ... hallucine – entend des voix, a des visions
- ... a peur de se tuer ou de tuer quelqu'un
- ... est incapable de prendre de simples décisions
- ... est amorphe, sans réaction, en retrait complet

Si je dois interviewer quelqu'un, que puis-je faire pour l'aider à se calmer?

Des spécialistes des services aux victimes ou d'autres personnes qualifiées peuvent apporter les premiers secours psychologiques (PSP). Les premiers secours psychologiques sont un outil rapide et efficace à utiliser aussitôt après une catastrophe ou un INV. Ils sont destinés à des personnes qui manifestent des réactions de stress aigu et qui risquent de présenter des troubles du fonctionnement importants.



Qu'entend-on par PSP?

Les PSP ont cinq objectifs clés :

1. établir une **sécurité**
2. **mettre en contact** avec des ressources réparatrices
3. **réduire les réactions liées au stress**
4. Favoriser une **adaptation à court et à long terme**
5. **renforcer la résilience naturelle**

Les PSP ont cinq objectifs clés :

Observer

- Contacter et dialoguer
- Fournir sécurité et confort
- Stabiliser

Écouter

- Réunir de l'information
- Offrir une aide pratique

Relier

- Mettre les victimes en rapport avec des soutiens sociaux
- Enseigner des stratégies d'adaptation
- Établir un lien avec des services offerts en collaboration



Si le temps presse et que je dois interroger le témoin tout de suite?

S'il est urgent d'obtenir des renseignements d'un témoin (p. ex. si la vie ou la sécurité de quelqu'un est en jeu, comme dans une prise d'otage), votre rôle sera d'interroger rapidement tout témoin potentiel pour trouver des indices qui aideront les intervenants. Les PSP ne prennent que quelques minutes et peuvent beaucoup vous aider à obtenir d'un témoin des informations plus claires et plus concises. Une fois que vous commencez, les questions clés sont les suivantes :

1. Avez-vous besoin de soins médicaux immédiats?
2. Où vous trouviez-vous?
3. Qu'avez-vous vu?
4. Y a-t-il quelque chose que vous puissiez nous dire qui nous aiderait?