

Et si la police veut interroger les témoins tout de suite?

Si la personne doit recevoir des soins à l'hôpital, le policier l'accompagnera généralement dans l'ambulance. Si le patient est bouleversé, les premiers secours psychologiques ne prennent que quelques minutes et peuvent beaucoup aider à obtenir d'un témoin des informations plus claires et plus concises.

Il peut être difficile dans ces conditions d'offrir au patient un soutien et de lui permettre de contacter les membres de sa famille présents sur les lieux. Si des parents bouleversés, très angoissés ou très émotionnels ne peuvent pas monter dans l'ambulance, il faut veiller à ce qu'ils ne conduisent pas pour se rendre à l'hôpital.

Préparer l'hôpital à apporter le soutien psychosocial voulu

Dans un INV, les hôpitaux sont submergés de patients, de familles, d'amis, de médias et autres qui convergent sur place. Contacter l'hôpital pour le prévenir de qui accompagne le patient peut permettre d'aider le patient à se sentir proche des siens comme il le souhaite.

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 qu'ambulancier paramédical, 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 aux victimes et aux témoins

- 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 ambulanciers paramédicaux pour la prise en charge des victimes 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 traiter et à gérer les victimes et leur famille 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. Certains 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.

Quel sera mon rôle?

Vous serez peut-être la première ou la deuxième voiture et vous joindrez donc au personnel de commandement. Par ailleurs, en général, dans un INV, on aménage une aire de rassemblement des ambulances, et les camions de pompiers seront disposés près des lieux. Cette aire de rassemblement peut aussi servir d'aire de triage. Dans certains cas, des patients y sont amenés pour être triés et traités, dans d'autres, des ambulances peuvent être rapprochées des lieux lorsque c'est sans risques.

Si l'INV comporte un lieu du crime (p. ex. un tireur fou ou un acte terroriste), la police sera

chargée des lieux.

Les spécialistes des SV et/ou les bénévoles des SPC peuvent installer un centre de réunification des familles pour les familles et amis qui attendent des nouvelles de leurs parents piégés. Il sera important de parler avec ces personnels de soutien de la meilleure façon de faciliter la libération éventuelle des otages ou des personnes piégées dans l'immeuble.

Selon la situation, il peut être important aussi de préparer les familles à de mauvaises nouvelles quant aux types de blessures et à l'état physique des patients.

Les victimes et les témoins voudront retrouver leurs familles et amis et leur parler dès que possible 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. Ils préféreront attendre à après ce contact pour se faire soigner.

Un spécialiste des services aux victimes peut les aider à retrouver les membres de leur famille en toute sécurité, de manière à ne pas retarder ou compromettre leur traitement par le personnel paramédical ou un témoignage potentiel à la police.

Il faut s'efforcer de déterminer à l'avance où se tiendront les membres de la famille pour avoir un contact oculaire avec le patient afin de les rassurer tout en veillant à ce qu'ils n'entravent pas des traitements médicaux essentiels.



Il se peut que les patients soient bouleversés. Comment puis-je aider à les calmer?

Les spécialistes des services aux victimes ou d'autres personnes qualifiées peuvent apporter les **premiers secours psychologiques (PSP)** aux victimes d'un INV et aux familles touchées.

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