

Personne de contact :  
Anne Couvreur  
Coordinatrice du suivi psychosocial  
des victimes d'urgence collective

Note à l'attention du MT

Date : 14 mars 2023

**Concerne : Seconde évaluation du dispositif « urgence collective » mis en place dans le cadre de l'accident de Strépy-Bracquegnies.**

## **1 Table des matières**

1	Table des matières.....	1
2	Abréviations:.....	3
3	Introduction .....	3
4	Etapes de la prise en charge des victimes .....	4
5	Coordination mise en place en phase post-aigüe pour les victimes de Strépy-Bracquegnies .....	5
5.1	Information.....	5
5.2	Soutien au réseau d'assistance aux victimes.....	6
5.3	Communication envers la presse.....	7
6	Prise en charge des victimes de Strépy-Bracquegnies assurée par les SAcV et les SAV.....	8
6.1	Le service d'accueil des victimes de la Maison de Justice de Mons .....	8
6.2	Les services d'aide aux victimes.....	8
6.2.1	Recueil des besoins des victimes .....	8
6.2.2	Groupes de parole .....	9
6.2.3	Rendez-vous délocalisés .....	9
7	Éléments d'évaluation depuis la première évaluation .....	10
7.1	Difficultés de collaboration entre le SPF Santé et l'AGMJ .....	10
7.2	Difficultés dans l'élaboration, le traitement et la transmission de la liste des victimes .....	10
7.3	Circulation des informations entre les différents services impliqués .....	11
7.4	Elaboration d'une carte sociale pour chacun des arrondissements judiciaires .....	12
7.5	Soutien aux services d'accueil des victimes et aux services d'aide aux victimes .....	12
8	Evolution du dispositif dans le cadre de l'accident de Strépy-Bracquegnies .....	13
9	Utilisation des subventions dans le cadre de l'accident de Stépy-Bracquegnies.....	13
9.1	Rappel du contexte de l'octroi des subventions.....	13
9.2	Le Centre d'aide aux victimes de la ville de Charleroi .....	14
9.3	L'ORS Espace Libre .....	15

9.4	Résilience .....	16
10	Leçons tirées de l'expérience de Strépy-Bracquegnies utiles pour la construction du plan de suivi psychosocial.....	17
11	Conclusions et proposition de mise en veille du plan de suivi .....	19

## 2 Abréviations:

- AWSR : Agence Wallonne pour la Sécurité Routière ;
- BITS : plate-forme informatique élaboré par le SPF Santé qui permet aux instances publiques impliquées dans la prise en charge des victimes d'avoir un accès sécurisé à la liste des victimes ;
- CCPS : Comité de coordination psychosocial qui rassemble les représentants des acteurs de la phase aigüe et, pour ce qui concerne le transfert entre les deux phases, les représentants des acteurs de la phase post-aigüe (dont le coordinateur du suivi psychosocial) ;
- DVI : Disaster Victim Identification : Service d'Identification des Victimes de la Police Fédérale ;
- PIPS : plan d'intervention psychosocial élaboré par le SPF Santé Publique. Il organise la prise en charge psychosociale des victimes durant la phase aigüe ;
- PSM : Psycho-Social Manager : fonctionnaire engagé par le SPF Santé Publique chargé de la coordination de la prise en charge psychosociale des victimes durant la phase aigüe d'une urgence collective ;
- SAcV : Service d'accueil des victimes de la Maison de justice ;
- SAPV : Services d'assistance policière aux victimes ;
- SAV : Service d'aide aux victimes ;
- SISU : Service d'Intervention psychosociale d'Urgence de la Croix-Rouge.

## 3 Introduction

Le dimanche 20 mars 2022 vers 5h du matin, une voiture a percuté un groupe de personnes lors d'un ramassage de Gilles à l'occasion du carnaval de Strépy-Bracquegnies. 6 personnes ont perdu la vie, environ 37 personnes ont été hospitalisées et plus de 200 personnes ont été impactées (en tant que blessés légers, témoins des faits ou proches de victimes).

L'activation du Plan d'Intervention Psychosocial (PIPS) par le SPF Santé a permis d'assurer la prise en charge psychosociale des victimes en phase aigüe. Ensuite, la coordination a été transférée à l'AGMJ. Cette coordination est prévue par le décret relatif à l'accompagnement des victimes d'urgences collectives ; décret qui n'avait pas encore été adopté au moment du drame. Par conséquent, le dispositif « Urgence collective » a dû se mettre en place en dehors d'un cadre légal officiel sans que celui-ci n'ait pu être communiqué en amont aux services

concernés et sans que les collaborations ne soient, pour certaines d’entre elles, prévues de manière structurelle.

Le décret relatif à l’accompagnement des victimes d’urgences collectives a entretemps été voté au Parlement le 20 juillet 2022 et est désormais publié au Moniteur belge depuis le 17 août 2022.

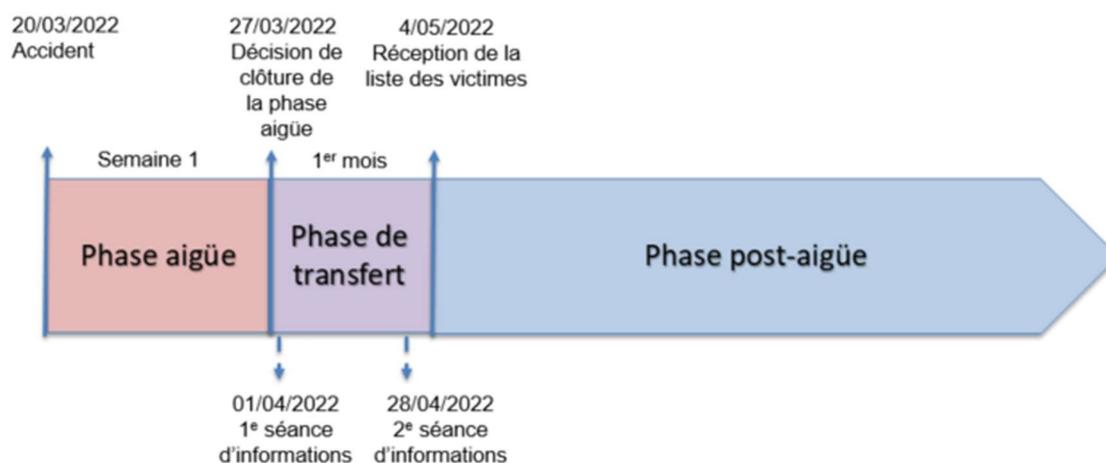
Une première évaluation de cette prise en charge en phase post-aigüe a été transmise au cabinet de la Ministre en mai 2022. Cette seconde évaluation fait état de l’évolution du dispositif proposé aux victimes et des enseignements tirés de cette expérience pour la poursuite de la construction du dispositif « Urgence collective » en FWB.

Cette seconde évaluation se base sur nos observations mais aussi sur celles des différents acteurs intervenus auprès des victimes de Strépy en phase post-aigüe (services d’aide aux victimes, services d’accueil des victimes et services-tiers) et qui ont été régulièrement invités à transmettre leurs suggestions et remarques tout long du processus.

## 4 Etapes de la prise en charge des victimes

Comme abordé dans le cadre de la première évaluation, au cours des premières semaines qui ont suivi l’évènement, il n’était pas évident de cerner dans quelle phase (aigüe ou post-aigüe) nous nous trouvions et, par conséquent, identifier qui devait assurer la coordination.

Avec du recul, il est possible de distinguer trois moments-clefs qui marquent les trois étapes de la prise en charge des victimes :



Dans le cadre des travaux entourant l’élaboration du décret « Urgence collective », la phase de transfert n’a pas été envisagée comme une phase en tant que telle. En effet, il est souhaité que le transfert de la prise en charge des victimes s’organise de la manière la plus fluide possible. Dans le cadre de Strépy, cette période a été assez longue (1 mois et demi). Durant ce temps, dans les faits, la coordination a été assurée par le SAPV Fédéral.

Les travaux de collaboration autour de la coordination de la prise en charge des victimes devraient prévoir de manière plus claire les critères permettant de passer d'une phase à l'autre et la manière dont doit s'organiser la coordination qui en dépend. Il semble nécessaire d'associer les SAPV à certaines de ces discussions vu le rôle central de relais qu'ils jouent dans les premières semaines qui suivent la survenance d'une urgence collective.

Avec le recul dont nous disposons aujourd'hui, nous pouvons identifier que l'élément-clef qui a permis de passer en phase post-aigüe, et donc d'une prise en charge collective à une prise en charge individuelle des victimes, est la transmission de la liste de victimes par la coordination SAPV à la coordinatrice du suivi psychosocial. Le rapport de vision<sup>1</sup> prévoit également l'organisation d'un comité de coordination psychosocial ainsi que l'élaboration d'un bilan post-crise qui devraient être effectives dans le cadre d'une situation ultérieure.

## **5 Coordination mise en place en phase post-aigüe pour les victimes de Strépy-Bracquegnies**

### **5.1 Information**

Après réception de la liste des victimes communiquée par le SAPV fédéral à la coordinatrice du suivi psychosocial, un courrier a été transmis à l'ensemble des victimes. Ce courrier avait pour but de les informer :

- des services à leur disposition (que ce soit les services d'aide aux victimes, le service d'accueil des victimes ou les services agréés par la région wallonne<sup>2</sup>) ;
- de l'existence du site victimes.be et de la création d'une page spécifique à l'accident de Strépy reprenant la liste des services mobilisés autour de la prise en charge des victimes de l'accident.

A cette lettre, a été joint un courrier de l'administration communale de La Louvière les invitant le 30 juin 2022 à une soirée de rencontre victimes/professionnels organisée par la commune ainsi qu'un courrier du SAV Résilience les informant de la mise en place prochaine de groupes de parole.

Lors cette soirée de rencontre, les victimes ont à nouveau été informées des services disponibles. Des échanges interpersonnels ont également pu s'établir entre les représentants des services et les victimes présentes, ce qui a d'ailleurs permis de dénouer certaines

---

<sup>1</sup> Rapport de vision pour un suivi psychosocial intégré des personnes impliquées dans des situations d'urgence collectives réalisé par le SPF Santé Publique, Sécurité de la chaîne alimentaire et environnement daté du 27 juin 2018.

<sup>2</sup> La Région Wallonne et les services locaux concernés avaient été contactés et avaient accepté de collaborer dans le cadre du dispositif « urgence collective ».

incompréhensions, notamment au sujet de la réorientation qui a dû être proposée par un service d'aide à certaines victimes.

Sur le site victimes.be, une page spécialement dédiée aux victimes de Strépy a été créée, ainsi qu'un formulaire destiné à recueillir les demandes des victimes. Seulement une victime a eu recours à ce formulaire, ce qui laisse penser que cet outil était peu adapté aux besoins. Notons aussi que le taux de fréquentation de cette page n'est pas très élevé malgré les nombreuses communications faites à son sujet<sup>3</sup>.

Malgré les différents canaux de communication utilisés (courrier, site, formulaire), certaines victimes avaient encore le sentiment de ne pas être correctement informées. Plusieurs éléments pourraient expliquer ces difficultés de communication :

- la complexité du paysage institutionnel avec pour conséquence une multitude d'interlocuteurs autour des victimes, et par conséquent, une multitude d'informations à des personnes qui, en raison de la situation traumatique à laquelle elles ont assisté, ne parviennent pas à traiter ces informations ;
- le caractère impersonnel d'une communication collective auprès de personnes qui, en raison de leur état de détresse, ont besoin d'une prise en charge davantage individualisée ;
- la potentielle fracture numérique pour certaines victimes encore peu à l'aise avec les outils informatiques, voire avec les communications écrites en général.

Ce constat ne remet pas en question l'utilité de ces outils qui, dans d'autres circonstances, auraient pu se révéler efficaces. Au contraire, il est utile de diversifier et de multiplier les moyens de communication afin d'atteindre un maximum de victimes.

En cela, le travail en réseau, permettant de transmettre une information collective à un niveau individuel constitue une ressource incontournable.

## **5.2 Soutien au réseau d'assistance aux victimes**

Au début de la phase post-aigüe, comme évoqué dans la 1ère évaluation, la démarche de la coordinatrice a été « d'ouvrir » le réseau, en prenant contact avec les différentes instances potentiellement concernées par la prise en charge des victimes. Ceci a permis de transmettre les informations nécessaires et de recueillir les éventuels besoins.

En avril, une première réunion a été organisée par M. Gobert, bourgmestre de la commune de La Louvière. Celle-ci a permis de rassembler une première fois les différents intervenants

---

<sup>3</sup> Selon les statistiques de fréquentation de la page, seulement 47 utilisateurs différents ont consulté la page (donc tant des éventuelles victimes que des professionnels, les gestionnaires du site ou des utilisateurs qui seraient arrivés « par hasard » sur cette page). Parmi ces 47 utilisateurs, on note d'ailleurs que seulement 5 connexions sont localisées dans l'arrondissement de Charleroi-Mons.

mobilisés dans le cadre de la prise en charge psychosociale des victimes de l'accident de Strépy. La première réunion de suivi a ensuite été organisée au mois de mai. Les réunions de suivi ont permis aux intervenants d'identifier les différents services disponibles pour les victimes et de mieux comprendre les rôles de chacun, afin d'éventuellement ajuster et préciser les informations apportées aux victimes. Elles avaient également pour but d'identifier les besoins des victimes qui n'avaient pas encore été rencontrés et pour lesquels des relais étaient nécessaires. Plusieurs intervenants ont exprimé l'intérêt de ces réunions dans le cadre de situations d'urgences collectives afin, notamment, de soutenir les collaborations interservices.

Durant l'été, vu l'indisponibilité de nombreux intervenants, les échanges se sont poursuivis par e-mail. Ensuite, la collaboration entre les services a évolué vers un « recentrage » de la prise en charge, vers les services davantage spécialisés, jusqu'à ce que la prise en charge des victimes revienne à une gestion courante. Une seconde réunion de suivi a été organisée en septembre et a permis d'acter que la coordination relative au dispositif d'urgence collective n'était plus nécessaire.

Deux réunions SAV/SACV ont également été organisées à la fin du mois de juillet et au début du mois de septembre. Ces réunions ont répondu à la nécessité de se rencontrer entre intervenants « AGMJ » avant les réunions de suivi. A l'avenir, il serait préférable que ce type de réunion soit organisé le plus rapidement possible après la situation d'urgence (dans les tout premiers jours). Ces réunions SAV/SACV poursuivraient un triple objectif :

- informer les SAV et SACV de la situation ainsi que des premiers besoins identifiés;
- récolter des informations au sujet des moyens dont les services disposent pour répondre aux besoins des victimes ;
- identifier les moyens à mettre à disposition des services pour répondre à ces besoins;
- établir une première ébauche de mise en œuvre concrète du plan de suivi.

### **5.3 Communication envers la presse**

Un mois après la survenance de l'évènement, un journaliste a pris contact avec le chef de corps de la police afin de réaliser une séquence télévisée concernant le suivi apporté aux victimes. Le temps d'être informé et de pouvoir recontacter ce journaliste via la procédure prévue, le reportage était déjà diffusé. Le dispositif mis en place par l'AGMJ spécifiquement pour les victimes de Strépy-Bracquegnies n'a donc pas pu être communiqué. Assurer la communication durant une période de travail particulièrement dense est difficile. Pourtant, ceci aurait été une occasion supplémentaire d'apporter une information aux victimes et aussi une manière de mettre en avant le dispositif déployé.

Cette information devrait donc être prévue d'initiative, en collaboration avec la direction de la communication, sans attendre une interpellation de la presse dont les délais extrêmement

serrés compliquent l'élaboration d'une communication efficace. Un communiqué de presse à l'initiative de l'AGMJ pourrait être prévu à cet effet.

## **6 Prise en charge des victimes de Strépy-Bracquegnies assurée par les SAcV et les SAV**

### ***6.1 Le service d'accueil des victimes de la Maison de Justice de Mons***

Passé les premières semaines durant lesquelles la charge de travail des AJ a été plus conséquente, la situation s'est ensuite stabilisée au sein de la Maison de Justice de Mons. Le cadre de travail clairement défini et le fait que les assistants de justice mobilisés étaient, pour la plupart, des intervenants expérimentés y ont contribué. Après quelques semaines, l'accompagnement des victimes de Strépy-Bracquegnies a été intégré dans la gestion quotidienne de l'ensemble des victimes prises en charge par le service.

Actuellement, les AJ prennent contact avec les familles qui en ont manifesté le souhait lors de moments importants tels que les comparutions devant la chambre du conseil qui ont lieu tous les deux mois. Les lectures du dossier sont en cours. L'émotion reste très forte chez les familles. Autant que possible, les AJ transmettent les informations relatives au dossier judiciaire aux victimes avant la publication de celles-ci dans les médias.

### ***6.2 Les services d'aide aux victimes***

#### **6.2.1 Recueil des besoins des victimes**

Durant l'été, l'asbl Résilience a contacté l'ensemble des victimes reprises dans la liste.

Cette initiative a été plutôt bien accueillie, même si certaines victimes n'ont pas souhaité s'exprimer et ont demandé à ne plus être recontactées, voire à être retirées de la liste. Il est important de souligner que les victimes ne sont pas toutes dans la même temporalité et n'ont pas toutes les mêmes besoins au même moment.

D'après le résultat de ces appels, les victimes disposent de ressources grâce à un réseau d'aide développé. Le groupe élargi des Gilles est soudé. La plupart des victimes ont mis en place un suivi psychologique. Parmi elles, de nombreuses personnes se sont tournées vers un psychologue privé, ce qui peut résulter d'un choix personnel mais aussi, sans doute, des difficultés de communication relevées au début du processus (voir 1er rapport d'évaluation).

Dans le cadre d'une situation d'urgence collective, la mise en œuvre du plan de suivi psychosocial devrait tenir compte de la présence effective du lien social entre les victimes ainsi que de la qualité de celui-ci.

### **6.2.2 Groupes de parole**

Dès le mois de juin 2022, des groupes de parole ont été proposés par l'ORS Espace Libre. Ces groupes visaient la mise en place de séances de « débriefing post-immédiat ». En effet, lors des séances d'information organisées par les SAPV ainsi que dans le cadre des entretiens individuels menés, les intervenants d'Espace Libre ont constaté que plusieurs victimes étaient toujours sous le choc et n'avaient pas toutes bénéficié des séances de débriefing organisées par le SISU de la Croix-Rouge durant la phase aigüe.

Ce débriefing aurait dû être proposé aussi rapidement que possible et à toutes les victimes potentiellement traumatisées. Si, pour des raisons diverses, cette offre ne pouvait pas être assurée en phase aigüe à toutes les victimes, au moment du transfert vers la phase post-aigüe, le SISU aurait dû transmettre cette information aux services d'aide aux victimes afin que ceux-ci puissent assurer le relais auprès des victimes concernées. La transmission de ce type d'informations devrait être prévue dans le cadre des collaborations à mettre en place avec le SISU.

Depuis le mois de septembre, Espace Libre anime un atelier de parole « Vivre avec et avancer... » à la demande d'un des groupes de débriefing. La dernière séance de ce groupe est prévue en décembre.

Sur base des demandes exprimées par les victimes, et en complément avec les groupes organisés par l'ORS Espace Libre, l'asbl Résilience prévoit l'organisation d'un groupe de parole en février 2023 qui aura pour thème « la reconstruction ». Il s'agira d'un groupe à portée psychoéducative au cours duquel seront proposés des outils destinés à soutenir les victimes dans la réalisation de leur deuil (utilisation d'un carnet de deuil, techniques de respiration, ...)

### **6.2.3 Rendez-vous délocalisés**

Au lendemain de l'accident, les SAPV avaient ouvert une permanence proche des lieux de vie de la majorité des victimes. Comme très peu de victimes ont eu recours à ces permanences, ce dispositif a été stoppé après deux semaines.

En phase post-aigüe, plusieurs victimes ont exprimé la difficulté de se rendre auprès des services situés à Charleroi (2 SAV sur les 3 mobilisés). Pour répondre à ces demandes, des entretiens à domicile ou en visio-conférence ont été instaurés. Finalement, l'asbl Espace Libre a demandé à l'administration communale de La Louvière si des locaux pouvaient être mis à la disposition des trois SAV. Deux locaux leur sont actuellement destinés, l'un pour les groupes de parole, l'autre pour les entretiens individuels.

Cette initiative devrait faire partie intégrante du futur plan de suivi afin de pouvoir être proposée automatiquement aux victimes. Cela devrait pouvoir se mettre en place assez

facilement, grâce à la collaboration des autorités communales ou, le cas échéant des Maisons de justice.

## **7 Eléments d'évaluation depuis la première évaluation**

### ***7.1 Difficultés de collaboration entre le SPF Santé et l'AGMJ***

La première évaluation avait mentionné des difficultés de collaboration entre le SPF Santé et l'AGMJ. Dans les échanges qui ont suivi, la collaboration s'est améliorée et se poursuit afin de se mettre d'accord de manière très concrète sur les informations à transmettre dans le cadre du transfert de la phase aigüe vers la phase post-aigüe ainsi que sur les modalités de contact entre ces deux services. Cette discussion devrait permettre de mieux formaliser ces échanges en tenant compte des réalités et des missions de chacun.

### ***7.2 Difficultés dans l'élaboration, le traitement et la transmission de la liste des victimes***

Dans le cadre de l'accident de Strépy, les coordonnées des victimes ont été récoltées manuellement car le système du SPF Santé (système BITS) n'était pas encore opérationnel. Ceci a eu des conséquences négatives sur l'organisation de la prise en charge des victimes (voir première évaluation). Le système BITS est désormais opérationnel et a déjà été utilisé pour plusieurs situations pour lesquelles un PIPS a été déployé.

Une matinée de formation a été proposée aux utilisateurs du système BITS en novembre 2022. Dorénavant, en cas d'urgence collective, l'équipe de coordination aura directement accès à la liste des victimes. Cette liste sera commune au SPF Santé, au SISU, à la coordination SAPV, au parquet fédéral, au DVI et à la coordinatrice du suivi psychosocial.

Les recommandations de la commission parlementaire et de la Taskforce interfédérale organisées suite aux attentats de Bruxelles avaient mis en évidence la nécessaire proactivité des services envers les victimes. Concrètement, cela signifie que de nombreuses victimes auraient souhaité que les services prennent spontanément contact avec elles sans que celles-ci doivent elles-mêmes entreprendre une démarche pour identifier quel service pourrait leur venir en aide. Ceci implique la transmission de la liste des victimes à ces services.

Les services d'accueil des victimes ont accès à la liste établie par le magistrat, via la saisine qui leur est adressée. Cette saisine ne comprend pas forcément l'ensemble des personnes impliquées. Dans le cadre de Strépy, dans un premier temps, seuls les proches des personnes décédées et les blessés graves ont été identifiés mais le magistrat a précisé que cette liste pouvait être élargie aux autres personnes impliquées. Les personnes qui se sont adressées spontanément au SAcV ou qui ont été orientées vers le SAcV par les SAV ou les services-tiers ont donc été ajoutées à cette liste. La saisine représenterait ainsi une cinquantaine de

personnes. Ces victimes ont été recontactées de manière proactive par le service d'accueil des victimes et bénéficient, si elles le souhaitent, d'un accompagnement dans le cadre de la procédure judiciaire.

La liste établie par les SAPV (transmise à la coordinatrice du suivi psychosocial, contrairement à la saisine), comprend plus de deux cents victimes, impliquées à des degrés divers. Les services d'aide ont demandé à recevoir cette liste afin de pouvoir contacter spontanément les victimes et leur proposer de l'aide. Dans un premier temps, vu les dispositions prévues initialement en interne, le délai de transmission de cette liste mais aussi le manque de clarté du cadre l'entourant, l'équipe de coordination a décidé de privilégier une information la plus large possible des services disponibles plutôt que de transmettre la liste aux services.

Malgré les efforts de communication réalisés, l'information n'était pas suffisante pour les victimes qui avaient réellement besoin que les services aillent à leur rencontre. Cette difficulté à entreprendre par soi-même des démarches, y compris celles qui paraissent être les plus simples, peut être mis en lien avec les conséquences du syndrome de stress post-traumatique. Sur base des propositions concrètes et motivées de recontact formulées par les services d'aide, la liste leur a donc été transmise afin de permettre à ceux-ci d'exercer pleinement leur mission d'aide.

Cette initiative a globalement été bien accueillie. Plusieurs victimes ont noté que cette démarche aurait eu davantage de sens si elle avait pu être entreprise beaucoup plus tôt (dans les premières semaines qui ont suivi le drame). Pour que cela soit possible à l'avenir, le cadre de ces échanges devrait être clairement prévu, tant au moment de la récolte des données d'identification des victimes (afin que celles-ci soient informées et marquent leur accord pour la transmission de leurs données) que dans le plan de suivi psychosocial (afin que ce traitement puisse être rapidement opérationnel lorsque la situation le nécessite mais également suffisamment sécurisé). La transmission d'un feed-back des services à la coordinatrice devrait également être prévue de manière formelle.

La clarification de ces échanges d'information portant sur la liste des victimes a été intégrée au sein du Code de justice communautaire dans de nouvelles dispositions « RGPD ». L'ensemble de ces opérations de transfert de données personnelles sera donc sécurisé pour l'avenir.

### ***7.3 Circulation des informations entre les différents services impliqués***

La première évaluation mettait en évidence la nécessité de disposer d'outils facilitant la circulation des informations entre les différents acteurs mobilisés dans le cadre d'une activation du suivi psychosocial. Ceci passerait sans doute par l'utilisation par tous les services d'un outil collaboratif commun (tel que TEAMS). Cet élément devrait être mis en place en prévision d'une nouvelle situation d'urgence collective et les différents acteurs devraient être

formés à l'utilisation de cet outil. A l'AGMJ, l'outil Teams se développe mais n'est pas forcément utilisé par les services d'aide aux victimes.

En ce qui concerne les échanges entre les acteurs de la phase aigüe et la coordinatrice du suivi psychosocial, il serait nécessaire que celle-ci bénéficie d'un accès aux informations qui concernent la prise en charge des victimes en phase post-aigüe et qui sont partagées par le SAPV fédéral. Ce point devrait être abordé dans le cadre des prochaines collaborations.

#### ***7.4 Elaboration d'une carte sociale pour chacun des arrondissements judiciaires***

La première évaluation mentionnait la nécessité de disposer d'une carte sociale pour chaque arrondissement judiciaire. Ces cartes sociales devraient être présentées de manière uniforme dans tous les arrondissements judiciaires afin d'identifier facilement les services-ressource par type de besoin. Actuellement, plusieurs arrondissements judiciaires ne disposent plus de délégué d'arrondissement. Or, dans le cadre du drame de Strépy, la déléguée d'arrondissement avait joué un rôle-clef à ce sujet. La collaboration entre la coordinatrice du suivi psychosocial et les délégués d'arrondissement reste à construire<sup>4</sup> afin que, en cas de survenance d'une urgence collective dans leur arrondissement, ceux-ci puissent exercer leur rôle de manière efficace.

#### ***7.5 Soutien aux services d'accueil des victimes et aux services d'aide aux victimes***

La prise en charge de victimes ayant assisté à un évènement potentiellement traumatisant peut avoir des répercussions sur la santé mentale des professionnels qui, par l'écoute qu'ils proposent à celles-ci, sont confrontés aux récits successifs de nombreuses victimes potentiellement traumatisées. Cette réalité est décrite au travers du concept de traumatisme vicariant. L'impact émotionnel d'un évènement de grande ampleur ainsi que la charge de travail importante et soudaine à laquelle les intervenants doivent faire face au cours des premières semaines qui suivent l'évènement peuvent fragiliser les intervenants, même les plus aguerris. A différents niveaux, des situations d'épuisement des intervenants ou des personnes responsables de la coordination des services ont été rapportées. Dans la plupart des situations, la prise en charge des victimes de Strépy n'explique pas à elle seule la détresse de ces professionnels mais est plutôt venue déstabiliser un équilibre déjà précaire.

Dans le cadre de Strépy, les coordinateurs et directeurs des équipes ont fait appel à des superviseurs extérieurs. Ce type de mesure devrait être prévu de manière structurelle afin de décharger les directeurs des services de cette tâche mais aussi afin que les frais liés aux supervisions soient pris en charge par le budget consacré à la gestion des urgences collectives.

---

<sup>4</sup> A noter qu'au moment de la rédaction de cette évaluation, seuls 2 délégués d'arrondissement sont en poste : celui du Luxembourg et celui du Brabant Wallon.

Au niveau de l'AGMJ, un budget doit être systématiquement prévu dans le Plan de formation afin de pouvoir proposer des offres de supervisions et de soutien pour les assistants de justice.

## **8 Evolution du dispositif dans le cadre de l'accident de Strépy-Bracquegnies**

Lors de la dernière réunion de suivi, les différents acteurs encore actifs en phase post-aigüe (SACV, SAV, AWSR, équipe mobile de Manage, administration communale) se sont accordés sur le fait que le dispositif spécifique « Urgence collective » pouvait être levé. Ceci n'empêche pas la poursuite des prises en charge individuelles des victimes qui le souhaitent. Seule la coordination n'est actuellement plus considérée comme nécessaire.

Certains moments-clefs demanderont toutefois une attention plus soutenue. Il s'agit des futures commémorations de l'accident, de la reprise de la saison des carnivals et des étapes de la procédure judiciaire (dont l'ouverture du procès).

L'administration communale de La Louvière a organisé une réunion en vue de préparer la prochaine commémoration prévue le 15 janvier prochain. Des représentantes du SACV et des SAV étaient présentes et ont pu relayer les besoins des victimes, dont principalement, le besoin pour ces personnes de bénéficier d'un moment de recueillement à l'abri du public et de la presse.

Un accompagnement psychosocial sera proposé par les quatre services (SACV et SAV) dans le cadre de cette commémoration.

Nous attirons l'attention sur l'évolution favorable des collaborations entre les services puisque après une période où chacun cherchait à trouver sa place, ceux-ci sont parvenus à s'organiser pour offrir un accompagnement conjoint et complémentaire aux victimes.

## **9 Utilisation des subventions dans le cadre de l'accident de Stépy-Bracquegnies**

### ***9.1 Rappel du contexte de l'octroi des subventions***

Plus de 200 personnes ont été impactées par l'accident de Strépy-Bracquegnies survenu le 20 mars dernier, dont :

- 6 personnes sont décédées, pour lesquelles 38 personnes sont impactées en tant que "victimes de proches décédées"
- 36 personnes ont été hospitalisées

Les autres personnes étaient témoins directs des faits, légèrement blessées ou non blessées physiquement ou sont assimilées victimes des faits en tant que proches de victimes.

Vu la localisation de l'évènement, 3 services ont été mobilisés afin d'apporter une aide sociale et un soutien psychologique aux victimes :

- l'asbl Résilience de Mons,
- l'asbl ORS-Espace Libre de Charleroi
- le service communal Centre d'aide aux victimes de Charleroi.

Ces 3 organismes ont dès lors été invités à introduire une demande de subvention facultative pour fournir les moyens nécessaires à la prise en charge des victimes. Les moyens sollicités visaient prioritairement à renforcer les services par l'engagement de psychologues pour intensifier l'offre en matière d'accompagnements individuels et créer des groupes de parole spécifiquement élaborés pour ce type de situation et ce type de public.

Une subvention globale de 187.280€, couvrant un an de fonctionnement (jusqu'au 10 avril 2023) a été octroyée à ces 3 services selon la répartition suivante :

- 35.500 euros pour le Centre d'aide aux Victimes de la ville de Charleroi
- 80.000 euros pour l'ORS Espace Libre
- 71.780 euros pour l'asbl Résilience.

D'après l'arrêté de subvention, pour le 10 juillet 2023, ces services d'aide aux victimes devaient remettre un compte détaillé des recettes et des dépenses relatives aux activités réalisées dans le cadre de ces subventions, accompagné de leurs pièces justificatives ainsi qu'un rapport d'activités.

Suite à l'évaluation réalisée en décembre 2022 par la coordinatrice du suivi psychosocial des victimes d'urgence collective, le 26 janvier 2023, le cabinet de la Ministre Glatigny a demandé à disposer de données quantitatives relatives aux subventions octroyées. Les services d'aide ont donc été consultés afin de recevoir ces informations.

## ***9.2 Le Centre d'aide aux victimes de la ville de Charleroi***

Dans les premières semaines qui ont suivi le drame, l'ensemble de l'équipe s'est mobilisée autour du drame de Strépy-Bracquegnies. L'ensemble du budget alloué par la Fédération Wallonie-Bruxelles a été attribué en frais de personnel.

L'équipe psychosociale a répondu aux demandes qui affluaient et qui ont abouti, pour certaines d'entre elles, à des suivis à plus ou moins long terme.

Dans les premiers mois qui ont suivi le drame, les assistants sociaux ont été fortement sollicités pour répondre aux demandes mais aussi pour participer à des réunions ainsi qu'à des moments de rencontre avec les victimes.

Le secrétariat s'est chargé des différentes actions pour l'élaboration et la diffusion de l'affiche concernant les entretiens délocalisées à Haine-Saint-Pierre. Il a également assuré l'encodage et le suivi des dossiers, l'envoi de courriers, la gestion des rendez-vous, etc.

Les psychologues ont assuré l'accompagnement psychologique. Une psychologue a été engagée sur base des subventions octroyées mais le CAV étant un service public, son engagement a pris du temps. L'équipe a donc pallié durant ce moment. La psychologue a commencé le 13 septembre 2022 et ce, jusqu'au 10 avril 2023 à temps plein.

Le rôle de la directrice du service a été de participer aux réunions, aux rencontres avec les victimes et de coordonner le travail de l'équipe, que ce soit en interne ou avec les autres services et institutions impliqués dans la prise en charge de ces victimes.

L'estimation ci-dessous est donc établie de fin mars jusqu'à présent, en tenant compte qu'il s'agit d'une moyenne réalisée sur une période assez longue. Ceci signifie que l'investissement des différents intervenants a été beaucoup plus intense dans les premières semaines qui ont suivi le drame pour se stabiliser à partir du mois de septembre 2022 environ.

<b>Intervenants mobilisés</b>	<b>Estimation du temps de travail consacré aux victimes de Strépy entre fin mars 2022 à février 2023</b>
Secrétariat	1/10ETP
Coordination/direction	1/10ETP
Assistants sociaux	1/10ETP
psychologues	1/2ETP

### **9.3 L'ORS Espace Libre**

Comme pour le CAV, l'estimation ci-dessous est établie de fin mars jusqu'à présent, en tenant compte qu'il s'agit d'une moyenne réalisée sur une période assez longue. Ceci signifie que l'investissement des différents intervenants a été beaucoup plus intense dans les premières semaines qui ont suivi le drame pour se stabiliser à partir du mois de septembre 2022 environ.

<b>Estimation du temps de travail consacré aux victimes de Strépy entre fin mars 2022 à février 2023</b>	
Coordination/direction	5/20 ETP
Suivis individuels	1/20ETP
Groupes de parole	7/20ETP
Supervision	2h par supervision, dont le nombre de séances n'a pas été précisé

Dans le cadre de la prise en charge des victimes de Strépy, 4 intervenants ont été mobilisés durant tout le processus et 2 intervenants ont été sollicités de manière ponctuelle.

Nous n'avons pas obtenu de données chiffrées de la part de l'ORS distinguant le nombre de suivis ayant lieu au bureau, à Haine-Saint-Pierre ou à domicile. L'ORS précise toutefois qu'un entretien prend environ 1h, auquel il faut ajouter 1h30/45 s'il a lieu en dehors du bureau.

La directrice s'est consacrée à la gestion et à la coordination du projet dans son ensemble, à la concertation avec tous les autres acteurs impliqués ainsi qu'aux tâches administratives. Les rapports demandés à des fins d'évaluation, les demandes de subvention, les participations à

des réunions organisées souvent dans l'urgence, le recrutement de personnel supplémentaire,... mobilisent un temps considérable. Du temps a également été consacré pour mettre en place les rendez-vous délocalisés à Haine-Saint-Pierre (visiter le local proposé, contacts avec la Commune, élaboration et signature d'une Convention de mise à disposition du local, communication au sujet de l'initiative proposée,...), et ce en collaboration avec les deux autres SAV. La direction de l'ORS a également veillé à rester disponible pour son équipe impactée par le drame (débriefings réguliers avec les intervenantes), tout en continuant à assurer la coordination du reste de l'équipe et des autres missions du service.

Une grande partie du travail consacré aux tâches administratives et à la coordination est souvent invisibilisé parce qu'il est « perdu » dans la quantité de travail administratif total et n'est pas quantifié systématiquement.

Bien que l'équipe soit spécialisée au niveau des traumatismes et de leurs symptômes, une situation d'urgence collective reste une situation exceptionnelle qui demande une intervention adaptée. La prise en charge des victimes dans le cadre d'un événement collectif a également un impact psychologique et émotionnel important pour les intervenants.

Dans ce cadre, des supervisions ont été proposées aux intervenants impliqués. Ces supervisions ont été proposées de manière individuelle mais aussi en binôme. Les supervisions individuelles ont pour objectif d'accompagner le professionnel au niveau clinique mais aussi par rapport à ses propres besoins. Les supervisions en binôme avaient pour but de soutenir les deux intervenantes assurant les groupes tant au niveau du processus (mise en place, timing, psycho-éducation, exercices, ...) que par rapport au contenu de ceux-ci. Les supervisions constituent également un soutien destiné à permettre aux intervenantes de conserver une juste prise de distance par rapport à la situation très lourde émotionnellement.

#### **9.4 Résilience**

A la date de ce jour, nous n'avons pas encore reçu de données chiffrées pour l'asbl Résilience. Cependant, grâce aux contacts réguliers que nous avons eus avec ce service, nous savons que celui-ci a assuré la prise en charge de victimes via des entretiens individuels (aide sociale et aide psychologique) essentiellement. L'équipe de Résilience s'est également investie dans la mise en place de groupes de parole, notamment en réalisant tout un travail de récolte des besoins et de conceptualisation du groupe mais au moment de la mise en place effective du groupe, le service n'a plus reçu de demandes de la part des victimes.

A l'instar des autres services, l'équipe de Résilience s'est investie dans la collaboration avec les autres services impliqués, a participé aux moments de rencontres avec les victimes, aux réunions de suivi,...Notons aussi que l'équipe auteur de Résilience assure le suivi de la famille des prévenus impliqués dans ce drame.

## **10 Leçons tirées de l'expérience de Strépy-Bracquegnies utiles pour la construction du plan de suivi psychosocial**

Cette expérience permet de mettre en évidence plusieurs axes de travail à développer et ou renforcer au niveau de la coordination de la prise en charge de victimes dans le cadre d'une urgence collective. Ceux-ci peuvent être déclinés en objectifs généraux et en actions concrètes :

### **Préalablement à la survenance d'une urgence collective :**

- *Poursuivre l'élaboration du plan de suivi*
  - Renforcer et développer la collaboration entre la coordinatrice et les délégués d'arrondissement, notamment afin de disposer d'une carte sociale de chaque arrondissement judiciaire ;
  - Mettre en place ou renforcer les collaborations avec les services-tiers.

Collaborations à renforcer de manière prioritaire :

- Le SPF Santé,
  - Le SAPV fédéral
  - Les Bourgmestres et PLANU
  - Le SISU
- *analyser les possibilités de mettre en place un système permettant d'assurer un point de contact unique en cas d'urgence collective locale.*
  - *Renforcer le soutien aux équipes des SAcV et des SAV.*
    - Prévoir la mise à disposition automatique de supervisions pour les équipes des services d'aide aux victimes et les services d'accueil des victimes concernées par l'Urgence collective
    - Veiller à la formation continue des équipes en matière de prise en charge de victimes d'urgence collective

### **Dans le cadre d'une urgence collective :**

- *assurer la communication entre les différents acteurs*
  - La communication entre services
    - Organiser une réunion entre SAV et SAcV au plus tôt après la décision d'activer le dispositif d'urgence collective et ensuite, des réunions régulières entre ces services, préalables aux réunions de suivi
    - Analyser les possibilités d'étendre l'utilisation d'un outil collaboratif entre les différents services impliqués dans le dispositif permettant de fluidifier et simplifier les échanges

entre les services concernés par la prise en charge des victimes, tout en assurant la sécurité des données échangées

- La communication envers les victimes
  - Diversifier les sources d'information aux victimes en tentant d'individualiser celle-ci autant que possible
- La communication envers le grand public et la presse
  - Prévoir un communiqué de presse dès que possible après l'évènement et dans le cadre des moments-clefs
- La communication envers la hiérarchie
  - Assurer la transmission des informations pertinentes auprès de la hiérarchie
- *Coordonner la prise en charge des victimes*
  - Renforcer l'offre de service
    - Via les délégués d'arrondissement, connaître l'offre disponible sur le plan local
    - Via les délégués d'arrondissement, faire appel aux opérateurs environnants qui ne sont pas agréés ou subventionnés par l'AGMJ
    - Veiller à mobiliser rapidement le budget « urgence collective » afin que les services puissent intervenir le plus rapidement possible auprès des victimes
    - Grâce à l'expertise et à la formation des intervenants des services, mettre en place un accompagnement diversifié et adapté (groupe de parole, entretiens individuels,...) permettant de répondre aux besoins exprimés par les victimes
    - Initier un accord de coopération avec les entités fédérées (RW et RBC) afin de pouvoir faire appel si nécessaire aux services d'aide et de santé pouvant être activés en cas de survenance d'une urgence collective » Si nécessaire, faire appel aux services agréés par la région wallonne
  - Veiller à l'accessibilité de l'offre de service
    - Dans les premières semaines qui suivent la situation d'urgence collective, via une collaboration avec l'administration communale concernée, mettre des locaux à disposition des services pour que ceux-ci puissent recevoir les victimes dans un cadre confidentiel et organiser des groupes de parole.
- *L'évaluation du dispositif*

- Evaluation au cours du dispositif afin d'adapter continuellement l'offre de service aux besoins des victimes
- Evaluation en fin de dispositif afin de tenir des enseignements de l'expérience vécue
- Evaluation continue hors situation d'urgence de manière à améliorer continuellement le plan de suivi

Pour chacun de ces axes de travail, les acteurs doivent être clairement identifiés et les tâches doivent être prévues et priorisées. Ceci constituera la stratégie d'intervention permettant de poursuivre l'élaboration du plan de suivi psychosocial.

## **11 Conclusions et proposition de mise en veille du plan de suivi**

Suite à l'accident survenu à Strépy-Bracquegnies en mars 2022, le dispositif prévu dans le décret relatif à l'accompagnement spécifique des victimes d'urgences collectives a été mis en œuvre afin de répondre de manière coordonnée aux besoins des victimes.

Bien que ce dispositif n'était pas encore légalement instauré au moment de sa mise en œuvre, celui-ci a permis de coordonner les actions déployées par les différents services intervenus auprès des victimes et de soutenir les collaborations entre ceux-ci.

Le décret « urgence collective » prévoit que ce dispositif peut être levé aux conditions suivantes :

**- toutes les victimes qui le souhaitent disposent d'une personne de référence ;**

Dans le cadre du drame de Strépy-Bracquegnies, l'AGMJ a décidé de ne pas désigner de personnes de référence pour les victimes. Ce point est donc sans objet.

**- les collaborations en vue de la prise en charge des victimes ont été établies ;**

Les collaborations ont été établies entre les services concernés. Les victimes ont été informées des services à leur disposition et ce par différents moyens.

**- la coordination de la prise en charge des victimes n'est plus nécessaire.**

Les services concernés signalent que la prise en charge des victimes de Strépy-Bracquegnies relève maintenant de la gestion quotidienne de leurs équipes. La coordination de la prise en charge des victimes n'est donc plus jugée nécessaire.

Compte-tenu de ces éléments, nous proposons de lever la coordination du suivi psychosocial des victimes de l'accident de Strépy-Bracquegnies, ce qui n'empêche pas la poursuite des suivis individuels des victimes et des groupes de parole prévus. Une attention devrait toutefois être maintenue dans le cadre des moments-clefs à venir soit en lien avec la procédure judiciaire, soit en lien avec les dates dites « anniversaire » et les commémorations.

Notons enfin que cet événement a été riche en enseignements. Pour réaliser cette évaluation, les services de terrain ont été consultés. Cette expérience a notamment permis de mettre en évidence certains éléments centraux au sujet desquels il sera utile de se concentrer dans le cadre des travaux d'élaboration du plan de suivi psychosocial. La collaboration entre les institutions et les services, la communication et le soutien aux équipes sont des éléments centraux de ce futur plan de suivi psychosocial.