

« BUIZINGEN » VU DU HAINAUT

Témoignage d'une gestion « post phase aiguë »

Bruno ZORZI : Fonctionnaire en charge de la planification d'urgence

Didier TAMINIAU : Inspecteur d'Hygiène Fédéral - Province de Hainaut

Avertissement

- Cette présentation ne concerne qu'un seul aspect de la gestion « post aiguë » : celle réalisée en Province de Hainaut.
- La coordination immédiate, opérationnelle et stratégique de l'événement a été entièrement prise en charge par la Province du Brabant Flamand et la Ville de Halle.

OBJECTIF DE L'EXPOSE

- Sensibiliser
 - sur le fait qu'une Province ou une Commune peut être en charge, partiellement ou totalement, du volet « post aigu » d'une situation d'urgence alors que la coordination générale est gérée par une autre autorité;
 - Sur les actions à prendre suite à un accident touchant un grand nombre de personnes;



PARTICULARITES DE L'ACCIDENT DE
BUIZINGEN



- Le train IR partait de Quiévrain à 7.12 et effectuait les arrêts suivants en Province de Hainaut:

– Thulin :	7.17
– Hainin :	7.20
– Boussu:	7.24
– St Ghislain :	7.28
– Quaregnon :	7.34
– Jemappes :	7.37
– Mons :	7.43
– Soignies :	7.59
– Braine le Comte :	08.05
– Bruxelles Midi :	08.27

ACTIONS POST PHASE AIGUË
MENEES EN PROVINCE DE HAINAUT

Le Volet Psychosocial

Buizingen/Actions menées en Province de Hainaut

- Le 15 février
 - Contact établi avec les acteurs de la coordination stratégique
 - Ouverture du CC-Prov. restreint
 - Discipline 2 (Inspecteur d'hygiène fédéral et psychosocial Manager)
 - Cabinet du Gouverneur
 - Bureau de sécurité
 - Coordination de la communication envers les Bourgmestres
 - Liste des blessés
 - Liste des décédés

Rem : Braine Le Comte et Mons
 - Soutien psychosocial aux impliqués et familles;
 - Mise en place des services d'aide aux victimes des différentes zones de police
 - Rq : SISU/DSI déjà mobilisés en phase aiguë
 - Mise à disposition de call takers francophones

Buizingen/Actions menées en Province de Hainaut

- Dans l'immédiat
 - Etablissement de la liste des victimes (T1-T2-T3-non blessés)
 - Réflexion sur la pertinence d'ouvrir un Centre d'appel téléphonique (CAT) 0800
 - Orienter les personnes souhaitant un soutien psychologique vers les structures psychosociales de proximité
 - 24h/24h

Buizingen/Actions menées en Province de Hainaut

- Les jours suivants
 - Définition d'une procédure avec le DVI (qui appelle qui, pour dire quoi, comment informer les familles, par qui et soutien éventuel)
 - Encadrement des familles par les cellules psychosociales locales
 - Accompagnement des familles pour rejoindre l'hôpital militaire
 - Mise en œuvre du Centre d'appel téléphonique
 - Coordination des cellules psychosociales locales
 - Maintien à jour de la liste des victimes (validation) (T1-T2-T3-non blessés-Décédés)

Buizingen/Actions menées en Province de Hainaut

- Les jours suivants
 - Groupes de paroles (Defusing)
 - Objectif : donner la possibilité aux participants de discuter de leurs vécus, souffrances et ressources
 - 3 groupes de paroles dans les sous régions concernées
 - Mise en place d'une méthodologie au niveau provincial pour régler
 - L'accueil
 - La gestion (hypothèse en fonction du nombre)
 - Public concerné
 - Objectifs
 - « Collectiver » l'action
 - Répondre à certaines interrogations
 - Rassembler les gens

Buizingen/Actions menées en Province de Hainaut

- Les jours suivants
 - Comité de coordination psychosocial (CCPS)
 - Transition harmonisée de la phase immédiate à la phase de suivi post crise.
 - Décision de la mise en place d'une session d'information
 - Comité de pilotage santé publique
 - Organisation générale du suivi « post crise »
 - Organisation de deux séances d'information
 - Réalités différentes
 - Calendriers différents
 - Besoins différents

Buizingen/Actions menées en Province de Hainaut

- Les semaines suivantes
 - Organisation et mise en place de la séance d'information
 - Groupe de travail pluri disciplinaire (justice, cellule de coordination psychosociale, SISU, Santé Publique, Province, Communes, Groupe SNCB);
 - Objectifs
 - fournir une information claire et fiable tant sur les faits que sur les suites
 - Faciliter les démarches diverses des victimes
 - Donner une occasion aux personnes impliquées de se retrouver
 - Donner une « reconnaissance officielle » aux personnes
 - Mise en place d'une méthodologie
 - Séance d'information
 - « Points de contact »

Buizingen/Actions menées en Province de Hainaut

- Accompagnement des familles endeuillées
 - Se mettre à l'écoute de leurs besoins
 - Se faire le relais de leur demande auprès des autorités concernées
 - Mise à disposition des moyens logistiques.
 - Ex : rencontre avec différents acteurs



RETOUR D'EXPERIENCE

Buizingen/ Retour d'expérience en Province de Hainaut

- Call Center
 - Manque de planification et structuration insuffisante
 - Moyens « humains » (mobilisation, compétence, timing)
- Procédures du DVI,
 - Méconnaissance des procédures (finalités communes mais implications différentes)
 - Endroits « post Mortem » ?
- Liste des victimes
 - Difficulté du fait des évacuations « sauvages »
 - Interaction discipline 2 et discipline 3
 - Contingences du terrain

Buizingen/ Retour d'expérience en Province de Hainaut

- La mise en place de groupes de parole requiert
 - Un leadership de qualité
 - Une définition claire et précise des objectifs;
 - Le respect de la méthodologie définie
- Travail d'une équipe pluri disciplinaire :
 - Révèle l'importance d'une gestion coordonnée : la gestion psychosociale concerne une multitude d'acteurs (ex : organisme d'assurance)
 - Permet de mieux identifier les besoins
 - Nécessité de coordonner les structures

Buizingen/ Retour d'expérience en Province de Hainaut

- Coordination trans-provinciale
 - Transfert d'informations utiles
 - Mise en place d'une structure de soutien commune, ou de structures de proximité ?
- Relation avec la Justice
 - Importance d'avoir des contacts réguliers ... et francs
 - Rôle des maisons de justice à définir
- Définition plus précise du suivi psychosocial
 - Contenu
 - Quand est ce que cela s'arrête ?
 - Rq : Travail toujours en cours

Buizingen/ Retour d'expérience en Province de Hainaut

- Collaboration avec le « groupe SNCB »
 - Méconnaissance de la structure,
 - Importance d'identifier l'interlocuteur adapté,
- Coordination, communication entre le niveau communal et le niveau provincial.
 - Structures psychosociales locales très différentes au niveau
 - Des moyens matériels et des RH
 - Des méthodes d'intervention
- Importance de planifier le volet « post crise » d'une situation d'urgence tout en permettant une flexibilité d'adaptation selon les bilans PS intermédiaires.

Buizingen/ Retour d'expérience en Province de Hainaut

- Missions du Gouverneur au niveau de la coordination psychosociale,
- Missions de la discipline 2 tenant compte des moyens « provinciaux » mis à leur disposition,
- Interaction entre le Gouverneur et la discipline 2.
- Moyens psychosociaux au niveau provincial (importance de l'API en Province de Hainaut)



CONCLUSIONS

Buizingen

Conclusions

- Nécessité de planification
 - Call Center
 - Procédures PS provinciales (bilan post-aigu immédiat et retardé, évolution, flexibilité)
 - Connaissance des structures PS locales et personne relais
- Nécessité de collaboration – concertation entre les acteurs PS
 - D2
 - D3
 - Services spécialisés
- Difficultés pour établir la liste des victimes
 - Evacuations sauvages
 - Interactions D3 – Justice
 - Peu de collaboration avec les prestataires de santé de première ligne (MG et Pharma)

Buizingen

Conclusions

- Besoin d'un cadre de référence pour les actions PS provinciales
 - Commencement
 - Fin
 - Ressources
- Identifier un centre « post-mortem » par Province ?
- Nécessité de coordonner les actions (même différentes)
 - Fédéral
 - Provinciale
 - Communale
 - Autre

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

Bruno ZORZI
Fonctionnaire en charge de la planification d'urgence
Tél : 065/39.64.43
GSM 0479/600.203
Email : bruno.zorzi@hainaut.be

Didier TAMINIAU
Inspecteur d'Hygiène en Province de Hainaut
Tél : 02/524.99.17
GSM : 0473/473.093
Email : didier.taminiau@health.fgov.be