

Les intervenants des services de secours sont-ils des "victimes"
des faits divers ?

Témoignages et faits vécus

Mémoire réalisé par
Lise Abramczyk

Promoteur
Benoît Grevisse

Année académique 2017-2018
Master en Journalisme, finalité spécialisée

Remerciements

Je remercie mon promoteur Benoît Grevisse pour m'avoir proposé ce sujet et pour m'avoir laissé carte blanche pour la réalisation de ce projet.

Je remercie tous les intervenants des services de secours que j'ai rencontrés et qui m'ont permis de m'immiscer dans leur quotidien.
Tous leurs témoignages ont enrichi ma recherche.

Je remercie également les spécialistes en psychologie qui apparaissent dans le film.

Je remercie le Centre d'Études de la Communication de Louvain-la-Neuve (CECOM) pour la disponibilité et la gentillesse lors des très nombreux prêts de matériel de tournage.

Je remercie ma famille pour m'avoir épaulée et conduite parfois à Louvain-la-Neuve pour récupérer le matériel de tournage, ainsi que de m'avoir amenée à plusieurs de mes rendez-vous.

Je remercie ma nièce Julia, née pendant la réalisation de ce mémoire, de m'avoir permis de filmer ses jouets et ses effets personnels.

Je remercie Pierre Lhote pour son soutien et pour m'avoir assistée lors de quelques prises d'images.

Je remercie Mathias Comhair et Denis Wagner pour leurs précieux conseils pendant le montage du film.

Je remercie mes amis qui m'ont logée plusieurs fois lorsque plusieurs rencontres avaient lieu dans la même région.

Je remercie mes amis de l'École de journalisme et toutes les personnes, de près ou de loin, qui m'ont soutenue durant ce long travail.

Table des matières

REMERCIEMENTS

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	1
Méthodologie.....	3
○ Des professions sous silence.....	4
○ Changement de problématique	5
Chapitre I : Histoire du fait divers	7
1. Le fait divers	7
1.1 Qu'est-ce qu'un fait divers ?	7
1.2 La définition.....	7
2. Ma définition du fait divers	10
Chapitre II : Les intervenants des services de secours	17
1. Qui sont les intervenants des services de secours ?.....	18
1.1 Le policier	18
1.2 Le pompier.....	19
1.3 L'ambulancier	21
1.4 L'agent de la Protection civile	21
1.5 Le smuriste	22
2. Sont-ils des victimes des faits divers ?.....	24
2.1 Idée d'Homme fort	24
2.2 La définition de victime	24
2.3 Pourquoi « victimes » ?	25
2.3.1 Victime directe.....	27
2.3.2 Victime indirecte.....	28
2.4 Témoignage d'une victime indirecte.....	29
2.5 Le traumatisme	30
2.5.1 Témoignages d'une gestion traumatique réussie	33
2.5.2 Témoignage de la destruction d'un intervenant	34
3. Une assistance nécessaire	35
3.1 Les services d'aide existants.....	36
3.1.1 <i>Le Fire Stress Team</i>	36
3.1.2 <i>Le Stress Team</i>	36
○ Témoignage.....	37
3.1.3 L'API de Hainaut.....	38
3.1.4 L'API de Liège	39
3.1.5 D'autres API ?.....	40
3.2 Témoignage d'un projet de service d'appui psychologique	41
3.3 Volet politique	43

Contraintes pour la réalisation du film	45
Conclusion	47
Bibliographie	49
Ouvrages et articles	49
Documents	52
Émissions télévisées et documentaires	53
Sources du film : « Les Intervenants des services de secours : sont-ils des victimes des faits divers ? »	55
Illustrations dans le film	55
Webographie	57
Annexes	61
1. La littérature scientifique du fait divers	61
1.1 La vision de Roland Barthes	61
1.2 La vision de Georges Auclair	62
1.3 La vision de Paul Ricoeur	64
2. Une « rubrique » décrite	65
3. Succès de cette « rubrique »	66

Introduction

De par mon stage à la télévision locale Antenne Centre en 2016 et les différents exercices durant ce master en journalisme, j'ai développé une sensibilité pour l'audiovisuel. Il me semblait naturel de réaliser un mémoire-projet sous le format d'un reportage télévisé. Lors d'un entretien avec mon promoteur Benoît Grevisse, le choix du sujet m'a paru évident : les faits divers. Pour moi, c'était un sujet captivant puisque je regardais déjà beaucoup de documentaires et d'émissions sur ce thème. Qu'ils soient hilarants, glauques, bizarres, voire horribles, la question qui me revenait était constamment « *pourquoi cela se produit-il ?* ».

Choisir ce thème était un challenge car il est vaste et complexe. Il fallait trouver un angle et une problématique.

Dans les médias, on parle en profusion des dégâts, des différents badauds qui sont les témoins du fait divers. De plus, on photographie, on filme et/ou on interviewe les victimes quand il y en a. Ces dernières expriment leur histoire, leur désarroi, leur malheur, la souffrance qui persiste. Elles sont projetées dans la lumière, des fois malgré elles. Parfois, celles-ci ont des difficultés à retrouver une existence normale¹. Elles connaissent la peur, l'angoisse, l'anxiété, une perte d'élan vital dans leur quotidien.

À la suite d'un évènement douloureux, des associations d'aide aux victimes se créent afin d'accompagner et d'apporter des réponses individualisées aux victimes d'infractions pénales, de catastrophes collectives ou d'accidents². Elles peuvent soulager leur blessure psychique par une indemnisation ou par un jugement si l'affaire va jusqu'aux tribunaux. De plus, ces victimes peuvent être assistées par des cellules de soutien et d'urgence médico-psychologique. Leur médiatisation peut également leur permettre de se livrer, de trouver un

¹ CROCQ, L., *Traumatisme psychiques. Prise en charge des victimes*, Paris, Masson, 2007, p.117.

² DAMIANI, C, in CROCQ, L., *Traumatisme psychiques. Prise en charge des victimes*, Paris, Masson, 2007, p.253.

réconfort et de ne pas se sentir abandonné³. En visionnant, en lisant cette rubrique des chiens écrasés, je me suis posée à nouveau une question : « *Qu'en est-il des intervenants des services de secours dans les faits divers ?* »

Ils en sont les témoins. Ils sont présents pour secourir, apporter du soutien et également protéger les blessés contre les intrusions voyeuristes et indiscretes des photographes, des journalistes et des cameramen⁴. Dans les médias, leur travail sur le terrain est détaillé. Ils sont la source première des journalistes pour éclairer le public à propos d'un fait divers.

Aujourd'hui, ces professions sont de plus en plus médiatisées en Belgique. De plus en plus d'émissions et de reportages traitent de leur quotidien au travail. Et ce principalement depuis les attentats de Paris le 13 novembre 2015 et les attentats de Bruxelles le 22 mars 2016. Les caméras sont en immersion avec eux. Par conséquent, le public est plus sensibilisé à la condition des intervenants des services de secours. Néanmoins, peu de documentaires belges montrent l'envers du décor dans la phase post-intervention.

Dans le film et l'apostille de ce mémoire, j'expose la manière dont ces personnes gèrent les faits divers les plus compliqués, les plus douloureux de leur carrière. Au sein de ce panel d'intervenants, venant de toutes les provinces wallonnes, chacun a sa propre façon de voir les choses et de réagir.

³ CROCQ, L., *Traumatisme psychiques. Prise en charge des victimes*, Paris, Masson, 2007, p.120.

⁴ *Ibidem*, p.122.

Méthodologie

Pour réaliser ce mémoire mêlant journalisme, psychologie et sociologie, je me suis tout d'abord plongée dans la littérature. Rencontrer les acteurs de ce reportage avant de connaître la définition du fait divers n'est ni pertinent, ni logique. Pour ce faire, j'ai lu de nombreux articles et avis de journalistes francophones et étrangers. Dans la littérature scientifique, je me suis penchée sur plusieurs ouvrages, notamment ceux de la journaliste Annik Dubied et du professeur Marc Lits. Ensemble, ils ont écrit « *Le fait divers* » en 1999. La journaliste est experte sur le sujet car depuis 1996 elle se consacre au fait divers. Elle a notamment réalisé son mémoire de fin d'études sur le thème du fait divers et de la définition narratologique de ce genre médiatique⁵. Quant à Marc Lits, professeur de communication à l'Université catholique de Louvain et ancien directeur de l'Observatoire du récit médiatique, il a également collaboré à plusieurs articles en faisant l'historique et en donnant au fait divers un statut dans le journalisme.

« *Le fait divers* » explique l'origine de cette rubrique journalistique, son apparition dans notre société, comment il s'est répandu et s'est pérennisé au fil des siècles. Ces deux auteurs exposent leurs propres caractéristiques du fait divers au niveau du contenu et de la forme. Une classification qui est toutefois discutée et recontextualisée. L'édition de cet ouvrage datant d'il y a presque 20 ans, quelques aspects du fait divers peuvent être ajoutés et d'autres auteurs se sont intéressés à la rubrique. À travers la lecture d'autres revues, j'ai découvert d'autres altératives de définitions, notamment dans « *Les Cahiers du journalisme* ».

En outre, j'ai regardé de nombreux reportages et émissions. Tout d'abord, afin d'établir l'historique du fait divers, d'avoir diverses sources mais également pour la création du film de ce mémoire-projet. Par conséquent, j'ai visionné des reportages de l'émission « *Faites entrer l'accusé* », « *Devoir*

⁵ DUBIED, A., *Définition narratologique d'un genre médiatique : le fait divers*, Mémoire de maîtrise : Journalism, Promoteur : Marc Lits, Louvain-la-Neuve : UCL, 1996.

d'enquête », « *Crimes* », « *Fait divers, l'histoire à la une* », etc. Toutes ces émissions parlent des faits divers qui ont fait beaucoup de bruit à leur époque. De ce fait, au fil de mes lectures et de mes recherches, j'ai pu me forger ma propre définition, exposée dans un point de ce mémoire.

En comprenant ce qui permet de qualifier un fait divers, j'ai pu passer au deuxième point de ce mémoire, le plus important : les intervenants des services de secours.

Au préalable, il faut définir ces acteurs. Il faut comprendre que les intervenants regroupent de nombreuses fonctions dans les services de secours. J'en ai choisi cinq : les policiers, les pompiers, les ambulanciers, les agents de la Protection civile et les infirmiers du Service Mobile d'Urgence et de Réanimation, dit « SMUR ».

- Des professions sous silence

Par conséquent, j'ai pris contact avec des casernes, des commissariats et des hôpitaux en Wallonie et à Bruxelles. Un travail compliqué parce qu'il faut tout d'abord trouver des personnes prêtes à témoigner des faits divers marquants dans leur vie et dans leur carrière. Des e-mails sans réponse, des mises en attente de plusieurs semaines sont aussi à déplorer. Ces démarches se concluent donc parfois au final par une non-participation. Certains ont aussi longuement hésité à témoigner. Ils ne voulaient pas raviver des souvenirs douloureux chez eux et chez leurs collègues. Ils n'aiment pas divulguer leurs sentiments à des personnes qui ne connaissent pas leur environnement. Ce sont des professions qui partagent tout ensemble, même leurs confidences.

De plus, par leur métier et leur déontologie, ils sont parfois méfiants vis-à-vis des journalistes car ils ont peur que l'information soit modifiée. Il est vrai que je n'étais pas complètement libre de mes commentaires et des images que je filmais. Je devais être extrêmement vigilante avec le droit à l'image.

Par conséquent, ce fut un travail de longue haleine pour convaincre ces intervenants de parler de ce qu'ils ont ressenti, de leurs traumatismes et aussi

de leurs coups de gueule. Toutefois, les intervenants rencontrés étaient des personnes chaleureuses et accueillantes. Dans les différents lieux, je pouvais aller où je voulais mais en gardant en tête les règles dictées par la hiérarchie. Ils m'ont donné toute leur confiance lors de nos entretiens.

- Changement de problématique

Lorsque j'ai choisi ce sujet, ma première idée était de traiter de la médiatisation des intervenants des services de secours car dans la définition d'un fait divers, cette dernière est indissociable de la rubrique journalistique. À l'aube de ce travail, les questions que je me posais étaient donc les suivantes : « *Comment vivent-ils le traitement médiatique des faits divers qu'ils ont vécus en tant que second acteur ?* », « *Ont-ils un bon rapport avec les journalistes ?* », « *Quand peuvent-ils parler à la presse ?* », « *Qui peut communiquer ?* », « *Risquent-ils de lourdes sanctions s'ils s'expriment ?* », etc.

Cependant, en rencontrant ces différentes professions et les acteurs de ce film, j'ai pensé à un autre angle. Certains intervenants vidaient en quelque sorte leur sac lors de l'interview. Je percevais que ça leur faisait du bien de reparler de ce qu'ils avaient vécu, même si on remuait le couteau dans des blessures profondes. Et en grattant un peu dans leurs histoires, certains se sont livrés à propos d'une aide psychologique demandée à leur chef de zone. À partir de ce moment, je me suis posée ces questions : « *Qui sont ces personnes qui leur viennent en aide ?* », « *Existe-il une assistance psychologique adaptée à ces professions ?* », « *Est-ce réservé à la médecine du travail ?* » Et enfin, « *Tous les intervenants des services de secours de Wallonie sont-ils égaux face à l'appui psychologique ?* ».

Pour répondre à ces questions, j'ai rencontré le Docteur Frédéric Daubechies, psychologue et fondateur de l'Appui Provincial Psychologique aux intervenants du Hainaut (APPIH ou API). Outre cela, j'ai contacté la criminologue Laura Rusalen et l'officier sapeur-pompier Christophe Jadot de la caserne de Huy. Sur les traces de l'API du Hainaut, ils ont lancé une structure similaire pour la province de Liège en 2012. Afin de comparer ce

qui se passe également dans la communauté flamande, j'ai contacté Erik de Soir⁶, officier à l'Institut Royal Supérieur de la Défense. Ce psychologue et psychothérapeute est un ancien pompier-ambulancier.

Frédéric Daubechies, Laura Rusalen et Erik de Soir interviennent dans le reportage afin de parler de leur rôle et de l'impact du fait divers dans leurs professions.

Durant ce reportage de 48 minutes, intitulé « *Les intervenants des services de secours : sont-ils des victimes des faits divers ?* », le téléspectateur voit l'envers du décor de ces intervenants. Vous pouvez le visionner grâce à ces deux liens :

YouTube : <https://youtu.be/zXH6UpiT0tI>

Mediafire :

[http://www.mediafire.com/file/ieuzk3ye2mzzu8d/MEMOIRE_EJL -
_ABRAMCZYK_LISE_%2528Fichier_master%2529.mov/file](http://www.mediafire.com/file/ieuzk3ye2mzzu8d/MEMOIRE_EJL_-_ABRAMCZYK_LISE_%2528Fichier_master%2529.mov/file)

Mais la version DVD est certainement la meilleure en qualité vidéo/audio (format H.264).

⁶ Il est également hypno-thérapeute, thérapeute crânio-facial, thérapeute shiatsu et professeur de méditation.

Chapitre I : Histoire du fait divers

1. Le fait divers

Le fait divers existe depuis l'apparition de la presse. Selon Annik Dubied, professeure en journalisme à l'Université helvétique de Neuchâtel et spécialiste du fait divers, ce dernier est une catégorie complexe ancrée dans le champ journalistique⁷. Selon les différents experts qui ont travaillé sur la question du « fait divers » ou « fait-divers », il s'agit d'un genre difficile à classer.

1.1 Qu'est-ce qu'un fait divers ?

Selon le dictionnaire français Larousse, un fait divers est « *un événement sans portée générale qui appartient à la vie quotidienne* », ou encore « *une rubrique de presse comportant des informations sans portée générale, relatives à des faits quotidiens* »⁸. Ce chapitre pourrait déjà se clôturer sur ces quelques mots. Mais le fait divers a une histoire plus complexe.

1.2 La définition

Tout d'abord, Annik Dubied explique que le fait divers est un genre narratif, c'est-à-dire qu'il est un récit. Un récit est un discours rapporté à une temporalité passée ou imaginée par rapport au moment de l'énonciation⁹. Selon cette experte, le fait divers est une réalité transhistorique dont les historiens ne sont pas unanimes sur la définition.

À travers les œuvres lues, Annik Dubied et Marc Lits résument la définition du fait divers comme étant « *une catégorie aux frontières moins strictement délimitées que ne le voudrait la définition classique du genre. C'est un genre*

⁷ DUBIED, A., « Invasion péri-textuelle et contaminations médiatiques : Le « fait divers », une catégorie complexe ancrée dans le champ journalistique », in *SEMEN n°13, Genres de la presse écrite et analyse de discours*, Presses universitaires de Franche-Comté, 2001, p.2.

⁸ Cf. « Fait divers » Def. 1^e, in *Le petit Larousse illustré*, Paris, 2013. Print.

⁹ LITS, M., *Du récit au récit médiatique*, Bruxelles, De Boeck, coll. « Info & Com », 2008, p.213.

vivant qui se modifie avec le temps »¹⁰. Une simple définition sortant d'un dictionnaire ne suffit pas pour le définir. Je me permets de reprendre le tableau explicatif que ces deux auteurs ont établi en 1999 dans leur ouvrage commun « *Le fait divers* »¹¹. Il s'agit d'une vérité propre à plusieurs spécialistes pouvant être discutée. J'en expose les principales caractéristiques dans une liste non-exhaustive.

Premièrement, pour qu'un fait divers soit caractérisé comme tel, il faut que l'évènement déroge à la norme, c'est-à-dire qu'un évènement bouleverse le cours « tranquille » de la vie. La norme peut être légale, morale, naturelle, etc.

Le deuxième critère est qu'il doit être imprévisible. Il peut arriver à tout moment dans la vie de quelqu'un.

Troisièmement, il est surprenant, extraordinaire. Le fait provoque une coupure dans l'ordre logique des choses. Pour prendre un simple exemple qu'on entend dans les cours de journalisme : un chien qui mord un homme est un fait banal. Cela peut arriver tous les jours. Tandis qu'un homme qui mord un chien, est un fait invraisemblable qui bouscule la logique.

Quatrièmement, un fait divers se déroule généralement dans la sphère privée. On rentre dans l'intimité d'un quidam et son histoire va devenir publique. De ce fait, une mise en scène de « personnages » a lieu. Ces derniers sont figés parfois dans des rôles stéréotypés.

Le fait divers, c'est également un récit avec un début, un milieu et une fin. Il va respecter ce déroulement dans la présentation des évènements mais avec une conclusion presque toujours annoncée d'avance. En outre, l'évènement va également renvoyer à des grands classiques de la Culture et de l'imaginaire collectif. Par exemple, un enfant tuant son propre père renvoie à un des classiques de la mythologie grecque lorsqu'Œdipe accomplit sa prophétie, sans le vouloir, et assassine son paternel. Cette tragédie du parricide, ou d'un

¹⁰ DUBIED, A., LITS, M., « Faits Divers : Quand la télévision belge s'empare d'un genre décrié », *Les Cahiers du journalisme*, n°14, Printemps-Été 2005, pp.142-143.

¹¹ DUBIED, A., LITS, M., *Le fait divers*, Paris, PUF Presses Universitaires de France, coll. Que sais-je ? , 1999, p.56.

meurtre similaire s'est déjà produite des milliers fois dans l'Histoire et, malheureusement, se reproduira encore.

Et puisque ce sont des thèmes récurrents, ils se répètent dans le temps. Ils répètent toujours la même chose mais avec d'autres mots, en accentuant sur des détails qui distinguent les occurrences successives d'un même thème.

Selon ces deux experts, le fait divers mobilise la pensée naturelle, c'est-à-dire une pensée qui fonctionne par oppositions, similitudes et résonnances affectives, à l'opposé de la raison et de la réflexion¹². Le lecteur va ressentir des émotions positives ou négatives en parcourant le fait divers. Ce dernier va prendre la forme d'un miroir de la société. Parfois, l'évènement va jusqu'à faire réfléchir la population et faire ressortir les dysfonctionnements de la communauté. De ce fait, le fait divers traite également de l'ambivalence humaine. L'Homme peut avoir une double face, il peut à la fois être méchant et gentil. Un fait divers peut faire ressortir les pires atrocités de la nature humaine.

Annik Dubied, Marc Lits et alii caractérisent le fait divers comme étant immanent. Il se suffirait à lui-même, se prêterait à l'effacement de son contexte. Dans la partie concernant ma propre définition, j'approfondirai ce critère.

In fine, le plus important pour caractériser un fait divers comme tel est sa médiatisation. Il est « *ontologiquement médiatisé* »¹³, c'est-à-dire qu'il a besoin d'une mise en récit médiatique pour exister, pour « être ». Cela peut se résumer à une brève de quelques lignes à la dernière page d'un quotidien, à l'affaire qui va bouleverser la mémoire collective pendant plusieurs années¹⁴.

On pourrait résumer la définition de base du fait divers à ce paragraphe d'Annik Dubied et Marc Lits dans « *Le fait divers* » :

¹² DUBIED, A., LITS, M., *Le fait divers*, Paris, PUF Presses Universitaires de France, coll. Que sais-je ?, 1999, p.56.

¹³ *Ibidem*.

¹⁴ *Ibidem*.

« Il ne suffit pas que l'évènement sorte de l'ordinaire. Il n'accède au statut de Fait Divers que s'il présente quelque rebondissement autorisant sa mise en récit (...) et en image pour être lu et vu. Il occupe la sphère publique grâce à une médiatisation qui requiert un minimum de mise en scène »¹⁵. Ils rajoutent : « Le journaliste cherche donc à présenter des personnages forts dont il peut faire ressortir l'un ou l'autre trait, des évènements dont le côté spectaculaire attirera l'attention du public »¹⁶.

Dans la partie annexe, un complément d'informations sur le fait divers est divisé en trois parties :

- un début de littérature scientifique ;
- un éclairage de l'explication cette rubrique décriée ;
- le succès de cette rubrique auprès de la population.

2. Ma définition du fait divers

En présence de nombreuses opinions diverses sur le fait divers, j'ai tenté de forger ma propre définition. Globalement, je partage les visions des différents auteurs consultés pour ma recherche. Bien qu'il s'agisse d'une catégorie journalistique large où tout sujet d'actualité de la vie quotidienne a la possibilité de s'y retrouver, d'après moi, un fait divers doit comporter ces principaux points non-contestables.

Simplement, et avant toute chose, il doit être un évènement privé sortant de l'ordinaire dérogeant à une norme. En outre, il doit être médiatisé et s'exposer publiquement. Comme dit précédemment, sans médiatisation, le fait divers n'existe pas car il n'y a pas de mise en récit. Il doit également présenter des personnages dont les actes vont susciter des réactions chez le public et qui peuvent donner à réfléchir.

Cependant, je développe trois points importants de la définition qui selon moi sont minimisés dans la littérature scientifique.

¹⁵ DUBIED, A., LITS, M., *Le fait divers*, Paris, PUF Presses Universitaires de France, coll. Que sais-je ?, 1999, p.28.

¹⁶ *Ibidem*.

Premièrement, je ne partage pas intégralement la définition de base. Selon moi, dire que le fait divers est toujours un évènement sans portée générale appartenant ni à la politique, ni à l'économie, ni à d'autres rubriques, mis à part la rubrique des chiens écrasés, n'est pas correct. Effectivement, certains faits divers restent dans la catégorie « *faits divers* » car ils n'ont pas leur place ailleurs. Par exemple lorsqu'en 2015, un facteur américain se fait poursuivre quotidiennement par des dindes sauvages pendant ses tournées¹⁷. On ne peut retrouver ce petit fait divers hilarant que dans la rubrique. Cependant, le fait divers peut être également un caméléon selon l'angle de l'article ou du reportage. Il se retrouve d'abord dans la catégorie *fait divers*, et au fil du temps peut se révéler soit dans la catégorie *Politique* ou dans une autre, soit il va se retrouver simultanément dans plusieurs rubriques¹⁸.

Deuxièmement, je ne rejoins pas complètement l'idée des différentes études qui présentent le fait divers comme étant immanent. Quand le public prend connaissance d'un fait, il est vrai que ce dernier n'a pas besoin ni d'un contexte, ni de compétences particulières pour s'expliquer. Bien que les études aient évolué et pointent dorénavant les causes et les conséquences¹⁹ du fait divers comme étant importantes pour la compréhension de l'évènement, je pense qu'il faut les mettre d'autant plus en évidence. D'après moi, le fait divers est plus sociologique qu'on ne pourrait le penser. Contrairement à Roland Barthes qui conçoit que ce sont des évènements relevant de l'explicite ou de l'inattendu, je pense que tous les faits divers ne se produisent pas par hasard. Je suis convaincue qu'il y a toujours une explication qui se cache derrière chaque évènement.

Prenons « *l'Affaire Lhermitte* ». Le 28 février 2008, Geneviève Lhermitte assassine ses cinq enfants à son domicile nivellois. Les conclusions de

¹⁷ Cf. LA DÉPÊCHE, « Un facteur se fait quotidiennement attaqué par un gang de dindes sauvages », *La dépêche.fr*, 15 décembre 2015. <https://www.ladepeche.fr/article/2015/12/15/2238672-facteur-fait-quotidiennement-attaquer-gang-dindes-sauvages.html>, consulté le 18 mai 2018.

¹⁸ Citons comme exemple, « *l'Affaire Weinstein* » qui a débuté en octobre 2017 et qui est entrain de secouer le monde du cinéma. Elle lève plusieurs débats dont le harcèlement sexuel, le consentement et l'égalité homme-femme dans toutes les branches de la société.

¹⁹ Cf. Annexes, pp.61-79.

l'enquête ont déterminé qu'elle est responsable de ses actes et elle est condamnée à la perpétuité. L'opinion publique ne comprend pas l'acte. Un coup de folie d'une mère ou simplement un monstre ? Sans minimiser les conséquences de ce geste, je crois qu'il faut se pencher sur les origines de celui-ci. Durant l'enquête, la presse montre que Geneviève Lhermitte vit dans un milieu particulier. Diplômée, elle n'arrive pas à garder un emploi car elle est une fille fragile et influençable. Elle trouve l'amour auprès d'un jeune garçon pris sous l'aile d'un médecin qui va les aider. Dans ce ménage à trois, vont naître cinq enfants. Elle reste à la maison et se sent délaissée dans son rôle de mère et de femme. Selon l'enquête et les différentes émissions sur le sujet, on comprend que le couple n'a pas le monopole des décisions. Une personne est en trop dans cette maison. À bout, elle tente de se faire aider par des spécialistes mais rien n'y fait. L'horreur va se produire.

Évidemment, la population a donné son avis : « *Si elle n'arrive pas à se gérer elle-même, pourquoi avoir des enfants ?* », « *Pourquoi n'est-elle pas partie si elle ne supportait pas la situation ?* », « *Pourquoi ne s'est-elle pas suicidée au lieu de faire ça ?* », etc. Il est normal de se poser ces questions. L'infanticide, c'est innommable. Cela sort complètement de l'ordre moral et social. Cependant, d'après moi, d'autres questions peuvent également se poser. « *Pourquoi ne l'a-t-on pas empêchée de se trouver dans cette situation ?* », « *Si elle a été suivie psychologiquement, pourquoi cela n'a pas évité le drame ?* », « *Les femmes au foyer dépassées doivent-elles être plus épaulées dans leur quotidien ?* », « *Doit-on suivre les parents après la naissance d'un bébé ?* » et tant d'autres questions. De quelque façon que ce soit, un débat de société doit se lever. Ce geste, condamnable, doit être expliqué et la société et l'opinion doivent tirer des conclusions afin d'éviter un nouvel accident.

Les faits divers ne sont pas seulement réservés aux crimes et aux délits. Des événements relevant par exemple de la nature, tels que les inondations font partie de la catégorie. Bien que ces situations puissent arriver à tout moment, il y a pourtant des causes à l'arrière-plan qui peuvent être examinées.

À l'aube de l'été 2016, l'Europe, dont la Belgique, connaît de graves inondations. On compte plusieurs morts et les dégâts matériels sont

colossaux. L'Institut Royal Météorologique belge estimait que ce type de catastrophe arrive une fois tous les 150 ans. En apprenant cette nouvelle, on pourrait penser que les victimes de ces inondations étaient là au mauvais endroit et au mauvais moment. C'est la faute « à pas de chance » et on passe à une autre information. Cependant, si on se penche sur les causes, on peut constater que cela a un lien avec le changement climatique en cours actuellement. Puisque cela s'est passé en Belgique, on peut également songer aux différents milieux où les habitations ont été construites. Certaines étaient dans des lieux où une tendance à l'inondation est plus importante qu'ailleurs. Ce fait divers peut faire réfléchir le public. Il remet en cause son comportement, le milieu où il vit et son empreinte écologique et environnementale. D'ailleurs, par la suite, le gouvernement belge a diffusé quelles attitudes à adopter avant, pendant et après ces désastres. Dès lors, le fait divers n'appartient pas au destin.

Ce deuxième argument se rapproche du troisième et dernier point que j'expose dans ma définition. Les faits divers transforment la société dans laquelle nous vivons. Selon moi, ils sont beaucoup à permettre un changement de mentalité. Et ils sont plus nombreux qu'on ne pourrait le penser.

Voici quelques faits divers qui se sont métamorphosés en faits de société :

France, 1933. L'opinion publique se passionne pour un crime sordide. Violette Nozière²⁰, 18 ans, empoisonne ses parents à l'aide d'un puissant somnifère. Maquillée en suicide, la mise en scène de la jeune lycéenne ne fonctionne que peu de temps et la police la suspecte rapidement. Malheureusement pour elle, sa mère survit et accuse sa fille d'homicide volontaire. Pour la presse, ce fait divers est du pain béni. Violette est surnommée instantanément « *le monstre en jupon* », « *la parricide* » ou encore « *l'empoisonneuse* ». Tout est là pour mettre en place un feuilleton palpitant, de l'arrestation au procès en passant par les aveux. Qu'a-t-il pu se

²⁰ THISSE, S., « *Fait divers : Histoire à la une – Violette Nozière, l'empoisonneuse parricide* » [vidéo en ligne], Vimeo, Collection documentaire d'Emmanuel Blanchard et Dominique Kalifa, Arte France 2017, 26 minutes.

passer dans la tête de Violette Nozière pour commettre un tel geste ? Voulait-elle simplement sortir de cette vie qu'elle trouvait médiocre ?

En moins d'un an, le fait divers est exploité partout notamment en politique, en littérature et chez les artistes. Tout le monde veut savoir. Mais un autre aspect entre en jeu : les gens veulent voir. Dès lors, tout est mis en œuvre dans la presse pour montrer le plus possible la réalité et donner l'illusion au lecteur d'être un des témoins indirects de l'enquête.

Myriam Chermette, spécialiste française en photographie, explique que dans cette affaire, « *la construction médiatique est réalisée de sorte que le lecteur pense qu'il a un accès privilégié à l'affaire* »²¹. On veut montrer que Violette Nozière est une personne de petite vertu et immonde.

Coup de théâtre lors du procès. La tueuse parricide annonce que son père la violait dès l'âge de douze ans. Cet aveu réveille les traumatismes et les obsessions d'une société fragilisée par la crise politique et économique. En outre, l'image lisse de la famille, pilier important dans la société de l'époque, s'effrite. Et l'image de son père modèle l'est également. Dès lors, deux camps se forment. Ceux qui pensent que Violette ment et ceux qui doutent. Et si elle s'était vengée de l'inceste ? Malgré la possible légitime défense et la rémission de sa mère, Violette Nozière est condamnée à mort à la guillotine. Pour l'opinion publique, la morale est sauvée en apparence. Finalement, l'accusée bénéficiera d'une grâce présidentielle et réalisera des travaux d'intérêt général jusqu'en 1945.

Ce fait divers a divisé la France d'entre-deux-guerres. Les voix se sont élevées sur la culpabilité et la débauche de la jeune fille mais les débats se sont ouverts également à propos de l'inceste. À l'époque, et encore à l'heure actuelle, l'inceste est considéré comme tabou. Même si le parricide tout autant que l'inceste sont les délits les plus graves dans une société, on préfère ne pas évoquer ce dernier. Ce fait divers montre à quel point un simple « meurtre » peut engendrer un changement de société. On dénonce le patriarcat, l'image parfaite de la famille traditionnelle, l'injustice d'un crime impuni. Ce qu'on

²¹ THISSE, S., « *Fait divers : Histoire à la une – Violette Nozière, l'empoisonneuse parricide* » [vidéo en ligne], Vimeo, Collection documentaire d'Emmanuel Blanchard et Dominique Kalifa, Arte France 2017, 26 minutes.

peut retenir de « *L'affaire Violette Nozière* », c'est qu'elle a marqué l'Histoire. Tout d'abord, elle aura confronté une société à ses tabous et ses peurs mais elle aura inspiré d'autres hommes et femmes à témoigner de ces violences.

D'autres faits divers connus ont bouleversé et modifié l'opinion publique française et belge. Notamment, le meurtre d'un petit garçon par Patrick Henry en 1977 en France. Ce fait divers provoquera le débat sur la peine de mort. En fin de compte, l'abolition de cette dernière aura lieu en 1981 chez nos voisins français. À titre d'exemple, on peut encore épingler plus récemment, « *l'Affaire Maëlys* » commençant le 27 août 2017 avec la disparition d'une petite fille lors d'un mariage. Six mois plus tard, le principal suspect avoue son crime. L'opinion publique française s'associe à la peine des parents et se pose la question, « *pourquoi ?* ». L'enquête étant toujours en cours à l'heure où ces mots sont écrits, elle révélera probablement une explication du geste de ce « possible » serial killer. Et peut-être amorcera-t-elle des changements au niveau du décèlement et de la prise en charge des personnes possédant « *une dangerosité criminologique extrême* »²².

La Belgique, quant à elle, n'est pas en reste devant des faits divers se transformant en faits de société. Les disparitions et les meurtres d'enfants et de jeunes filles durant les années 90 par Marc Dutroux vont choquer et alarmer les Belges et la presse internationale. Du « simple » fait divers, l'affaire se transforme en fait de société. Au niveau des causes et du contexte, il est vrai qu'il est extrêmement compliqué de trouver des circonstances atténuantes. Même infimes. Il est également difficile d'avoir de l'empathie pour l'homme par rapport à sa propre enfance.

Ce qu'on retient de « *l'Affaire Dutroux* », ce sont les débats au sein des différents pouvoirs. La confiance envers les institutions s'érode. L'affaire

²² SFAXI, S., « Des experts dressent le profil psychologique de Nordahl Lelandais », Site vidéo. *lefigaro.fr*, 2 juin 2018.
<http://video.lefigaro.fr/figaro/video/des-experts-dressent-le-profil-psychologique-de-nordahl-lelandais/5792731982001/>, consulté le 2 juillet 2018.

révèle le dysfonctionnement de la justice sur l'enquête et elle va bouleverser la vie de dizaines de personnes dans le monde politique et judiciaire. Les conséquences sont la suppression de la gendarmerie et une double réforme des instances policières et judiciaires. La Belgique se transforme et l'opinion publique se lève pour dénoncer. Pour les meurtriers d'enfant, la peine de mort est toujours demandée. Des mouvements citoyens se créent et une vague de peur s'installe dans tout le pays. L'opinion pense qu'il y a un manque de sécurité pour les enfants. Et il manque une structure pour aider à retrouver les enfants disparus et pour lutter contre l'exploitation sexuelle des mineurs. La fondation Child Focus est alors mise en place. Ce fait divers, devenu fait de société, a fait germer dans les têtes ces quelques mots : « *Plus jamais ça* ».

De quelque manière que ce soit, les faits divers sont des événements qui font réagir le grand public. Certains font rire, d'autres font exploser de rage. Nombreux sont ceux qui vont provoquer des réflexions sur les divers dysfonctionnements de la société.

Depuis le début de l'humanité, le fait divers a permis de modifier les comportements, il a permis de changer les codes de la société. En quelque sorte, un fait divers peut parfois se cacher derrière une nouvelle loi ou une nouvelle réforme sociétale.

Chapitre II : Les intervenants des services de secours

Dans cette partie concernant le fait divers, j'ai exposé des événements médiatisant des acteurs, incluant des quidams, des victimes et des bourreaux. Néanmoins jusqu'ici, j'ai peu parlé d'une catégorie de personnes qui est également présente sur les lieux d'un fait divers : les intervenants des services de secours.

Comme expliqué dans l'introduction, les intervenants des services de secours ont des rôles très importants. Tout d'abord, ils interviennent pour aider les potentielles victimes et découvrir les causes de l'évènement. Mais ils permettent également aux médias de leur donner les clés de l'énigme que ces derniers dévoileront au grand public. Le journaliste va rechercher des témoignages vécus, émotionnels ainsi que des images fortes²³. De ce fait, les intervenants des services de secours sont les principales sources fiables et officielles de la presse. Ces contacts se font par téléphone et la récolte d'informations se produit également sur les lieux de l'intervention et sur les lieux de travail des intervenants. Dans la presse écrite, les reportages des journaux télévisés et radiophoniques, les intervenants des services de secours soignent leur tenue, contrôlent le ton, montrent de l'empathie avec les victimes tout en montrant une autorité. De la même manière que les journalistes, les intervenants ont une déontologie à respecter. Ils sont sous réserve du secret professionnel, du secret médical ou du secret de l'instruction. De ce fait, ils doivent peser leurs mots et ne pas filtrer d'informations sans l'autorisation de leurs supérieurs. Depuis quelques années, les différentes professions se forment en communication pour que le message soit cohérent et précis.

Du côté des émissions spéciales « fait divers » telles que la française « *Faites entrer l'accusé* » ou la belge « *Devoir d'enquête* », les intervenants ayant eu affaire au fait divers relaté témoignent également. Ils rapportent de manière

²³ VAN GULICK, T., *La presse : la connaître, la comprendre, apprendre à s'en servir. Quelques repères pour une meilleure compréhension du cours : relation avec les médias*, s.l.n.d., (document donné au Colonel Marc Gilbert de la caserne des pompiers de Sambreville).

détaillée le déroulement des événements classés. Lors de leurs témoignages, les intervenants laissent parfois glisser quelques mots sur leurs ressentis. Mais, ils ne vont guère plus loin. De ce fait, je me suis penchée sur leurs vécus, leurs gestions des événements et leurs réactions devant les victimes afin d'aboutir à cette question : « *Les intervenants des services de secours sont-ils également des victimes des faits divers ?* »

Pour répondre à cette problématique, j'ai décidé d'aller à la récolte de témoignages sur les lieux de travail. Je les ai filmés en train de travailler et je les ai interviewés. Bien qu'ils sont préparés à connaître l'horreur et l'inimaginable, peuvent-ils se sentir victimes de ces événements ?

1. Qui sont les intervenants des services de secours ?

1.1 Le policier

Le policier, c'est l'homme ou la femme qui fait respecter la loi, maintient l'ordre et représente l'autorité publique. Depuis toujours, les forces de l'ordre ont l'image de la répression. Grâce à la réforme des polices de 2001, la Police est devenue une police intégrée structurée en deux niveaux, la police locale et la police fédérale. Les différents services furent réorganisés dans des zones de police ou zones interpolices. Cette réforme naît à la suite de « *l'Affaire Dutroux* », fait divers de 1996 transformé en fait de société. Huit partis politiques belges de l'époque se sont réunis et ont conclu l'accord « *Octopus* ». La police belge n'est plus partagée entre la police communale, la gendarmerie et la police judiciaire.

Selon la législation belge, la police locale exerce « *une fonction de police de base dans sa zone de police : c'est-à-dire des missions qui sont nécessaires pour la gestion d'événements et de phénomènes locaux qui ont lieu sur le territoire de la zone de police, par exemple, travail de quartier, accueil, interventions, prise en charge des victimes, recherches locales, enquêtes* »

locales et maintien de l'ordre public »²⁴. Pour ce qui concerne la police fédérale, elle se constitue de trois directions générales :

- *la direction générale de la police administrative ;*
- *la police judiciaire fédérale ;*
- *la direction générale de l'appui et de la gestion.*

Toujours selon la loi belge, « *la police fédérale s'occupe de missions spécialisées et "supra-locales", en d'autres termes des missions qui outrepassent les compétences d'une zone de police* »²⁵.

Dans ce mémoire-projet, j'ai rencontré des policiers dans les provinces de Hainaut, de Liège et de Luxembourg. Pour des raisons personnelles et déontologiques, ces intervenants n'ont pas souhaité révéler leurs identités et leurs lieux de travail. Ils portent un nom d'emprunt et certains visages sont floutés dans le film.

1.2 Le pompier

Les sapeurs-pompiers sont également appelés « les hommes du feu ». Selon le journaliste Thierry Van Gulick, qui donne des cours de communication et de relation avec la presse aux pompiers, ils sont les premiers à être confrontés aux problèmes et aux conséquences de tout évènement grave.

Le pompier a une image de marque très positive parce qu'il est vu comme un héros. Il sauve des vies au dépend de la sienne. Il participe à des actions caritatives, il rassure le public. Il fait partie de l'une des trois branches de la Sécurité civile belge qui a pour but de protéger et aider la population. Cette dernière regroupe une branche administrative, la direction générale, et deux branches opérationnelles, les services régionaux d'incendie et la Protection civile.

²⁴ Cf. Belgium.be, Informations et services officiels.

https://www.belgium.be/fr/justice/securite/precautions_a_prendre/services_de_securite/poli
[ce](https://www.belgium.be/fr/justice/securite/precautions_a_prendre/services_de_securite/poli), consulté le 17 avril 2018.

²⁵ Cf. Belgium.be, Informations et services officiels.

https://www.belgium.be/fr/justice/securite/precautions_a_prendre/services_de_securite/poli
[ce](https://www.belgium.be/fr/justice/securite/precautions_a_prendre/services_de_securite/poli), consulté le 17 avril 2018.

Le pompier a plusieurs missions décrites sur le site internet de la Sécurité civile²⁶.

- *il lutte contre les incendies ;*
- *il est appelé en tant que membre du service ambulancier lors de situations d'urgence ;*
- *il désincarcère les personnes coincées dans les véhicules lors des accidents de la circulation ;*
- *il dégage la voie publique après un accident grave ;*
- *il intervient en cas d'inondations, explosions, effondrements, etc. ;*
- *il secourt lors de légers problèmes courants : personnes bloquées dans des ascenseurs, un nid de guêpes dans une habitation, etc.*

En 2015, le ministère de l'Intérieur instaure une nouvelle réforme de la Sécurité civile.

« Les services d'incendie ont été réformés afin de pouvoir intervenir encore plus rapidement auprès de la population en détresse. Les 250 services d'incendie ont ainsi été regroupés en 34 zones de secours qui développent vers une méthode de travail uniforme, une collaboration approfondie et une innovation accrue. Par ailleurs, les pompiers, professionnels et volontaires, bénéficient désormais d'un statut administratif et pécuniaire uniforme »²⁷.

Dans ce mémoire-projet, j'ai rencontré des pompiers dans plusieurs casernes de la région wallonne : Binche et La Louvière en province de Hainaut, Sambreville dans la province de Namur, Huy dans la province de Liège et Bastogne dans la province de Luxembourg. De plus, j'ai interviewé un pompier de la Ville de Jodoigne dans le Brabant Wallon lors d'un cours de communication réservé aux pompiers dans la caserne de Sambreville, ainsi qu'une pompière en pause-carrière à Philippeville dans la province de Namur.

²⁶ Cf. DIRECTION GÉNÉRALE SÉCURITÉ CIVILE, « Que font les pompiers », <https://www.civieleveiligheid.be/fr/content/que-font-les-pompiers>, consulté le 25 février 2018.

²⁷ *Ibidem*.

1.3 L'ambulancier

Avec le pompier, l'ambulancier est celui qui arrive parmi les premiers sur les lieux d'un fait divers. Les ambulanciers ont généralement la casquette de pompier ou d'infirmier smuriste. Dans l'ambulance, un pompier-ambulancier est derrière le volant. À l'arrière, un autre pompier-ambulancier prodigue les premiers soins. Il est accompagné d'un membre du SMUR. Ce professionnel doit prendre en charge les patients et les transporter en cas d'urgence médicale. Un médecin du SMUR présent décide si oui ou non « la victime » est embarquée dans le véhicule. À l'endroit de l'intervention, l'ambulancier assiste les membres du SMUR et veille au confort du patient pendant le trajet. En Belgique, les ambulanciers peuvent appartenir à des sociétés privées qui s'occupent du transport des patients. Ils peuvent conduire vers l'hôpital pour les rendez-vous médicaux et ils peuvent véhiculer toute personne à mobilité réduite, personne handicapée et personne invalide.

1.4 L'agent de la Protection civile

Tout comme les pompiers, la Protection civile fait partie de la Sécurité civile et dépend du ministère de l'Intérieur. Il s'agit d'un organisme chargé d'appuyer en moyens lourds ou techniques les services d'incendie lors d'événements d'urgence exceptionnels. La Protection civile peut être interpellée par les services incendies, les autorités communales, provinciales ou fédérales.

Depuis la catastrophe de Ghislenghien²⁸ en 2004, le gouvernement et la Protection civile se sont mis d'accord sur les besoins d'une réforme afin d'améliorer l'efficacité et la rapidité des interventions des unités de la Protection civile. Elle rentre en fonction officiellement le 1^{er} janvier 2016 avec l'arrêté royal qui divise le pays en 34 zones de secours. Cependant, à

²⁸ Le 30 juillet 2004, une fuite de gaz naturel causée par une machine de chantier a provoqué une explosion à Ghislenghien. Elle a tué 24 personnes, principalement des pompiers, et fit 132 blessés ou brûlés.

l'heure actuelle le ministère de l'Intérieur légifère afin qu'à la fin de l'année 2018, le nombre de casernes dédiées à la Protection civile passe de six à deux. D'après le site internet de la Sécurité civile, les grands principes de cette nouvelle organisation sont²⁹ :

- *une unité opérationnelle, véritable centre d'expertise, par région : Crisnée et Brasschaat ;*
- *une spécialisation poussée des missions et du matériel rassemblés en 3 groupes appelés « clusters » : CBRN, Search & Rescue, Heavy support & Crisis management ;*
- *un statut administratif et pécuniaire plus intéressant, aligné sur celui des pompiers ;*
- *un nouveau statut pour les volontaires, aligné sur celui des professionnels ;*
- *un temps de travail adapté ;*
- *une rationalisation du personnel opérationnel réparti dans les deux unités.*

Dans ce mémoire-projet, j'ai rencontré un adjudant de la caserne de Ghlin dans la province de Hainaut. Aujourd'hui en burnout, il est retourné dans sa région natale près de Verviers.

1.5 Le smuriste

Le Service mobile d'urgence et de réanimation est un service réunissant différents véhicules dont au moins un VIM (véhicule d'intervention médicalisé) ou un PIT (*Paramedical Intervention Team*). Au sein du SMUR, un médecin et un infirmier du service des urgences sont à bord d'un véhicule. Didier Stuckens, ancien ambulancier et infirmier smuriste namurois, aujourd'hui directeur médical adjoint et coordinateur du plan d'urgence du Centre Hospitalier Régional de Namur, m'a décrit les rôles de ce métier

²⁹ Cf. DIRECTION GÉNÉRALE SÉCURITÉ CIVILE, « Réforme de la Protection civile ». <https://www.civieleveiligheid.be/fr/reformePC>, consulté le 25 février 2018.

d'urgence. Le SMUR dépend du service public fédéral Santé publique et ne prend ses missions que d'une des centrales d'appel 112 (le centre de traitement des appels « pompiers » et « ambulances urgentes »). Il intervient afin d'effectuer la prise en charge globale du patient en lui appliquant les soins d'urgence que nécessite son état jusqu'au transfert à l'hôpital. Sur les lieux, une ambulance, soit de la Croix-Rouge, soit des pompiers ou de l'hôpital les rejoint. En Belgique, le SMUR est présent dans beaucoup d'hôpitaux et de cliniques.

Je trouvais intéressant d'interviewer le personnel du SMUR car il se distingue de celui des urgences. Comme dit Didier Stuckens, la prise en charge pré-hospitalière est différente. *« Il faut aller très vite, encore plus qu'à l'hôpital. Il faut s'adapter à l'endroit où on se trouve. Parfois, on doit s'armer de patience face à certaines situations. Lorsqu'il y a une victime dans un état plus grave, on doit parfois être imaginatif, par exemple l'extraire d'une voiture sans aggraver son cas »*³⁰. En plus d'avoir une importante pression sur les épaules, le SMUR doit également se confronter à des interventions difficiles à regarder. Les accidents de la route, de trains, les personnes gravement blessées ou mortes, provoquent une vision qui n'est pas facile à gérer.

Dans ce mémoire-projet, je suis allée en immersion en compagnie du SMUR de l'hôpital Tivoli de La Louvière. Je me suis également rendue au centre d'appel 112 de la commune de Jambes pour interviewer Didier Stuckens et au Centre hospitalier universitaire de Liège pour une interview avec le médecin anesthésiologiste, urgentiste et chef de clinique, Lucien Bodson.

³⁰ Extrait d'une interview réalisée le 13 novembre 2017 et non diffusée dans le film.

2. Sont-ils des victimes des faits divers ?

Tout d'abord, il faut souligner que les interventions ne sont pas limitées aux faits divers mais ceux-ci prennent une grande place. C'est une question délicate car ces professionnels ne se dévoilent pas facilement.

2.1 Idée d' « Homme fort »

En outre, le fait d'être vu comme des héros des temps modernes, les membres des services de secours sont réputés pour refouler leurs sentiments. D'après les témoignages recueillis, jusque dans les années 80-90, l'intervenant avait tendance à garder ses émotions pour lui. L'acteur des services de secours a choisi sciemment son métier. Il sait bel et bien qu'il sera confronté un jour ou l'autre à des faits graves, à des faits divers déconcertants. De ce fait, ne rien dire devient le mot d'ordre. Ressentir des troubles psychiques après une action difficile pouvait faire paraître comme fragile et inapte à la profession. On retrouve cette idée de faiblesse dans toutes les professions des services de secours. Mais principalement chez les pompiers et les policiers car ces milieux sont considérés machistes.

Aujourd'hui, cette omerta se brise et les langues se délient. J'ai rencontré des personnes qui ont révélé des histoires des plus difficiles à vivre. D'autres n'ont pas souhaité rentrer dans les détails de certains faits divers. Ce mémoire-projet montre que ces carapaces imposées par leurs vieux pairs se craquellent. Les intervenants ont évolué dans leur mentalité et osent parler. J'y reviendrai dans la dernière partie de ce mémoire.

2.2 La définition de victime

Pour répondre à cette problématique, il faut déjà comprendre la définition du mot « victime ». Je la reprends chez la psychologue belge Evelyne Josse. Elle englobe tous les cas de figures ci-dessous³¹ :

³¹ JOSSE, E., *Le traumatisme psychique chez l'adulte*, Louvain-la-Neuve, De Boeck, 1ère édition, 2014, p.41.

« Doit être considérée comme victime toute personne qui a subi une atteinte à son intégrité physique ou psychique ainsi que toute personne physique ou morale qui a subi un outrage à l'honneur ou à ses droits fondamentaux, une perte de biens matériels ou tout autre préjudice sur le plan scolaire, professionnel, privé, moral, etc. Ces dommages peuvent avoir été causés par un ou plusieurs actes commis délibérément ou involontairement par une personne ou par une collectivité, actes dont la personne physique ou morale peut ne pas avoir conscience ; ils peuvent également résulter d'une catastrophe naturelle ou d'un accident sans tiers en cause ».

2.3 Pourquoi « victimes » ?

Comme pour le fait divers³², c'est dans le courant du XX^e siècle que les études concernant les victimes vont se multiplier. C'est à cette même période que les experts en psychologie vont davantage se pencher d'abord sur le vécu des militaires et ensuite sur celui des intervenants des services de secours.

Les différentes guerres du XX^e siècle dans le monde entier ont été le terrain d'études théoriques, d'expérimentations pratiques sur le comportement et le ressenti des civils et de ces professions. Tout au long de la Première Guerre mondiale, les observations cliniques des médecins et psychiatres s'affinent et on remarque que le nombre d'engagés atteints d'affections post-traumatiques prend des proportions inquiétantes³³. Avec la Deuxième Guerre mondiale, on révèle « *The War Neurose* », la névrose de guerre. Chaque homme a un point de rupture, un *break point*. Les psychiatres exposent que « *les recrues, rompues psychologiquement après un séjour prolongé sur le front ne sont ni des lâches, ni des faibles mais des personnes normales incapables d'endurer plus longtemps des contraintes extrêmes de la guerre. Même les combattants les plus aguerris, en service actif depuis longtemps, rescapés à diverses reprises d'unités décimées, finissent par s'effondrer* »³⁴.

³² Cf. Annexes, pp.61-79.

³³ JOSSE, E., *Le traumatisme psychique chez l'adulte*, Louvain-la-Neuve, Bruxelles De Boeck, 1ère édition, 2014, p.24.

³⁴ *Ibidem*, p.25.

La guerre du Vietnam attire l'attention des professionnels et des pouvoirs publics. On retrouve plusieurs symptômes traumatiques chez les vétérans tels que des reviviscences, des hyper activations neurovégétatives, de la dépression, de la mésestime de soi, des comportements suicidaires, des troubles caractériels comme l'excès de colère, une impulsivité et parfois des actes délinquants et une consommation d'alcool et de drogues³⁵.

Par conséquent, le docteur Louis Crocq, psychiatre français et spécialiste des névroses de guerre, fait le parallèle entre les militaires et les intervenants des services de secours. Selon lui, ces derniers font parties des blessés psychiques car ils peuvent être émotionnés par ce qu'ils ont vus. Confrontés constamment à des épisodes difficiles, ils peuvent être plongés dans une surcharge émotionnelle qui peut les effondrer. Lors des missions où ils affrontent la détresse de l'être humain, ils doivent maîtriser leurs émotions et comportements en se cachant derrière un uniforme. Tel un bernard-l'ermite, l'intervenant endosse une nouvelle carapace, une nouvelle armure dès qu'il entre sur son lieu de travail. En plus de cette détresse, différents « agents stressants »³⁶ s'entrechoquent dans leur profession. Ils sont confrontés à une charge de travail, une charge mentale importante, un horaire variable, une nécessité de rester aimable, un risque d'agression et de danger, une rapidité lors des interventions, des attentes du monde extérieur, etc.³⁷

En outre, dans la définition du fait divers, on retrouve le critère du soudain et de l'imprévisibilité. L'ordre social, la sécurité ont été chahutés³⁸. Les intervenants des services de secours sont préparés pour assurer dans plusieurs scénarii. Mais l'inattendu peut arriver. Malgré le fait d'être entraîné, de connaître les bons gestes, la répétition de tels événements

³⁵ JOSSE, E., *Le traumatisme psychique chez l'adulte*, Louvain-la-Neuve, Bruxelles De Boeck, 1ère édition, 2014, p.29.

³⁶ Les « agents stressants » sont la cause du stress, les responsables des pressions quotidiennes ou des agressions auxquelles nous sommes exposés et auxquelles notre organisme doit faire face pour se défendre.

³⁷ JOSSE, E., *Le traumatisme psychique chez l'adulte*, Louvain-la-Neuve, Bruxelles De Boeck, 1ère édition, 2014, p.53.

³⁸ *Ibidem*, p.89.

induit une vulnérabilité croissante³⁹. Par conséquent, le fait divers peut être un agent supplémentaire de stress. D'après Evelyne Josse, « *il peut être une menace pour lui, pour sa vie, pour son intégrité physique (lésions corporelles) et/ou mentale (perte de biens personnels, comme la perte d'un collègue sur les lieux). Cet événement produit une peur intense et/ou un sentiment d'impuissance et/ou d'horreur et/ou de honte et remet en cause les valeurs essentielles de l'existence que sont la sécurité, le respect de la vie, la paix, la morale, la solidarité, etc.* »⁴⁰.

2.3.1 Victime directe

Les intervenants des services de secours peuvent se retrouver dans le premier type de victimes qui sont les victimes directes. Evelyne Josse, Erik de Soir et Louis Crocq définissent cette dernière de cette manière : « *La victime directe ou primaire est exposée à un événement de nature traumatisante. Le sujet a expérimenté, a été témoin ou a été confronté avec un ou plusieurs événements qui ont impliqué une réelle menace de mort ou de blessure grave ou encore de menace pour son intégrité physique ou celle des autres* »⁴¹.

Pour illustrer cette définition, j'ai croisé le chemin d'Olivier Hannaert⁴². Ce pompier est un protagoniste de mon film. Lors de l'été 2011⁴³, Olivier, un officier à la caserne de Jodoigne, et ses hommes se rendent sur les lieux d'un incendie. À l'intérieur du bâtiment, les pompiers tentent de maîtriser les flammes. Tout à coup, le pignon de la grange s'effondre sur trois d'entre eux.

³⁹ JOSSE, E., *Le traumatisme psychique chez l'adulte*, Louvain-la-Neuve, Bruxelles De Boeck, 1ère édition, 2014, p.91.

⁴⁰ *Ibidem*, p.49.

⁴¹ *Ibidem*, p.42.

⁴² Interview réalisée à la caserne de Sambreville lors d'un cours de communication donné par le Colonel Marc Gilbert le 10 février 2018.

⁴³ RTL INFO, « Nicolas décède en intervention: les pompiers de Jodoigne sous le choc », *rtl.be*, publié le 30 août 2011. <https://www.rtl.be/info/regions/brabant-wallon/nicolas-decede-en-intervention-les-pompiers-de-jodoigne-sous-le-choc-245588.aspx>, consulté le 12 mars 2018.

Deux pompiers sont légèrement blessés. Le troisième est extrait des décombres mais décède quelques minutes plus tard. Il avait 23 ans. C'est la première fois que la caserne vit la perte de l'un des leurs en intervention. L'officier est sous le choc. Le fait d'avoir vécu la mort en direct d'un collègue, d'un homme qu'il voyait tous les jours, l'a bouleversé. Il s'est vu dans la mort de son collègue. Par conséquent, Olivier et son équipe se sont sentis en détresse émotionnelle.

2.3.2 Victime indirecte

L'intervenant des services de secours peut devenir lui-même une victime indirecte. Selon les experts *« elle (la victime) n'a pas vécu ni été témoin de l'événement, mais est concernée par lui et/ou par ses conséquences du fait de sa proximité émotionnellement avec les victimes directes. Pour une victime directe, il existe de nombreuses victimes indirectes »*⁴⁴.

On répertorie trois branches pour la victime indirecte :

a. La victime indirecte secondaire

Dans ces victimes, on retrouve les proches (la famille, le conjoint, les amis proches) mais également les professionnels de première ligne (services de secours, le personnel médical, les intervenants psychosociaux, etc.). Elles sont en contact direct avec les victimes en situation de crise.

b. La victime indirecte tertiaire

L'entourage (la famille élargie, les voisins, les collègues) et les professionnels de deuxième en ligne comme les enquêteurs et les avocats sont en relation avec les victimes directes et leurs proches en détresse.

⁴⁴ JOSSE, E., *Le traumatisme psychique chez l'adulte*, Louvain-la-Neuve, Bruxelles De Boeck, 1ère édition, 2014, p.42.

c. La victime indirecte quaternaire

Elle recouvre une population plus vaste : les membres d'un groupe, d'une nation, voire la population mondiale, affectés ou perturbés par un évènement majeur touchant un individu ou un ensemble d'individus appartenant à la même communauté (ethnique, religieuse, professionnelle, d'âge, d'orientation sexuelle, de genre, de catégorie sociale, etc.).

Par cette classification, l'intervenant des services de secours se retrouve majoritairement dans la catégorie « victime indirecte secondaire et tertiaire ».

2.4 Témoignage d'une victime indirecte

Lors d'une interview à l'hôpital Tivoli de La Louvière, Gaëtan Dewispealere et Ludivine Nelissen, deux infirmiers smuristes acteurs du reportage m'ont décrit une intervention où ils se sentaient des victimes indirectes⁴⁵. Durant cette décennie, ils sont appelés dans un supermarché. Un bambin est en train de s'étouffer. En dix minutes, ils sont sur place et tentent de sauver l'enfant. Il est emmené à l'hôpital. L'enfant décèdera quelques jours plus tard. Les smuristes se sont identifiés dans ce fait divers car ils voyaient en la victime leur propre enfant. Selon les psychologues rencontrés, ce sont majoritairement les interventions avec des enfants qui sont les plus compliquées à gérer.

La mort de ce petit garçon les a affectés pendant plusieurs jours mais ils ont pu surmonter cette épreuve.

Néanmoins, certaines interventions peuvent s'avérer plus difficiles à vaincre psychologiquement.

⁴⁵ Extraits d'interviews réalisée le 24 octobre 2017 et 23 février 2018 non diffusées dans le film. Je ne peux pas donner plus d'informations sur l'affaire en question.

2.5 Le traumatisme

À la suite de l'évènement, l'intervenant peut être sujet à des traumatismes en tant que témoin ou acteur. Dans la cinquième et dernière version du DSM (manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux)⁴⁶, il est mentionné qu'une personne affectée par un traumatisme a été exposé « *à la mort ou à la menace de mort, aux blessures graves ou à la menace de telles blessures, à la violence sexuelle ou à la menace d'une telle violence, de l'une (ou plusieurs) des façons suivantes*⁴⁷ :

- *avoir été directement exposé à un ou des évènements traumatiques ;*
- *avoir été témoin, en personne, de l'évènement traumatique ou des évènements survenu(s) à d'autre(s) ;*
- *avoir appris qu'un ou des évènements traumatiques sont survenus à un membre proche de famille ou à un ami proche ;*
- *avoir été exposé de façon répétée ou extrême aux détails aversifs du ou des évènements traumatiques.*

Pour Louis Crocq et Erik de Soir, « *le traumatisme psychologique ou trauma* » *est une impulsion particulière qui brusquement sort l'Homme de sa quiétude et le confronte à sa propre destinée*⁴⁸. *C'est la transmission d'un choc psychique exercé par un agent psychologique extérieur sur le psychisme, y provoquant des perturbations psychopathologiques transitoires ou définitives*⁴⁹. *Le choc va provoquer des symptômes de reviviscence, de déni ou d'évitement de l'évènement traumatique qui vont dominer la vie quotidienne de la personne concernée* »⁵⁰.

⁴⁶ BOYER, P., GUELF, J-D., *DSM 5 : Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux*, Paris, Elsevier-Masson, 2015, p.1176.

⁴⁷ JOSSE, E., *Le traumatisme psychique chez l'adulte*, Louvain-la-Neuve, De Boeck, 1ère édition, 2014, p.49.

⁴⁸ DE SOIR, E., DAUBECHIES, F. et VAN DEN STEENE, P., *Stress et trauma dans les services de police et de secours*, Anvers, Éditions Maklu, 2012, p.50.

⁴⁹ CROCQ, L., *Traumatisme psychiques. Prise en charge des victimes*, Paris, Masson, 2007, p.47.

⁵⁰ DE SOIR, E., DAUBECHIES, F. et VAN DEN STEENE, P., *Stress et trauma dans les services de police et de secours*, Anvers, Éditions Maklu, 2012, p.110.

Les experts en psychologie du reportage ainsi que la littérature scientifique s'accordent pour dire que la phase aiguë du traumatisme s'installerait au bout de 24 à 72 heures après l'évènement. Lors d'une catastrophe, environ 75% des sujets ont une réaction immédiate adaptée et 25% une réaction inadaptée⁵¹.

L'intervenant se sent désorienté, confus, ses champs de perception ont rétréci mais cela ne l'empêche pas de réagir adéquatement dans la situation donnée⁵². Selon Frédéric Daubechies, docteur en psychologie et spécialiste de l'appui psychologique aux intervenants des services de secours, la phase aiguë peut aller jusqu'à trois mois. Si cet évènement déstabilise fortement la victime sur une longue période, cet état de trauma peut déboucher sur un état de stress post-traumatique. À court et moyen terme, des symptômes peuvent se manifester.

Ci-dessous une liste non-exhaustive des réactions à court et moyen terme que je reprends de l'ouvrage « *Stress et trauma dans les services de polices et de secours* »⁵³ d'Erik de Soir, spécialiste en traumatologie. Les réactions sont multiples et toutes n'apparaissent pas chez tous les intervenants concernés.

À court terme :

- *des flash-backs. Il revoit les images ;*
- *une anesthésie émotionnelle. Il ne ressent plus rien ;*
- *des syndromes physiologiques, c'est-à-dire des vertiges, des palpitations, des difficultés de respiration, des nausées, de la transpiration excessive, de l'agitation motrice, etc. ;*
- *des distorsions visuelles, auditives mais également temporelles ;*
- *de la confusion et désorientation ;*

⁵¹ LHUILLIER, P., « L'état de stress post-traumatique ou le trouble psychique en relation avec un évènement traumatique (TPRE) », publié en mai 2016.
<https://docplayer.fr/31201052-Clinique-du-traumatisme-psychique.html>, consulté le 22 mars 2018.

⁵² DE SOIR, E., DAUBECHIES, F. et VAN DEN STEENE, P., *Stress et trauma dans les services de police et de secours*, Anvers, Éditions Maklu, 2012, p.128.

⁵³ *Ibidem*, p.131.

- *de la reviviscence. En plus, d'avoir des flashes d'images, il revit les sensations ressenties durant l'intervention ;*
- *le sentiment de culpabilité. Il s'agit d'un des symptômes les plus ravageurs pour les intervenants. Ce sentiment d'impuissance est accompagné de pensées comme « J'aurais dû ! ». Ce sentiment fait en sorte que l'intervenant concerné « ressasse » mentalement l'évènement de façon compulsive. C'est une forme de reviviscence très épuisante.*

À moyen terme⁵⁴ :

- *d'autres symptômes physiologiques apparaissent tels que la fatigue, l'épuisement, le manque d'énergie, les troubles du sommeil, les réveils fréquents, les maux de tête, les maux de dos, les troubles de l'estomac, les tremblements musculaires, etc. ;*
- *des symptômes cognitifs tels que la rumination, la vigilance excessive, des troubles de la mémoire, l'incapacité de se concentrer, du mal à prendre des décisions, de calculer, de résoudre des problèmes ;*
- *des symptômes émotionnels tels que la gêne, l'engourdissement émotionnel, le sentiment d'être étranger aux autres et à son environnement, le sentiment de deuil, la perte de contrôle des émotions, l'angoisse à répétition de l'évènement traumatogène ;*
- *des symptômes comportementaux tels que l'alerte, les modifications des habitudes alimentaires, de travail, de sommeil, l'isolement social, le retrait, l'abus d'alcool, de tabac, de substances illicites, un comportement destructeur, un sentiment permanent d'insécurité et de danger, l'incapacité d'éprouver des sentiments tendres.*

Selon les spécialistes en psychologie, les conséquences des faits divers énoncés ci-dessus, sont tout à fait normales. Erik de Soir explique que « ces symptômes indiquent principalement que l'intervenant touché par l'évènement n'en a pas encore fini avec l'intégration de celui-ci. L'énergie mobilisée pour se défendre contre la menace n'est pas encore tout à fait

⁵⁴ DE SOIR, E., DAUBECHIES, F. et VAN DEN STEENE, P., *Stress et trauma dans les services de police et de secours*, Anvers, Éditions Maklu, 2012, p.132.

métabolisée »⁵⁵. D'après les experts, plus de trois-quarts des intervenants sont capables de surmonter seuls cette « *gestion traumatique* »⁵⁶ dans les jours qui suivent.

2.5.1 Témoignages d'une gestion traumatique réussie

C'est le cas de Didier Stuckens, directeur médical adjoint et coordinateur du plan d'urgence du Centre Hospitalier Régional de Namur. Lorsqu'il était jeune ambulancier, il est appelé sur les lieux d'un grave accident de la route. Quatre jeunes sont dans le véhicule et dans un état critique. Au bout de quelques minutes, il se rend compte qu'il les connaît. L'infirmier-ambulancier les connaît même très bien. Si Didier n'avait pas été de service ce soir-là, il aurait été dans la voiture... Les quatre jeunes sont décédés dans la nuit... Ce fait divers dramatique était très difficile à gérer. Cependant, grâce à sa famille et son entourage il a trouvé la force pour rebondir⁵⁷.

Parmi les policiers abordés, voici un qui peut maîtriser ses émotions à toute épreuve. Il y a quelques années, un inspecteur est appelé avec son équipe pour le décès d'un petit garçon. La mort d'un enfant est déjà un événement tragique. Pour un policier qui doit mener l'enquête, c'est un coup supplémentaire. Au fil des indices, les enquêteurs comprennent rapidement que ce décès ne résulte pas d'un accident. Il s'agit d'un infanticide. Le tout petit a été roué de coups par son beau-père, sous la complicité de sa mère. Inconscient à l'arrivée des secours, il décède sur le chemin de l'hôpital. Un seul mot vient dans la tête des intervenants sur place, « *pourquoi ?* ».

La seule chose que l'inspecteur doit faire, c'est comprendre ce qui est passé dans la tête des bourreaux pour commettre cet acte ignoble. Malgré les preuves de nombreux coups et blessures sur l'enfant, les accusés nient. C'est insoutenable. Le policier doit alors contenir en lui sa rage. Il a envie de les secouer, presque de les violenter. En quelque sorte, c'est une vengeance pour rendre justice au petit garçon. Mais, heureusement pour lui, il se contrôle.

⁵⁵ *Ibidem*, p.134.

⁵⁶ DE SOIR, E., DAUBECHIES, F. et VAN DEN STEENE, P., *Stress et trauma dans les services de police et de secours*, Anvers, Éditions Maklu, 2012, p.134.

⁵⁷ Extrait de l'interview réalisée le 30 novembre 2017 et non diffusée dans le reportage.

Cette enquête dure plusieurs mois. L'inspecteur doit vivre avec ces images de violences et ces interrogations. L'affaire est jugée et les accusés sont condamnés à de lourdes peines dont la perpétuité pour le beau-père. Pourtant, on ne saura jamais complètement le fin mot de cette histoire.

« *Qu'avait-t-il bien pu faire pour subir cela ?* ». Aujourd'hui, l'inspecteur poursuit sa carrière. Il a géré ce fait divers comme il a pu. Il a enterré en lui ses émotions sans les confier à personne, seulement quelques mots à peine avec ses collègues. Mais il le dit : « *Je le vois. Je ne l'oublie pas.* »

2.5.2 Témoignage de la destruction d'un intervenant

Dans ce mémoire, les psychologues et les intervenant sont unanimes. Il est impossible d'oublier ces événements. « *On ne peut que les enfouir quelque part* ». Certains intervenants arrivent à laisser de côté ces images, à reprendre leur travail et ne pas développer un syndrome psychotraumatique. Pour d'autres, c'est « *l'accumulation de faits compliqués qui peut laisser apparaître un trouble post-traumatique potentiellement grave et chronique* »⁵⁸, selon la psychologue Evelyne Josse.

C'est ce qui est arrivé à Alex Neuprez, adjudant à la Protection civile de Ghlin de la province de Hainaut, qui est un des acteurs du film. Se sentant perdu et détruit, il s'est rapproché de sa famille du côté de Verviers. Ce n'était pas évident d'interviewer cet intervenant parce que je voyais quelqu'un de brisé qui ne voit plus aucun espoir dans son avenir. Quand on entend son témoignage, on ressent fortement une détresse malgré ses légers sourires.

De la guerre au Kosovo dans les années 90 en passant par le tsunami en Asie du sud-est en 2004, il a connu les pires visions qu'un homme puisse connaître. Pourtant, ces interventions n'ont pas tout de suite généré de symptômes post-traumatiques chez lui. Durant 30 ans, l'adjudant exerce sa profession et tente d'effacer par lui-même tous ces souvenirs. Mais tout bascule le 22 mars 2016. Les attentats de Bruxelles sont perpétrés à l'aéroport de Zaventem et dans la

⁵⁸ JOSSE, E., *Le traumatisme psychique chez l'adulte*, Louvain-la-Neuve, De Boeck, 1ère édition, , 2014, p.79.

station de métro Maelbeek. Lui et son équipe ont été appelés pour secourir les victimes de l'explosion dans le métro. Ces images sont gravées à jamais dans sa mémoire. Un suivi psychologique est proposé par sa hiérarchie mais cela n'a servi à rien. Alex enfuit ce qu'il a vécu au plus profond de lui-même. Il continue à travailler, à connaître des interventions délicates et éprouvantes et il continue à vivre. Toutefois, il faut attendre septembre 2017, un an et demi plus tard, pour que les attentats déclenchent chez lui une souffrance, des cauchemars, des absences. En plus de ne plus pouvoir travailler, il souffre physiquement. Toutes ces horreurs vécues ont engendré une maladie inflammatoire chronique dans son système digestif.

Aujourd'hui, Alex Neuprez consulte des médecins et un psychiatre. Il essaye de se reconstruire mais pour lui il est trop tard. Selon lui, il faut absolument renforcer l'aide psychologique auprès de tous les intervenants.

Lors de la fin de notre entretien, je constate qu'Alex est soulagé d'avoir parlé. C'est un homme sage que je quitte avec ces dernières paroles : « *Profitez de la vie et souciez-vous de l'essentiel* ».

3. Une assistance nécessaire

Dans le film, je mets en évidence que plusieurs intervenants peuvent avoir besoin d'aide pour venir à bout de ces stress. À travers les ouvrages sur le domaine et les différentes interviews, les professionnels de la psychiatrie et psychologie confirment à l'unanimité que le fait de parler de l'expérience vécue lors de l'évènement ne protège pas infailliblement de l'apparition de séquelles psychiques mais il peut les atténuer⁵⁹. Depuis 25 ans, les intervenants des services de secours ont décidé de se livrer à des professionnels de l'accompagnement psychologique adapté à leur métier.

⁵⁹ Selon Louis Crocq dans : CROCQ, L., *Expression des émotions et aspect cathartique du débriefing*, in DE SOIR E., VERMEIREN É., *Les débriefings psychologiques en question*, Anvers, Garant, 2002 p.178.

3.1 Les services d'aide existants

3.1.1 *Le Fire Stress Team*

Ce type d'assistance psychologique n'existe en Belgique que depuis les années 90. Tout a commencé au nord du pays avec Erik de Soir. Comme indiqué précédemment, ce dernier est psychothérapeute et spécialiste en psychologie du traumatisme. Durant ses années de pompiers-ambulanciers à Bourg-Léopold dans la province de Limbourg, il voit que le soutien aux intervenants est nulle part. Par conséquent, il lance le *Fire Stress Team*, un réseau d'assistance pour les pompiers. Erik de Soir est immédiatement interpellé dans les casernes voisines afin de former les officiers aux décèlements des premiers signes de souffrance émotionnelle après une intervention. Le sud du pays s'intéresse petit à petit à ces formations.

3.1.2 *Le Stress Team*

Plusieurs interventions ont également choqué les policiers intervenant dans des situations d'urgence :

- dans les années 70, lors des nombreux accidents de voitures poussant à une modification de la sécurité routière ;
- dans les années 80, avec « *la Bande à Haemers* »⁶⁰ de 1978 à 1989 ;
- ensuite « *les Tueries du Brabant* » de 1982 à 1985 ;
- dans les années 90 avec « *l'affaire Marc et Corine* »⁶¹ en 1992 ;
- et tant d'autres affaires.

⁶⁰ Patrick Haemers est auteur de nombreux méfaits, essentiellement des braquages. Il sera rapidement considéré comme l'ennemi public n° 1 en Belgique. Il est aussi surnommé « le grand blond ». Le 14 janvier 1989, lui et sa bande enlèvent l'ancien Premier Ministre belge Paul Vanden Boeynants.

⁶¹ Deux jeunes sont séquestrés et assassinés en 1992 par Thierry Muselle et Thierry Bourgard. L'un est un tueur en congé pénitentiaire et l'autre est un comparse en liberté conditionnelle. Cette affaire provoquera une révolte nationale et la création de l'association « *Marc et Corine* » défendant des mesures plus strictes en matière de liberté conditionnelle et la mise en place d'un soutien aux familles d'enfants victimes de violences ou disparus.

Ces faits divers ont provoqué chez les services de police de fortes émotions et leur ont laissés des traces psychologiques. De plus, ces affaires ont écorné l'image du policier. La profession était mal vue par l'opinion publique. Par conséquent, la police lance son propre soutien psychologique. À l'époque où existait encore la gendarmerie nationale, celle-ci possédait sa propre cellule. En 1993, le *Stress Team* est lancé par un groupe de psychologues et de criminologues. À la suite de la réforme des polices, la cellule psychologique sera principalement dédiée à la police fédérale. Cependant, des policiers locaux peuvent également bénéficier de l'aide. Pour mon film, j'ai récolté le témoignage de l'actuelle directrice du *Stress Team* ainsi que celui d'une jeune policière d'une zone locale dont le nom d'emprunt est Lara.

- Témoignage

En 2015, la chef de zone où travaille cette policière interpelle le *Stress Team* car un fait divers a fortement impacté des membres de son équipe.

Lara et trois de ses collègues se rendent sur les lieux d'un incendie. Mais les pompiers ont des difficultés à trouver l'endroit pris par les flammes. Les policiers doivent patienter, ils ne peuvent rien faire. Dès que les ambulances et les véhicules d'incendie arrivent, les blessés sont pris en charge par le SMUR et répartis dans plusieurs hôpitaux. Au fur et à mesure de l'enquête, ils découvrent que le feu s'est déclenché dans une pièce où se trouvait une friteuse. Vu le désordre, l'insalubrité des lieux et le peu de moyen des propriétaires, l'appareil était sûrement défectueux provoquant une étincelle et l'incendie. Le feu se propage sans que la famille ne s'en rende compte tout de suite. Bilan de l'affaire : les parents sont morts sur le coup et les enfants décéderont un par un dans les différents hôpitaux. De retour à la zone de police pour rendre un premier rapport, Lara s'effondre complètement. C'est la première fois qu'elle subit pareille situation. Pendant deux jours, elle se sent très mal. Elle ne dort plus, elle revoit sans cesse les corps. Dans les jours qui suivent, le *Stress Team* est contacté. Les quatre policiers vont dès lors débriefier ensemble avec les psychologues. Ils énumèrent une par une les actions qu'ils ont effectuées pendant le drame. Cette séance collective soulage. Lara comprend qu'elle ressent des sensations normales pour une

« situation anormale ». Mais au sein de la même équipe, l'impact de l'intervention est différent pour un autre collègue. Son binôme ne parvient pas à panser ses blessures psychiques. La chef de la zone met le policier en arrêt maladie pendant plusieurs semaines et il continue les entretiens individuels. Aujourd'hui, il est suivi par un psychologue externe et se sent fragile pour des interventions similaires. Ce témoignage prouve que tout le monde ne réagit pas de la même façon. De plus, le processus d'assistance psychologique est variable selon l'intervenant, son vécu et sa force mentale.

3.1.3 L'API de Hainaut

Comme le révèle le film, Frédéric Daubechies et son équipe vont de leur côté créer le premier API wallon, l'Appui provincial psychologique aux intervenants de la province de Hainaut (APPIH). Si le principal objectif du projet était d'aider les policiers, il a rapidement recouvert la Protection civile de Ghlin à la suite de « *L'Affaire Dutroux* », où le docteur en psychologie s'est immergé pendant plusieurs mois. Ensuite, les services d'incendie et d'urgence ont manifesté le besoin d'être également pris en charge. Aujourd'hui, la Protection civile s'est détachée de l'API et elle possède son propre service. Cependant, selon Alex Neuprez, ce service est inexistant⁶²... Basé à Jurbise, près de l'école de formation des services de secours de la province, l'API propose de la prévention sur la gestion du stress et les événements traumatogènes au sein des diverses écoles de police, du feu et d'infirmiers urgentistes. De plus, la cellule psychologique propose des débriefings avec les intervenants, établit des groupes de paroles et des entretiens individuels. En 2017, ils ont reçu plus de 450 demandes d'aides psychologiques. Lors de sa création en 1996, l'Appui psychologique de la province comptait environ 30 requêtes d'intervention. Neuf ans plus tard, il en dénombrait 250. Ces chiffres montrent que les intervenants, confondus, ne souhaitent plus garder leurs émotions pour eux. Dans notre interview, Frédéric Daubechies m'indiquait en « *off the record* » que les attentats de

⁶² Lors de notre interview du 25 mars en « *off the record* ».

Bruxelles du 22 mars 2016 avaient engendré plus de 3000 demandes d'aide psychologique de la part des intervenants, tous confondus, dans tout le pays⁶³.

Dans le reportage, un pompier de la caserne de Binche s'intéresse au soutien proposé par l'API. Quelques semaines après notre entretien, il m'annonçait qu'il avait reçu une formation de référent API. De ce fait, je suis retournée l'interviewer. Dans notre entretien, il m'a fait comprendre que cette nouvelle corde à son arc n'est pas bien perçue par tous ses collègues.

En effet, ce jour-là, je croise un autre pompier qui m'explique que s'il devait parler d'interventions, il le ferait chez un psychologue. À l'heure actuelle, beaucoup d'intervenants préfèrent se confier à des professionnels de la santé qui ne connaissent pas leur lieu de travail et leur environnement.

3.1.4 L'API de Liège

En région wallonne, d'autres services d'appui psychologique sont en train de se développer. Dans le reportage, l'API de Liège évoque ses différentes missions. Cette cellule est l'idée de Laura Rusalen, criminologue de formation et de Christophe Jadot, capitaine et responsable du service gestion des risques de la caserne des sapeurs-pompiers de Huy. Ce pompier s'est penché rapidement sur la création d'un appui psychologique aux intervenants. *« On ne peut pas faire un métier comme celui-là sans prendre soin de soi »* explique-t-il dans notre interview⁶⁴. Dès lors, il rencontre différents acteurs de la psychologie, à l'instar d'Erik de Soir en 1994.

« À partir de ce moment-là, tout le reste de ma carrière s'articulait autour de la compréhension du métier, pour pouvoir le pratiquer dans d'excellentes conditions, traverser ses interventions intenses et rester un être humain bien conditionné qui vit des choses particulières ». Jusqu'à la création de l'API en 2012, il avait mis en place un échange entre sa caserne et la psychologue de police locale pour faire de la « ventilation émotionnelle ». Aujourd'hui, en plus de sa fonction de pompier, il est chargé de cours en prévention et travaille avec les deux psychologues de l'API Liège pour améliorer et faire évoluer le

⁶³ Lors de nos interviews du 8 novembre 2017 et 27 février 2018.

⁶⁴ Extrait d'une interview réalisée le 15 mars 2018 et non diffusée dans le reportage.

projet. Le service psychologique mise particulièrement sur la prévention dans les écoles du feu et de police. Mais ils se rendent également sur les lieux d'un fait divers en prévention d'un possible traumatisme psychologique. Comme on peut le voir dans le film, les psychologues et criminologues proposent des cours aux pompiers et policiers afin de devenir « premier référent », c'est-à-dire formé au décèlement des premiers signes de mal-être chez les collègues au retour d'intervention.

Dans le film, ce sont des policiers de diverses zones de la province de Liège qui assistent à un « recyclage », c'est-à-dire qu'ils sont déjà référents et qu'ils revoient ce qu'ils ont appris avec de la théorie et des mises en situations.

Actuellement, les membres de l'API tentent d'approcher les smuristes et la Protection civile afin qu'ils ne se sentent pas délaissés.

Quelques semaines après ces rencontres, un fait divers terrible a eu lieu à Liège le 29 mai 2018. Un attentat terroriste provoque la mort de deux policières et d'un civil. L'émotion des policiers dans la province ainsi que dans tout le pays est grandissante. Ce fait divers a vu les demandes d'aide de l'API de Liège augmenter. Le mal-être des intervenants est palpable.

3.1.5 D'autres API ?

Dans la province de Luxembourg, à la caserne de Bastogne, j'ai rencontré Vincent Jacques. Ce pompier volontaire est déjà formé en tant que référent API. Voulant s'adonner davantage à cette mission sociale et psychologique, il a proposé aux pompiers de la zone Luxembourg ainsi qu'au Gouverneur de la province de mettre en place leur propre API luxembourgeois. Après de longues discussions et reports de date, l'API devrait voir le jour au cours de l'automne 2018.

En « *off the record* », il m'a fait comprendre que ce type de cellule n'est pas vue d'un bon œil par toute la corporation. Les « vieux » pompiers ne sont pas intéressés par cette initiative⁶⁵.

⁶⁵ Extrait d'une interview réalisée le 16 mars 2018 et non diffusée dans le reportage.

Dans la province de Namur et du Brabant Wallon, excepté quelques intervenants-référents, il n'existe pas d'API à proprement parlé. Pour lancer ce type de projet, il faut s'adresser aux gouverneurs des provinces. Au cours de mes recherches, j'ai donc contacté la province du Brabant Wallon qui m'a transféré à un membre de leur bureau. Cette personne m'a expliqué que l'API de Hainaut avait proposé un partenariat avec leur provinces mais que celui-ci avait refusé car la médecine du travail a des psychologues compétents. Souvenons-nous, la caserne de Jodoigne, où travaille le capitaine Olivier Hannaert, avait dû demander un soutien émotionnel à la province de Hainaut.

Y-aurait-il une inégalité entre intervenants ? On pourrait le penser. Selon l'association des provinces wallonnes, c'est un projet intéressant qu'il faut mettre en place en tout lieu. Cependant, il y a encore du travail à fournir. Non seulement, un manque d'argent apparaît mais les mentalités n'ont pas complètement évolué. Des tabous au sein des hiérarchies et des directions doivent encore être levés. Par exemple, selon Marc Gilbert, ancien président de la Fédération Royale des Corps de Sapeurs-Pompiers de Belgique et colonel de la zone de secours Val de Sambre, ces services d'appui ne sont pas nécessaires pour la profession. Il demande une valorisation salariale, par les pairs et par le monde politique⁶⁶. Didier Stuckens, ancien infirmier-ambulancier namurois partage ce même avis. Et il ajoute qu'il faut armer davantage les jeunes lors de leur formation⁶⁷.

3.2 Témoignage d'un projet de service d'appui psychologique

Cependant, ce n'est pas l'envie des intervenants qui fait défaut pour concevoir une cellule psychologique dédiée aux intervenants. Lors de l'une de mes visites à la caserne de Sambreville, le chef de corps Marc Gilbert me parle d'une de ses collègues féminines. Son profil étant atypique, je pars à sa rencontre. Sylviane Collard m'accueille dans un endroit particulier. Depuis le 1^{er} janvier 2018, la pompière fait une pause-carrière afin de s'adonner à sa

⁶⁶ Propos recueillis lors d'interviews réalisées les 27 novembre 2017, 16 janvier 2018 et 10 février 2018 et non diffusées dans le reportage.

⁶⁷ Propos recueillis lors d'interviews réalisées les 13 et 30 novembre 2017.

deuxième passion, le tatouage. À première vue, pompier et tatoueuse ce sont deux activités qui ne vont pas ensemble. Son salon ressemble à ce petit bout de femme, énergique et coquette. Lors de notre entretien, Sylviane me confie qu'elle a choisi la profession de sapeur-pompier car elle voulait bouger, être au grand air et être au service de la population. Selon elle, c'est un métier valorisant. En 19 ans de carrière, beaucoup d'interventions l'ont marquée positivement et négativement. Mais un jour, une intervention la touche un peu plus. Il y a quelques années, sa caserne est interpellée pour un suicide dans une habitation. Comme à son habitude, sa préparation et le protocole d'intervention sont nickel, comme elle dit. Quand Sylviane revient chez elle, elle est chamboulée. La pompière se rend compte que la victime était son propre frère. C'est comme si elle avait appuyé sur le bouton automatique. Son corps et sa tête se sont mis en mode robot et les sentiments ont été refoulés. Elle attendra le retour de deuil pour s'effondrer. Selon Sylviane, ce drame familial a été un élément déclencheur. Malgré son amour pour son métier, elle s'éloigne des sirènes et des incendies pour se plonger dans son salon de tatouage. Cette reconversion lui permet de souffler et de penser à autre chose. Cependant, durant ce break, elle souhaite également se consacrer à la psychologie. Lors du retour d'intervention, l'équipe débriefe de leurs ressentis autour d'une tasse de café. C'est un bon début pour la pompière puisqu'il y a encore dix à quinze ans les pompiers soulageaient leur conscience au bar du coin. Toutefois, Sylviane veut aller plus loin que de simples discussions à la cafétéria. En tant que femme, vis-à-vis de ses collègues, elle se considère comme une oreille attentive. D'après elle, les femmes dans les casernes ont, en partie, permis la libération de la parole. En parallèle avec sa deuxième activité, elle a choisi de suivre pendant cinq ans des cours de psychologie à l'Université de Mons. Son but : être la mieux armée pour aider ses collègues et créer, si elle le peut, un appui psychologique aux intervenants dans la province de Namur. Un challenge admirable et courageux selon les différents intervenants interrogés.

Néanmoins, Frédéric Daubechies indique que ce n'est pas à un intervenant de réaliser un tel projet. Bien sûr, les intervenants peuvent sauter le pas et proposer l'idée mais ils doivent être épaulés par les différents gouvernements et personnes compétentes.

3.3 Volet politique

Du côté des politiciens, il faut patienter jusqu'en 1996 pour une modernisation de la législation de la médecine du travail, au moment où la loi sur le bien-être au travail entre en vigueur. Selon le Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation Sociale, *« cette nouvelle loi est innovatrice par rapport à celle du Règlement général pour la Protection du travail (RGPT), qui était la codification antérieure des prescriptions concernant la sécurité et la santé au travail »*⁶⁸.

Le SPF Emploi stipule entre autres que *« l'employeur doit mener une politique du bien-être basée sur les principes généraux : éviter les risques, les supprimer ou réduire à la source (...), veiller à la formation et l'information des travailleurs. Afin de détecter des risques pour les travailleurs, chaque employeur doit disposer d'un service interne pour la prévention et la Protection au travail. Pour certains aspects de cette mission, l'employeur devra cependant faire appel à un service externe pour la prévention et la Protection au travail »*⁶⁹.

Cependant, bien qu'elle soit essentielle, certains intervenants fuient la médecine du travail. D'après le capitaine Jadot, les intervenants ont peur de se confier. Ces derniers pensent que s'ils vont se plaindre d'une intervention, leur employeur va sévir et ils ne conviendront plus à leur travail. Pour la pompière Sylviane Collard, celui qui leur vient en aide doit connaître parfaitement le milieu des intervenants. Mais selon elle, la médecine du travail n'a pas les clés pour les comprendre. Cependant, tous les intervenants ne sont pas contre cette médecine du travail.

⁶⁸ Définition de la notion de « bien-être au travail », SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL EMPLOI, TRAVAIL ET CONCERTATION SOCIALE, « Bien-être au travail ».

http://www.emploi.belgique.be/bien_etre_au_travail.aspx, consulté le 3 avril 2018.

⁶⁹ *Ibidem*.

En 2017, le ministère de la Santé décide de s'intéresser aux intervenants des services de secours grâce à un fait divers. Les attentats du 22 mars 2016 à Bruxelles ont provoqué la peur, l'agitation et la tristesse de tout un peuple. Les services de secours ont vu un véritable champ de bataille. Alarmée par les demandes d'aide psychologique, la ministre des Affaires sociales et de la Santé Publique, Maggie De Block lance avec le Conseil Supérieur de la Santé (CSS)⁷⁰ un projet de loi portant sur la prise en charge des victimes dans des incidents terroristes ou des catastrophes apparentées. Par « victimes », le CSS entend *« toutes les personnes présentes sur les lieux d'une situation d'urgence, leur famille et proches, les témoins et les intervenants, qui ont développé une souffrance et/ou des besoins spécifiques d'accompagnement et/ou dont le fonctionnement est perturbé ; y compris d'autres personnes en fonction des évaluations individuelles »*.⁷¹

Par conséquent, un groupe de travail ad hoc a été constitué d'experts en psychologie, psychologie spécialisée dans le trauma, management psychosocial, dont le *Stress Team*, Frédéric Daubechies et Erik de Soir en font partie. Ces différents acteurs se sont mis d'accord pour une loi relative à la création du statut de solidarité nationale, à l'octroi d'une pension de dédommagement et au remboursement des soins médicaux à la suite d'actes de terrorisme à la date du 18 juillet 2017⁷².

⁷⁰ Selon le site du ministère de la Santé, le Conseil formule des avis scientifiques afin de guider les décideurs politiques et les professionnels de la santé. Grâce à son réseau d'experts et ses collaborateurs internes, le Conseil se base sur une évaluation multidisciplinaire de l'état actuel de la science pour émettre des avis impartiaux et indépendants. Le Conseil élabore ses avis sur demande ou de sa propre initiative et les publie.

⁷¹ CONSEIL SUPERIEUR DE LA SANTE, *Recommandations en matière de prévention et de gestion des séquelles psycho-sociales dans le cadre de situations d'urgences individuelles ou collectives*, Bruxelles, CSS, 2017. Avis n° 9403.

⁷² SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL SÉCURITÉ SOCIALE ET MINISTÈRE DE LA DÉFENSE, « Loi relative à la création du statut de solidarité nationale, à l'octroi d'une pension de dédommagement et au remboursement des soins médicaux à la suite d'actes de terrorisme », en ligne sur [Etaamb.be](http://www.etaamb.be) : http://www.etaamb.be/fr/loi-du-18-juillet-2017_n2017204094.html, consulté le 3 avril 2018.

Aujourd'hui, les ministères de la Santé et de l'Intérieur, appuyés des experts cités précédemment, se concertent pour créer une cellule d'appui psychologique commune à tous les intervenants. À l'heure où est imprimé cette apostille, ce dessein de cellule psychologique est toujours en cours de discussion. Pour l'instant, aucune date n'a été relevée.

Contraintes pour la réalisation du film

De par ma formation à l'École de journalisme de Louvain, j'ai appris les bases de la création d'un film. Toutefois puisque j'ai réalisé entièrement seule le reportage, il était parfois compliqué de gérer en même temps la caméra, l'interview, la lumière du jour et celle de la pièce, les bruits autour de moi et la disponibilité de mes acteurs. Par conséquent, les qualités audio et visuelles ne sont pas complètement parfaites comme si c'était une réalisation d'une école de cinéma ou d'une école d'arts de diffusion. J'ai tenté de masquer comme je le pouvais les échos, les bruits de fond et les défauts de l'image.

De plus, il s'agissait du matériel de l'école. De ce fait, je jonglais entre les dates de tournage et les dates de réservation du matériel du CECOM qui ne pouvaient pas dépasser quatre jours de suite. Dès lors, les interviews devaient être espacées dans le temps.

En outre, durant le mois de mai, des problèmes techniques au niveau de mon disque dur sont apparus et des données visuelles ont disparu définitivement. Je suis donc retournée voir des intervenants pour quelques entretiens. Néanmoins, je n'ai plus pu joindre la pompière Sylviane de la province de Namur. Ayant perdu ses plans de coupe très intéressants pris dans son salon de tatouage, et souhaitant absolument qu'elle apparaisse à l'écran, j'ai tenté de la recontacter pour la filmer à nouveau. Malheureusement, je n'ai plus reçu de réponse. De ce fait, j'ai monté sa partie autrement.

Du point de vue de la législation et de la politique, j'ai attendu longtemps pour vérifier mes sources. Dans le film, je ne peux confirmer exactement les dates d'entrée en vigueur des cellules d'appui psychologique communes aux

intervenants ainsi que l'officialisation du statut API-Référent pour les pompiers. Au départ, ces différents ministères ont répondu et ensuite silence radio. Cependant, les psychologues du film m'ont confirmé à l'heure où je clôture ce mémoire que les différents ministères concernés se concertent toujours.

Conclusion

Les faits divers et les intervenants des services de secours sont intimement liés. Depuis toujours, les faits divers forment ces derniers. Ces événements ont en effet permis de changer les mentalités des intervenants. En plus de transformer la société, les interventions et leur médiatisation ont modifié ces métiers et leur déontologie. Ce sont les faits divers et le trop plein d'émotions qui ont libéré la parole des intervenants. Et même si certains se barricadent encore derrière une armure, l'histoire des faits vécus n'en reste pas moins présente dans leur esprit.

Ce mémoire-projet m'a permis d'approcher un monde que je ne connaissais pas. J'ai rencontré des hommes et des femmes qui ont bouleversé ma vision de ces métiers. Chaque fois que je quittais un tournage, je pensais à leurs témoignages. En retirant ma casquette d'étudiante en journalisme, je me disais alors : « *pourquoi ne les aide-t-on pas suffisamment ?* ».

Au moyen de ce film et de cette apostille, j'expose une autre facette que les médias exploitent rarement. Sans volonté de sensationnalisme et de lamentations, je voulais mettre en lumière un côté plus humain. J'ai allumé la caméra et les intervenants interviewés se sont assez naturellement dévoilés. À leur manière, ils ont donné la vision de leur métier et leur façon personnelle de gérer les événements difficiles. Dès lors, on comprend que ce sont des personnes comme tout le monde. Ils ont également des sentiments et ils peuvent s'identifier. La population a tendance parfois à l'oublier.

Je voulais également mettre en avant l'encadrement psychologique peu valorisé dans les médias. On parle souvent du soutien psychologique pour les

victimes mais il faut attendre les grosses catastrophes locales ou nationales comme les attentats de Bruxelles de 2016 pour qu'on médiatise davantage le suivi psychique des intervenants des services de secours. Ainsi, les experts rencontrés expliquent parfaitement comment ils sont perçus et quelles sont leurs démarches de travail avec ces patients particuliers.

Sans faire de jugements de valeur et en restant le plus possible objective, j'ai fait le choix de les laisser parler et d'apporter des informations complémentaires nécessaires à travers les commentaires audio. J'ai voulu que les intervenants répondent eux-mêmes à ma problématique. Certains le font à demi-mot, d'autres de vive voix. De ce fait, ce choix permet aux téléspectateurs de se poser des questions et de se forger leur propre opinion. À l'instar du fait divers, je pense que ce film peut faire réfléchir à de possibles dysfonctionnements et inquiétudes qui existent dans ces professions. Chaque téléspectateur est libre de comprendre à sa manière le vécu des intervenants.

In fine, ce mémoire-projet m'a permis de me dépasser, de surmonter ma timidité et les angoisses que je pouvais ressentir en interview et devant la caméra. De plus, j'ai pu mettre en pratique ce que j'ai appris et ce que j'aime dans le journalisme, c'est-à-dire être sur le terrain et avoir un contact avec les gens. J'espère que ce mémoire reflète pleinement ce que j'ai voulu montrer, qu'il sera diffusé et qu'il me permettra d'entrer dans le monde professionnel du journalisme.

Bibliographie

Ouvrages et articles

AUCLAIR, G., *Le Mana quotidien : structures et fonctions de la chronique des faits divers*, Paris, Éditions Anthropos, 1970, p.274.

AUBRON, H., « Fait divers Inc : la fabriques des évènements », in *Vertigo Revue de cinéma*, n°3, Fécamp, Éditions Lignes, 2004, pp.4-9.

BARTHES, R., « Structure du fait divers », in *Essais critiques*, Paris, Seuil, 1964, p.4.

BOYER, P., GUELFY, J-D., *DSM 5 : Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux*, Paris, Elviesier-Masson, 2015, p.1176.

BRIOT, L., *La France des faits-divers Histoires insolites de la presse régionale*, Paris, Flammarion, 2010, p.378.

CHEVRET, C., « Le traitement du fait divers par la presse comme miroir des mutations de l'espace public : l'exemple du quotidien français Libération », in *Les Cahiers du journalisme*, n°17, Été 2007, pp.178-193.

CLAUSSE, R., « Le Journal et l'actualité : Comment sommes-nous informés, du quotidien au journal télévisé ? » in volume 133 de la Bibliothèque Marabout, Éditions Gérard, 1967, p.299.

CLUZEL, J., *Télé-violence*, Éditions Plon, Paris, 1978, p.244.

COGNAT, C., VIAILLY, F., (dir.), « Les rubriques du journalisme : Décrypter, organiser et traiter l'actualité », in Collection : *Les outils du journaliste*, Presses Universitaires de Grenoble, 2012, p.144.

CORDONNIER, S., COUTANT, A., RAMONEDA, T., *Fait-divers global et redéfinition du mythe. Approche fait-diversière du 11 septembre 2001*, Univ-Lyon2 | ENS-LYON, Université Jean Moulin Lyon 3, 2006, p.18

COSSALTER, E., « Faits-diversiers et faits divers : portrait d'acteurs. Contraintes d'un métier », in *Les Cahiers du journalisme*, n°14, Printemps-Été 2005, pp. 46-57.

CROCQ, L., « Expression des émotions et aspect cathartique du débriefing », in DE SOIR E., VERMEIREN, É. *Les débriefings psychologiques en question*, Anvers, Garant, 2002.

CROCQ, L., *Traumatisme psychiques. Prise en charge des victimes*, Paris, Masson, 2007, p.308.

DAUBECHIES, F., *La gestion du stress chez les aspirants inspecteurs de police. Évaluation d'une méthode de préparation à la tâche recourant à l'hypnose et l'autohypnose en situation de simulation d'intervention*, Thèse de doctorat : Psychologie, Université Libre de Bruxelles, Faculté des Sciences Psychologiques et de l'Éducation, 2011, p.307.

DELEU, C., « Le monde selon Le Nouveau Détective : Quand le fait divers renonce au réel », in *Les Cahiers du journalisme*, n°14, Printemps-Été 2005, pp.76-93.

DE SÉLYS, E., LAUWENS J-F., *50 ans de JT à la RTBF « Mesdames, Mesdemoiselles, Messieurs, bonsoir »*, Fléron, Jordan Éditions, 2006, p.263.

DE SOIR, E., DAUBECHIES, F., VAN DEN STEENE, P., *Stress et trauma dans les services de police et de secours*, Anvers, Éditions Maklu, 2012, p.283.

DUBIED, A., *Définition narratologique d'un genre médiatique : le fait divers*, Mémoire de maîtrise : Journalisme, Promoteur : Marc Lits, Louvain-la-Neuve : UCL, 1996, p.62.

DUBIED, A., LITS, M., *Le fait divers*, Paris, PUF Presses Universitaires de France, coll. Que sais-je ?, 1999, p.128.

DUBIED, A., « Invasion péri-textuelle et contaminations médiatiques : Le « fait divers, une catégorie complexe ancrée dans le champ journalistique », in *SEMEN n°13, Genres de la presse écrite et analyse de discours*, Presses universitaires de Franche-Comté, 2001, pp.48-57.

DUBIED, A., *Les dits et les scènes du fait divers*, Droz, coll. Travaux de sciences sociales, Genève-Paris, 2004, p.356.

DUBIED, A., LITS, M., « Faits Divers : Quand la télévision belge s'empare d'un genre décrié », *Les Cahiers du journalisme*, n°14, Printemps-Été 2005, pp.140-153.

DUBIED, A., « Quand les journalistes de presse parlent du fait divers : récits de pratiques et représentations », in *Les Cahiers du journalisme*, n°14, Printemps-Été 2005, pp.58-75.

FEYEL, G., « Prémices et épanouissement de la rubrique de faits divers (1631-1848) », in *Les Cahiers du journalisme*, n°14, Printemps-Été 2005, pp.18-29.

FOREST, F., « La Bourse de l'imaginaire », in *Communication et langages*, n°55, 1983, pp. 86-95.

FOUCAULT, M., *Surveiller et punir*, Paris, Gallimard, 1975, p.250.

GIANNATTASIO MAZEAUD, I., *De l'audiovisuel aux multimédias* [archive], Département de la Phonothèque et de l'Audiovisuel, Bibliothèque nationale de France, 1994.

GOL, J., *Le monde de la presse en Belgique*, Bruxelles, CRISP, 1970, p.240.

GREVISSE, B., *Écritures journalistiques, Stratégies rédactionnelles, multimédia et journalisme narratif*, coll. « Info & Com », Bruxelles, De Boeck, 2008, p.252.

HAQUIN, R., STÉPHANY, P., *Les grands dossiers criminels en Belgique*, Bruxelles, Éditions Racine, 2005, p.342.

HEYNEN, F-X., *La vie privée est-elle menacée par la relation des faits divers en presse régionale ? Approche théorique et rencontre avec les fait-diversiers de l'Entre-Sambre-et-Meuse*, Mémoire : Relations Publiques, Promoteur : Frédéric Antoine, Université catholique de Louvain, Faculté des Sciences économiques, sociales, politiques et de communication, École de Communication, 2012, p.52.

HOUEL, A., MERCADER, P. et SOBOTA, H., *Crime passionnel, crime ordinaire*, Sociologie d'aujourd'hui, Presses Universitaires de France, 2003, p.192.

JESPERS, J.-J., *Journalisme de télévision : enjeux, contrainte, pratiques*, coll. « Info & Com », Bruxelles, De Boeck Supérieur, 2009, p.204.

JOSSE, E., *Le traumatisme psychique chez l'adulte*, Louvain-la-Neuve, Bruxelles De Boeck, 1ère édition, 2014, p.298.

LALLEMAND, A., *Journalisme narratif en pratique*, coll. « Info & Com », Bruxelles De Boeck, 2011, p.223.

Le petit Larousse illustré, Paris, 2013.

LITS, M., *Du récit au récit médiatique*, coll. « Info & Com », Bruxelles De Boeck, 2008, p.235.

LITS, M., « Le fait divers : un genre strictement francophone ? », in SEMEN, n°13, *Genres de la presse écrite et analyse de discours*, 2001, pp.37-47.

LITS, M., « Le retour du loup dans les médias... », in *Les Cahiers du journalisme*, n°14, Printemps-Été, 2005, pp. 230-239.

LITS, M., « Personne privées, personnage public : Médiatisation éthique », in *Revue Communication*, Vol. 20/2, 2001, pp. 9-24.

MANIER, P.-S., *Le journalisme audiovisuel : Techniques et pratiques rédactionnelles*, Paris, Éditions Dixit, 2004, p.220.

M'SILI, M., « Du fait divers au fait de société (XIXème-XXème), Les changements de signification de la chronique des faits divers », in *Les Cahiers du journalisme*, n°14, Printemps-Été 2005, pp.30-45.

RANCIÈRE, J., « Il y a bien des matières de traiter la machine », in *Vertigo Revue de cinéma*, n°3, Fécamp, Éditions Lignes, 2004, pp.16-23.

SOUSLIKOFF, E., *Les mécanisme de la médiatisation des faits divers criminels dans le quotidien « Aujourd'hui » en France. Analyse comparée de trois faits divers sur la période de 2011 à 2012*, Mémoire de maîtrise : Journalisme, Promoteur : Maria Holubowicz, Université Stendhal Grenoble 3, UFR LLASIC, 2013, p.76.

SPIES, V., « Raconter le fait divers à la télévision : Faites entrer l'accusé sur France 2 », in *Les Cahiers du journalisme*, n°14, Printemps-Été 2005, pp.154-163.

STUCKENS, D., *L'infirmier du service mobile d'urgence. Sécurité et humanisme, une approche d'expérience*, coll. La pratique des soins infirmiers, Waterloo, Wolters Kluwer, 2001, p.311.

WEERTS, F., *Chronique de la Belgique : 1970-1979*, Tome n°9, Edition Chronique – Mediatoon Licensing, pour le journal *Le Soir*, 2011, p.64.

WUILLÈME, B., « Le fait divers à la radio », in *Les Cahiers du journalisme*, n°14, Printemps-Été 2005, pp. 164-173.

Documents

CONSEIL SUPERIEUR DE LA SANTÉ, *Recommandations en matière de prévention et de gestion des séquelles psycho-sociales dans le cadre de situations d'urgences individuelles ou collectives*, Bruxelles, CSS, 2017. Avis n° 9403, p.40.

CULTURES & SANTÉ ASBL., *La presse quotidienne en Belgique Francophone*, Bruxelles, Éditeur responsable Jasira Ammi, 2010, p.24.

DIRECTION GÉNÉRALE SOINS DE SANTÉ PRIMAIRES ET GESTION DE CRISE., *Guide Pratique : Plan d'Intervention Psychosociale (PIPS)*, Wavre, Anthemis S.A, 2006, p.92.

HEYNEN, F-X., *Presse, média sociaux, soins d'urgence et vie privée face aux Faits Divers*, pour l'association francophone des infirmiers d'urgence de Namur, 2014.

MEYER, M., *Voir et être vu. L'image de la police entre professionnels, médias et publics*, (article), Questions pénales, CNRS-Ministère de la Justice, XXV (5), 2012, pp.1-4.
<https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00835182/document>, consulté le 7 avril 2018.

SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL (SPF) SANTÉ PUBLIQUE, SÉCURITÉ DE LA CHAÎNE ALIMENTAIRE ET ENVIRONNEMENT, *Guide pratique, Plan d'intervention psychosocial (PIPS)*, Bruxelles, 2006, p.82.

VAN GULICK, T., *La presse : la connaître, la comprendre, apprendre à s'en servir. Quelques repères pour une meilleure compréhension du cours : relation avec les médias*, s.l.n.d., (document donné au Colonel Marc Gilbert de la caserne des pompiers de Sambreville).

Émissions télévisées et documentaires

ATTAR, M., « *Devoir d'enquête : Geneviève Lhermitte : la folie d'une mère* » RTBF, 2013, 70 minutes.

BALDASSARI, A., WLODARCZYK, O., (2016, 11 novembre), « *Ils sont médecins au SAMU* » [vidéo en ligne], YouTube, Presse & co, 2013, France 2, 111 minutes.
<https://www.youtube.com/watch?v=qkW0bGJCS4o>, consulté le 8 octobre 2017.

BARRERE, I., BELLEMARE, P., (2018, 28 mai), « *Pierre Bellemare "Histoire vraie : Le Miracle d'Oublaissé"* » [vidéo en ligne]. YouTube, images d'archive INA Institut National de l'Audiovisuel, diffusé le 20 novembre 1957, 1957,45 minutes.
<https://www.youtube.com/watch?v=ZWTgwsCWawA&frags=pl%2Cwn>, consulté le 30 juin 2018.

BONNET, P., DENIS, M-C., (2018, 21 juin), « *Envoyé Spécial : Nordahl Lelandais : l'ombre d'un tueur en série ?* », [vidéo en ligne], YouTube, émission du 22 février 2018 sur France 2, production Pendant Ce Temps-là, Bénédicte Le Hire, 31 minutes.
<https://www.youtube.com/watch?v=z7GhDLoQHOs>, consulté le 20 juillet 2018.

CHAPOUTIER, K., « *Fait divers : Histoire à la une – Lady Di, la presse contre la couronne* » [vidéo plus disponible], Collection documentaire d'Emmanuel Blanchard et Dominique Kalifa, Arte, 2017, 25 minutes.

<https://tv5.ca/videos?v=0sdyo4xfeimr3>, consulté le 8 octobre 2017.

DEPARDON, R., « *Faits divers* », 1983, 103 minutes.

DION, M., (2015, 5 septembre), « *Soins intensifs : En ambulance* » [vidéo en ligne], YouTube, Les productions Claire Lamarche Inc, Télé-Québec, 2011, 45 minutes.

<https://www.youtube.com/watch?v=EuX9hOw625I&frags=pl%2Cwn>, consulté le 10 octobre 2017.

DUMANT, G., (19 octobre 2016), « *Nîmes police secours* » [vidéo en ligne], YouTube, Patrick Spica Productions, 2013, TF1, 29 minutes.

<https://www.youtube.com/watch?v=PxDvdUYtp1A&frags=pl%2Cwn>, consulté le 10 octobre 2017.

FAVRON, M., FAROUX, B., GÉRIN, C., (2016, 22 février), « *Faites entrer l'accusé - Marc Dutroux, Le démon Belge* » [vidéo en ligne], YouTube, Production 17 juin Média, France 2, 2003, 100 minutes.

<https://www.youtube.com/watch?v=ihydXHMWfPU&frags=pl%2Cwn>, consulté le 9 octobre 2017.

JUSTICE, P., Ina Société., (2004, 26 février), « *L'affaire Dutroux : rappel des faits* » [vidéo en ligne], YouTube, extrait du journal télévisé de France 3, 4'49.

<https://www.youtube.com/watch?v=hn-Bwqe0Nrg>, consulté le 20 mars 2018.

OUGHLLIS, Y., (2017, 19 février), « *Révélation - Pompiers : la vocation de l'urgence* » [vidéo en ligne], YouTube, dans l'émission Numéro 23 de 2015, TV Presse, 95 minutes.

<https://www.youtube.com/watch?v=hDtDyLZKoe4>, consulté le 10 octobre 2017.

ROGUE, G., DEHON, J-M., *Dossier Noir : Les Tueurs du Brabant*, RTBF, 2007, 74 minutes.

ROUX, C., (2017, 12 octobre), *C dans l'air : « Affaire Weinstein : histoire d'une omerta »* [vidéo en ligne], YouTube, émission du 12 octobre 2017 diffusé sur France 5, Production : France Télévisions/Maximal Productions, 64 minutes.

<https://www.youtube.com/watch?v=6kgOXvtMKhg>, consulté le 10 mai 2018.

SAINT-RÉMI, B., LASSERRE, A., DEWOELE, J., *Devoir d'enquête : L'affaire Dutroux, 20 ans après*, RTBF, 2015, 55 minutes.

SWIMBERGE, F., « *Fait divers : Histoire à la une – Tuerie de Jonestown* », [vidéo en ligne], Vimeo, Arte, Collection documentaire d'Emmanuel Blanchard et Dominique Kalifa, 2017, 25'49.

<https://vimeo.com/groups/475396/videos/212081739>.

THISSE, S., « *Fait divers : Histoire à la une – Violette Nozière, l'empoisonneuse parricide* » [vidéo en ligne], Vimeo, Collection documentaire d'Emmanuel Blanchard et Dominique Kalifa, Arte France 2017, 26 minutes.

<https://vimeo.com/groups/475396/videos/215150884>, consulté le 4 octobre 2017.

Sources du film : « Les Intervenants des services de secours : sont-ils des victimes des faits divers ? »

AFP., (2018, 29 mai), « Liège : la police et les secours sur les lieux de la fusillade » [vidéo en ligne], YouTube, 0'47.

<https://www.youtube.com/watch?v=WOpFwKamc10>, consulté le 1 juin 2018.

BBC., (2013, 13 août), « Zeebrugge Ferry Disaster (Herald of Free Enterprise) BBC News report (1987) » [vidéo en ligne], YouTube, 11'03.

<https://www.youtube.com/watch?v=P28rSUJHYHA>, consulté le 2 mai 2018.

BELGISCHE DEFENSIE., (2014, 28 mars), « Étudiant ERM - toutes orientations » [vidéo en ligne], YouTube, 3'19.

<https://www.youtube.com/watch?v=OCXwTXxXHb4>, consulté le 2 mai 2018.

CNN., (1997, juillet), « Belgian Airshow Disaster » [vidéo en ligne], YouTube, 0'11.

<https://www.youtube.com/watch?v=T6vSM5rdUMg>, consulté le 3 mai 2018.

DELPÂTURE, G., (2015, 30 décembre), « La catastrophe de Ghislenghien » [vidéo en ligne], extrait du journal télévisé de la RTBF, s.d., SONUMA, 2'08

https://www.youtube.com/watch?v=Ghz_OZtEEKU, consulté le 2 mai 2018.

DE SELYS, E., (2010, 17 mars), « Ce jour-là le 22 mai 67, l'incendie de l'Inno » [vidéo en ligne], extrait de l'émission « Ce jour-là » du 22 mars 2010, RTBF, YouTube, 4'34.

<https://www.youtube.com/watch?v=ttCTLnzZaTM>, consulté le 1^{er} mai 2018.

EURONEWS., (2016, 22 mars), « Attentat à l'aéroport Zaventem : les images après l'explosion - images violentes » [vidéo en ligne], YouTube, 2'52.

<https://www.youtube.com/watch?v=FOeRMQuSRNY>, consulté le 3 mai 2018.

FRANCE 24., (2016, 22 mars), « Attentats à Bruxelles : retour en images sur les explosions à l'aéroport Zaventem » [vidéo en ligne], YouTube, 1'21.

<https://www.youtube.com/watch?v=J0oY2J5PQI8>, consulté le 3 mai 2018.

FRANCE 24., (2016, 22 mars), « Attentats à Bruxelles : retour en images sur l'explosion à la station de métro Maelbeek » [vidéo en ligne], YouTube, 3'27. <https://www.youtube.com/watch?v=yfwVDJyzJh0>, consulté le 3 mai 2018.

HENDRICKX, S., (2011, 13 décembre), « Attentat de Liège : factuel » [vidéo en ligne], extrait du Journal télévisé de la RTBF du 13 décembre 2011, RTBF Auvio, 1'36. https://www.rtb.be/auvio/detail_attentat-de-liege-factuel?id=1479493, consulté le 2 mai 2018.

HENNETON, A., ZACCHETA, G., (2008, 30 octobre), « Incendie café Le Mayeur » [vidéo en ligne], extrait du Journal télévisé de RTL-TVI du 29 octobre 2008, YouTube, 1'47. <https://www.youtube.com/watch?v=rILoSf3qwNU&frags=pl%2Cwn>, consulté le 30 avril 2018.

INA., (2004, 30 juillet), « 20 heures le journal » [vidéo en ligne], Journal télévisé de France 2 du 30 juillet 2004, YouTube, 42'24. https://www.youtube.com/watch?v=xHYrKSzpB_M, consulté le 2 mai 2018.

INA SPORT., (2012, juin 12), « Tragédie au stade Heysel à Bruxelles : 41 morts - Archive INA » [vidéo en ligne], extrait du journal télévisé d'Antenne 2 (France 2) du 30 mai 1985, YouTube, 2'22. <https://www.youtube.com/watch?v=rnD12n8ox-M>, consulté le 30 avril 2018.

NEWTUBE LIVE., (2012, août 7), « Incendie Rue Neuve » [vidéo en ligne], YouTube, 1'57. <https://www.youtube.com/watch?v=NoMWya6fsek>, consulté le 28 avril 2018.

PTBBELGIQUE., (2017, 29 novembre), « Drame de Morlanwelz : Marco Van Hees (PTB) pose les bonnes questions au JT de la RTBF » [vidéo en ligne], extrait du journal télévisé de la RTBF du 29 novembre 2017, YouTube, 2'02. <https://www.youtube.com/watch?v=v5AgeH-rdYA>, consulté le 28 avril 2018.

RAIMOND, B., DEBORSU, F., (2011, 30 août), « Les pompiers de Jodoigne sont sous le choc » [vidéo en ligne], extrait du journal télévisé de la RTBF le 30 août 2011, RTBF Auvio, 2'27. https://www.rtb.be/auvio/detail_les-pompiers-de-jodoigne-sont-sous-le-choc?id=1216993, consulté le 3 mai 2018.

RTL INFO., (2011, 6 février), « Accident ferroviaire de Buizingen » [vidéo en ligne], extrait du journal télévisé de RTL-TVI, février 2011, YouTube, 3'45. <https://www.youtube.com/watch?v=A9lRRqIMEoI>, consulté le 1^{er} mai 2018.

RTL INFO., (2012, 20 mars), « Accident de car en Suisse rappel de la chronologie complète de la tragédie » [vidéo en ligne], extrait du journal télévisé de RTL-TV, mars 2012, YouTube, 2'13.
<https://www.youtube.com/watch?v=qToP1cThP7s&frags=pl%2Cwn>, consulté 30 avril 2018.

Illustrations dans le film

Illustrations de DUHAYON, S dit SERDU, dans DAUBECHIES F., *La gestion du stress chez les aspirants inspecteurs de police. Évaluation d'une méthode de préparation à la tâche recourant à l'hypnose et l'autohypnose en situation de simulation d'intervention*, Thèse de doctorat : Psychologie, Université Libre de Bruxelles, Faculté des Sciences Psychologiques et de l'Éducation, 2011, p.77, p.89, p.91, p.100, p.132, p.178 et p.232.

Illustration d'Erik de Soir, de l'Association Européenne de Psychologie Sapeur-Pompier, aesp, postée sur Twitter le 23 octobre 2016, utilisée sur le compte Twitter de Pauline Legoupil, site internet : https://twitter.com/pauline_lgpl

Illustration du *Fire Stress Team*, fist.be : <http://www.fist.be>

Webographie

13ème RUE, « Les Faits Divers », *13erue.fr*, publié en 2015.
<http://www.13emerue.fr/dossier/les-faits-divers>, consulté le 3 avril 2018.

BELGIUM.BE, « Prévention et protection au travail », *belgium.be*.
https://www.belgium.be/fr/emploi/sante_et_bien-etre/prevention, consulté avril 2018.

BELGIUM.BE, « Police », *belgium.be*.
https://www.belgium.be/fr/justice/securite/precautions_a_prendre/services_de_securite/police, consulté le 17 avril 2018.

COUVELAIRE, L., « L'ex-star du football américain O.J. Simpson va savoir s'il peut, ou non, sortir de prison », *lemonde.fr*, publié le 11 mars 2016.
https://www.lemonde.fr/m-actu/article/2016/03/11/les-cinq-rebondissements-de-l-affaire-o-j-simpson_4881474_4497186.html, consulté le 5 mai 2018.

DIRECTION GÉNÉRALE SÉCURITÉ CIVILE, « Que font les pompiers ? », *civieleveiligheid.be*.

<https://www.civieleveiligheid.be/fr/content/que-font-les-pompiers>, consulté le 25 février 2018.

DIRECTION GÉNÉRALE SÉCURITÉ CIVILE, « Réforme de la Protection civile », *civieleveiligheid.be*.
<https://www.civieleveiligheid.be/fr/reformePC>, consulté le 25 février 2018.

INSTITUT PROVINCIAL DE FORMATION DU HAINAUT, « Appui Psychologique aux Intervenants », *ipfh.hainaut.be*.
<http://ipfh.hainaut.be/appih/accueil>

LA DÉPÊCHE, « Un facteur se fait quotidiennement attaqué par un gang de dindes sauvages », *ladépêche.fr*, 15 décembre 2015.
<https://www.ladepeche.fr/article/2015/12/15/2238672-facteur-fait-quotidiennement-attaquer-gang-dindes-sauvages.html>, consulté le 18 mai 2018.

L'EXPRESS., AFP., « O.J. Simpson, l'homme le plus haï d'Amérique », *lexpress.fr*, publié le 11 mars 2018.
https://www.lexpress.fr/actualite/monde/amerique-nord/o-j-simpson-l-homme-le-plus-hai-d-amerique_1928627.html, consulté le 5 mai 2018.

LE MONDE., AFP., « En dix ans, le nombre de faits divers dans les JT a augmenté de 73 % », *lemonde.fr*, 17 juin 2013.
https://www.lemonde.fr/actualite-medias/article/2013/06/17/en-dix-ans-le-nombre-de-faits-divers-dans-les-jt-a-augmente-de-73_3431764_3236.html, consulté le 7 mai 2018.

LHULLIER, P., « L'état de stress post-traumatique ou le trouble psychique en relation avec un événement traumatique (TPRE) », publié en mai 2016.
<https://docplayer.fr/31201052-Clinique-du-traumatisme-psychique.html>, consulté le 22 mars 2018.

PAYOT, M., « Le fait divers, quelle histoire ! », *lexpress.fr*, publié le 08 mars 2004.
https://www.lexpress.fr/informations/le-fait-divers-quelle-histoire_655233.html, consulté le 4 avril 2018.

RICCIARTI, L., DEMOS, M., « Making a murder », *Netflix.com*,
<https://www.netflix.com/be-fr/title/80000770>, consulté le 3 mars 2018.

RTL INFO, « Nicolas décède en intervention: les pompiers de Jodoigne sous le choc », *rtl.be*, publié le 30 août 2011.
<https://www.rtl.be/info/regions/brabant-wallon/nicolas-decede-en-intervention-les-pompiers-de-jodoigne-sous-le-choc-245588.aspx>, consulté le 12 mars 2018.

SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL EMPLOI, TRAVAIL ET CONCERTATION SOCIALE, « Bien-être au travail », *emploi.belgique.be*.

http://www.emploi.belgique.be/bien_etre_au_travail.aspx, consulté le 3 avril 2018.

SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL SÉCURITÉ SOCIALE ET MINISTÈRE DE LA DÉFENSE, « Loi relative à la création du statut de solidarité nationale, à l'octroi d'une pension de dédommagement et au remboursement des soins médicaux à la suite d'actes de terrorisme », *etaamb.be*.
http://www.etaamb.be/fr/loi-du-18-juillet-2017_n2017204094.html, consulté le 3 avril 2018.

SALLES, D., « L'irrésistible attraction du fait divers », *exposition.bnf.fr*, sans date.

<http://expositions.bnf.fr/presse/arret/08.htm>

SFAXI, S., « Des experts dressent le profil psychologique de Nordahl Lelandais », Site vidéo. *lefigaro.fr*, 2 juin 2018.
<http://video.lefigaro.fr/figaro/video/des-experts-dressent-le-profil-psychologique-de-nordahl-lelandais/5792731982001/>, consulté le 2 juillet 2018.

TIXERONT, A. « Pourquoi sommes-nous fascinés par les faits divers ? », *femmeactuelle.fr*, publié le 13 octobre 2017.
<https://www.femmeactuelle.fr/bien-etre/bien-dans-ma-tete/faits-divers-fascination-43936>, consulté le 16 janvier 2018.

Résumé

Le fait divers, c'est bien plus qu'un évènement extraordinaire médiatisé appartenant à la sphère privée. C'est bien plus qu'une histoire répétitive et imprévisible qui bouleverse l'ordre social. C'est bien plus que des questionnements sur les troubles dans la société. Au cœur de ces évènements, se trouvent les intervenants des services de secours. Ils sont parfois confrontés à des situations difficiles à gérer émotionnellement.

Cette apostille accompagnée d'un reportage filmé de 48 minutes permet au lecteur de ce mémoire de rentrer dans le quotidien de ces professions et de comprendre leurs manières personnelles de gérer ces évènements.

Mots-clés : Fait Divers, Intervenants, Services, Secours, Victime, Témoignage.