

## → DES AGENTS MOBILISÉS

►► Près de 400 agents de la Ville sont intervenus pour différentes missions suite aux attentats. Trois d'entre eux racontent en quoi ils se sont rendus utiles.

### « OUVRIR LA PREMIÈRE CELLULE D'URGENCE MÉDICO-PSYCHOLOGIQUE »

**PHILIPPE PICQUART**

Directeur général des services  
de la mairie du 11<sup>e</sup> (DDCT)

« À la demande du secrétaire général de la Ville de Paris et du maire du 11<sup>e</sup>, j'ai ouvert la mairie dans la nuit. Je ne savais pas encore quelle en serait l'utilité et j'attendais les instructions. Avec la gardienne et l'huissier que j'ai alors mobilisés, nous avons préparé toutes les salles. La Protection civile et la Croix-Rouge sont arrivées en force, environ 200 à 300 personnes ont investi la mairie. Des cars de la RATP ont été affrétés pour amener les personnes qui assistaient au concert du Bataclan, parmi lesquelles des blessés légers. Au total, 160 personnes dans trois cars ont rejoint la première cellule d'urgence médico-psychologique mise en place dans nos locaux. Certaines d'entre elles sont restées jusqu'à 7 heures du matin. Toutes ont été vues par un psychologue puis par la police judiciaire également arrivée à la mairie. Le secrétaire général et des élus étaient présents pour mobiliser les taxis qui acceptaient de raccompagner les personnes chez elles et trouver des chambres d'hôtel pour celles habitant loin. Le samedi, 200 personnes sont venues pour une consultation et 220 le dimanche. Nous avons installé jusqu'à 35 points d'écoute en simultané grâce à la réquisition de toutes les salles et de tous les bureaux. Des médecins sont arrivés de la France entière. Quant aux agents de la mairie, ils se sont relayés. Pendant trois semaines, la cellule est restée active, puis elle l'a été de temps en temps car des personnes qui pen-

saient s'en sortir seules ont finalement éprouvé le besoin de parler. Plus de 1500 personnes sont venues et ont apprécié que des médecins soient ici à leur écoute. L'autre aspect important qui nous a impacté est lié à l'état civil. Les agents du service ont d'abord été vus par un psychologue de la Ville pour se préparer avant d'établir les actes de décès. Ils en ont dressés 109 en 10 jours, ce qui est hors norme. Une tâche d'autant plus difficile que 30 % des familles ont choisi d'effectuer elles-mêmes cette démarche, et non pas de la confier à l'entreprise de pompes funèbres. Certaines reviennent pour des démarches administratives. Reste la question des quatre terroristes décédés dans l'arrondissement. Le moment venu, c'est la chef du service qui s'occupera d'établir leur acte de décès. Nous avons aussi dû gérer les lieux des attentats qui font l'objet d'hommages que certains voulaient voir disparaître. Cette période a été éprouvante puisque nous avons baigné longtemps dans un climat de souffrances. Nous avons donc mis en place des groupes de parole. Il ne faut pas oublier que nous avons déjà été touchés par les attentats de janvier. Or, ceux de novembre, qui ont traversé l'arrondissement, sont d'une autre ampleur. » ●

## « APPORTER UN SOUTIEN AUX AGENTS »

**LAURE ARNOULD**

Psychologue clinicienne-victimologue à la  
Cellule des urgences psychologiques (DRH)

« Je suis venue au 3975 dès le dimanche pour répondre au numéro d'aide psychologique mis en place par la Mairie de Paris. Nous étions quatre du SAPAD (Service d'accompagnement psychologique et d'addictologie), aux côtés d'autres psychologues de la Ville et du CASVP qui se sont portés volontaires. Les personnes qui appelaient étaient dans une phase de sidération, certaines ressentaient de la culpabilité, ce qui est un mécanisme classique lors d'un tel événement. Notre objectif était de contenir les souffrances, d'orienter les personnes vers des structures mais surtout de rassurer. Le samedi, il a été décidé d'ouvrir dès le lundi matin une cellule d'accompagnement psychologique spécifique aux attentats pour les agents. Pendant deux semaines, nous avons assuré un service en continu avec un pré-accueil téléphonique tenu par des psychologues du travail et des infirmières. Une psychologue d'une autre direction est venue en renfort pour assurer les entretiens par téléphone en cas de besoin. Tous les psychologues du SAPAD se sont mobilisés. Nous avons reçu beaucoup d'appels téléphoniques, 34 le premier jour, et pris 36 rendez-vous dont 22 pour le jour-même. La première semaine était très chargée. Il s'agissait de victimes ou de témoins car des agents se trouvaient au Bataclan, à des terrasses de café, habitent le quartier. Les attentats ont provoqué une onde de choc, ont ravivé des traumatismes. Il a aussi fallu apporter un soutien aux agents qui se trouvaient sur leur lieu de travail à ce moment-là, comme les inspecteurs de sécurité en patrouille dans le 11<sup>e</sup>. Mais d'autres corps de métier ont aussi été impactés : les agents de la propreté qui travaillent dans les rues et qui ressentent un sentiment d'insécu-

