

Le soutien psychosocial des familles dans l'armée de terre française

LCL G. BOUILLAUD

Etat-Major de l'armée de Terre
Bureau condition du personnel
14 rue Saint-Dominique
00453 Armées
FRANCE

L'engagement de l'armée de Terre française sur des théâtres d'opérations aux configurations diverses est permanent. Nos formations sont régulièrement projetées et le professionnalisme de nos soldats reconnu.

Mais, il importe aussi que leurs proches, confrontés à l'absence d'un être cher, soient soutenus au sein de nos unités et épaulés lorsqu'ils en manifestent le souhait.

Dès 1996, l'armée de Terre française a créé les bureaux recrutement reconversion condition du personnel (BRRCP), acteurs de proximité du soutien aux familles.

Aujourd'hui l'armée de Terre entend avec une volonté affirmée améliorer encore l'efficacité de son dispositif en développant l'aide à la parentalité et au couple. En effet, à l'écoute des attentes exprimées par les familles, elle appuie sa réflexion sur trois enquêtes menées au cours de l'année 2005 :

- les répercussions des missions extérieures sur les familles de militaires (ARIA) ;
- les attentes du personnel de l'armée de Terre en matière de prestations sociales (EMAT/CRH) ;
- l'aide aux familles des militaires en opérations extérieures (EMAT/CRH).

Ce dispositif de soutien s'inscrit dans une démarche de contractualisation entre l'institution, le militaire et ses proches. Il s'agit pour le commandement de définir la nature du soutien apporté et de se donner les moyens de son engagement.

De ce contrat moral et formel naissent une relation de confiance et un esprit de cohésion encore plus solides.

Ainsi, le bureau condition du personnel de l'état-major de l'armée de Terre française mène aujourd'hui une réflexion sur l'organisation de l'accompagnement et du soutien psycho-social des familles de militaires en opérations extérieures et missions de courte durée.

Le soutien psychologique et social proposé aux familles des militaires projetés en opérations extérieures (OPEX) et en missions de courte durée (MCD) participe de la capacité opérationnelle et demeure une priorité de la condition militaire, pleinement assumée par le commandement et relevant de la responsabilité des chefs de corps.

En effet, le militaire doit rejoindre le théâtre d'opérations en sachant que sa famille trouvera, si elle le souhaite, de l'aide auprès de l'institution militaire.

Bouillaud, G. (2006) Le soutien psychosocial des familles dans l'armée de terre française. Dans *Dimension humaine dans le cadre d'opérations militaires – Stratégies des chefs militaires pour gérer le stress et le soutien psychologique* (p. 21F-1 – 21F-8).
Compte rendu de réunion RTO-MP-HFM-134, Communication 21F. Neuilly-sur-Seine, France : RTO. Disponible sur le site :
<http://www.rto.nato.int/abstracts.asp>.

Afin de répondre aux attentes exprimées régulièrement par les familles, l'armée de Terre développe l'aide à la parentalité et au couple qui complète le dispositif existant.

Le soutien susceptible d'être apporté aux familles avant, pendant et après la mission recouvre les domaines suivants :

- le soutien moral (commandement, présidents de catégorie, aumôniers, associations) ;
- l'accompagnement social (assistant de service social) ;
- l'aide administrative (cellule d'aide aux familles des bureaux recrutement reconversion condition du personnel, directeur des ressources humaines, le conseiller aux affaires juridiques) ;
- l'information / la communication aux familles (cellule d'aide aux familles, chef du bureau opérations instruction) ;
- le soutien psychologique, soutien à la parentalité et aux couples (travailleurs sociaux, médecins, officiers environnement humain).

Ainsi, le bureau recrutement reconversion condition du personnel (BRRCP) et sa cellule d'aide aux familles (CAF) deviennent la plaque tournante qui garantit la synergie d'un dispositif de soutien professionnalisé s'appuyant sur la tradition d'entraide et de solidarité de l'armée de Terre.

1 PREPARER LA FAMILLE AU DEPART

1.1 Organisation de réunions d'information sur la mission

Ces réunions sont impératives et ont d'abord pour but de présenter la mission et les conditions de vie sur le théâtre (présentation du lieu, de la mission et de sa durée, du cadre de vie, des rythmes de travail, des possibilités de communication) afin de rassurer les familles et de répondre ainsi à un souhait formulé par les proches dans différentes enquêtes.

Le militaire, lui-même, est un acteur essentiel du dispositif car il transmet des informations à sa famille.

Elles permettent aussi de préparer avec la « base arrière » le soutien administratif de la famille en :

- listant avec elle les documents importants à détenir tels que : livret de famille, passeport, carte d'identité, procurations bancaires, dossier médical (sécurité sociale, mutuelle), polices d'assurance (domicile, véhicule), déclarations fiscales ;
- vérifiant les états de filiation, les numéros de téléphones (fixes et portables), l'adresse du domicile habituel, l'adresse de repli du conjoint, l'adresse courriel ;
- présentant la mission de soutien du conseiller aux affaires juridiques du BRRCP et de tous les acteurs concernés de la base arrière ;
- rappelant qu'il est bon de prévenir les enseignants du départ du militaire afin qu'ils puissent mieux appréhender d'éventuels changements dans le comportement de l'enfant à l'école ;
- diffusant des informations assurancielles par la présentation des contrats apportant une couverture compatible avec les risques d'une mission (assurance décès et invalidité). En effet, il est nécessaire que les militaires mesurent les risques encourus et s'en prémunissent en préservant les intérêts de leur famille, sachant que la prise en charge par l'état (protection médico-sociale) est essentiellement liée au statut du couple.

Départs isolés :

La CAF veillera à ce que le militaire suive le circuit départ en mission (trésorier, DRH, CAF, ASS, CAJ, président de catégorie) et que sa famille soit régulièrement contactée et invitée aux activités festives et

culturelles du régiment pendant toute la mission. De plus, il serait souhaitable de « susciter » une visite de la famille au BRRCP avant le départ du militaire.

1.2 Intervention et rôle de l'assistant de service social (ASS)

- Une liste actualisée du personnel projeté en OPEX ou en MCD est transmise systématiquement à l'ASS et les départs individuels lui sont signalés.

L'ASS prend contact par lettre de mise à disposition au conjoint, aux parents ou toutes autres personnes désignées par le militaire, ou par conversation téléphonique, Internet ou encore lors d'une information collective.

- L'ASS exerce de manière qualifiée des actions sociales individuelles et collectives, en vue d'améliorer, par une approche globale et d'accompagnement social, les conditions de vie des personnes et des familles.

Faisant preuve d'écoute et de disponibilité, il propose également les orientations et les conseils spécifiques à chaque situation. Il travaille en étroite concertation avec les différents acteurs concourant à l'environnement social de la formation, dans le respect du secret professionnel.

L'assistant de service social exerce ses fonctions tant au profit des personnels, qu'à celui de leur famille ; il est donc à la disposition de ces dernières, sous réserve de leur consentement, avant et pendant le séjour du militaire en OPEX, puis lors de son retour.

Il accueille, informe, soutient et accompagne les familles, lors de difficultés sociales, familiales, financières et psychologiques.

Il réalise ou participe à des actions collectives d'information ou de prévention de tout ordre proposées aux familles des militaires.

De par sa formation, l'ASS est l'interlocuteur privilégié du chef de la CAF en matière d'information, d'orientation et d'organisation des actions collectives liées à la parentalité ou au couple.

1.3 Elaborer une documentation adaptée à la garnison et à la mission

La documentation à remettre aux familles synthétise l'ensemble des coordonnées des acteurs ou organismes susceptibles d'intervenir afin de faciliter leur vie courante.

- « Guide familial du soldat envoyé en OPEX » (EMAT/BCP) : ce petit livret d'information doit être adapté par les formations selon leurs spécificités et comprendre les adresses utiles et coordonnées téléphoniques du régiment (ASS et échelon social, aumônier, point de contact privilégié à la CAF, unité du conjoint, officier de permanence, services administratifs, cellule affaires juridiques, service médical, médecin, OEH, président de catégorie, correspondant CNMSS et mutuelle.)

Ce guide qui délivre des informations et des conseils pour organiser la vie familiale durant la mission sera adressé avec une lettre d'accompagnement du chef de corps, au conjoint et, pour le militaire célibataire, à la personne de son choix.

- Mise à disposition d'informations « vie locale »

Une documentation complète est généralement développée dans les journaux municipaux disponibles gratuitement. La CAF disposera de cette documentation à l'attention des familles. Il s'agit de conseils administratifs, juridiques, fiscaux, des coordonnées des organismes concernés, des adresses des structures de garde d'enfants, en horaires normaux et horaires atypiques, ou de celles d'artisans de proximité pour les dépannages.

2 INFORMER ET COMMUNIQUER PENDANT LA MISSION

Des événements récents ont démontré qu'il est primordial de protéger les familles des effets néfastes d'informations diffusées sans recul par les médias.

L'effort de communication avec les familles doit se construire sur la régularité et la réciprocité afin d'une part, de cimenter le lien de confiance entre l'institution militaire et les proches et, d'autre part, de favoriser des échanges dédramatisés, clairs et sereins.

2.1 Créer les conditions d'une communication privilégiée

Les actions suivantes favorisent une communication répondant aux attentes exprimées par les proches des militaires.

- ***Rencontres informatives sur la mission en présence du chef de corps :***

Des séances d'information et de questions – réponses seront organisées pendant le déroulement de la mission pour désamorcer l'inquiétude éventuelle des familles. Elles porteront sur les conditions d'exécution de la mission.

- ***Mise en place d'un « numéro vert » accessible aux familles :***

Activé en cas de crise, après contact préalable et accord de la DiCOD, ce numéro vert permet aux familles d'obtenir rapidement une information vérifiée ou d'être orientées vers le personnel le plus compétent pour apporter son aide.

- ***Mise en place d'un serveur vocal :***

Le serveur vocal diffuse des informations préenregistrées par l'officier environnement humain du théâtre sur le quotidien des militaires et retracent les « petits événements » de la vie courante.

Le sentiment d'éloignement évoqué par les familles s'en trouvera ainsi amoindri.

- ***Diffusion de journaux, de vidéos, de photos, sur un site Internet*** identifié par les familles, dans le respect de la législation du droit à l'image.

- ***Sensibilisation du militaire et de ses proches à l'importance de leurs communications personnelles : internet, conversations téléphoniques, lettres.***

La distance et l'éloignement intensifient le caractère émotionnel des échanges. Aussi, il est important de sensibiliser le militaire et ses proches à l'intérêt de maintenir un climat de communication harmonieux et de ne pas négliger le courrier épistolaire, en complément des moyens de communication modernes.

2.2 Veiller à l'impact sur les familles d'éventuelles informations diffusées par les médias afin de procéder si nécessaire à des correctifs, des réajustements ou des compléments d'informations.

La CAF portera une attention particulière aux communications (télévision, radio et presse écrite) qui concernent la mission et délivrera dès que nécessaire une information vérifiée afin d'éviter que des rumeurs infondées circulent, s'amplifient et engendrent un climat de tension et de méfiance au sein de la communauté militaire.

L'objectif poursuivi est que la famille se tourne en toute confiance vers l'institution militaire pour la qualité et la crédibilité de ses informations.

3 MAINTENIR LE LIEN SOCIAL

Des activités plus particulièrement destinées aux familles sont organisées par la CAF.

3.1 Organisation des activités « familles »

- sorties ludiques ou culturelles ;
- espaces de rencontre ;
- cybercafés dans les foyers pour les familles non connectées à Internet.

3.2 Organisation durant le week-end d'activités plus particulièrement destinées aux enfants

- Un temps de « détente » est ainsi proposé au conjoint en base arrière.

3.3 Favoriser le lien avec le tissu associatif

Il importe de maintenir le lien relationnel avec le monde associatif. En effet, les associations interviennent en marge ou hors du domaine institutionnel pour apporter leur aide aux militaires et à leur famille.

- *Les associations du ministère de la défense (ARIA, ANFEM, FCSAD associations d'armes etc.) :*

Ces associations prolongent l'action des BRRCP en organisant des rencontres et des activités destinées aux familles.

- *Les associations du secteur civil (leurs coordonnées sont disponibles en mairies):*
 - soutien scolaire ;
 - associations culturelles, sportives.

4 SOUTIEN A LA PARENTALITE ET AU COUPLE

La famille du militaire, confrontée à l'éloignement et à l'absence d'un être cher, vit une situation émotionnelle particulière.

Aussi, il importe d'informer les familles et de contribuer à prévenir les problèmes liés à l'absence du militaire en tant que conjoint et parent, en organisant des actions de sensibilisation conduites par des spécialistes (pédopsychiatre, psychologue, conseiller conjugal, associations spécialisées).

Le chef de la CAF, accompagné de l'officier environnement humain (OEH), aura préalablement rencontré les spécialistes afin de préparer leur intervention en leur présentant les spécificités du métier militaire et de la mission.

Ces conférences seront organisées au niveau du corps ou proposées par les comités sociaux dans le cadre des actions financées par les actions sociales communautaires et culturelles (ASCC).

Elles ont pour but de favoriser les échanges et les débats ainsi que d'aider à la compréhension de certains comportements sans les stigmatiser systématiquement comme des « troubles » du comportement.

Par ailleurs, ces conférences ont aussi pour objectif de préparer et d'accompagner « l'après », c'est-à-dire le retour du militaire qui est une période de « réaccordage » sensible pour le couple ainsi que pour la famille. Cette phase est d'autant plus importante que la qualité de ce qui sera partagé en famille, durant ces moments privilégiés, conditionnera le climat d'éventuelles missions ultérieures.

4.1 Conférences « soutien à la parentalité »

Les familles ont exprimé au travers de diverses enquêtes le souhait de bénéficier de conférences tenues par des professionnels traitant des problématiques suivantes :

- gérer l'absence du père ou de la mère ;
- expliquer les manifestations d'inquiétude et leurs symptômes chez l'enfant ;
- expliquer les phénomènes de stress, d'anxiété et de déprime ;
- préparer le retour et éviter la désynchronisation de la famille.

4.2 Conférences « soutien au couple »

Ces conférences, à but pédagogique animées par un conseiller conjugal, évoqueront les thèmes suivants :

- gérer l'absence du conjoint ;
- gérer la « répétition » des absences ;
- communiquer avec le conjoint durant la mission et après la mission ; inventorier tous les moyens utilisés pour communiquer et analyser leurs effets (internet, téléphone professionnel ou portable, lettre) ;
- se retrouver en couple.

Les conseillers conjugaux exercent en profession libérale, mais aussi dans les centres communaux d'action sociale (CCAS) ou à la protection médico-infantile (PMI), organismes vers lesquels il est conseillé de se tourner.

Dans chaque mairie, des conseillers conjugaux et familiaux proposent une écoute, des conseils et des informations dans le cadre de la vie relationnelle, affective, familiale et conjugale.

4.3 Connaître les organismes spécialisés dans le soutien psychologique

L'absence du militaire engendre parfois dans son foyer des inquiétudes, des tensions et un sentiment d'isolement auxquels le soutien d'organismes compétents peut remédier.

La CAF constituera à l'attention des familles une banque de données alimentée par les coordonnées et la documentation d'organismes spécialisés et de professionnels référencés par la direction départementale des affaires sanitaires et sociales (DDASS) :

- **Les centres médico-psycho-pédagogiques (CMPP)**, composés de pédopsychiatres, de psychologues et d'assistantes sociales sont présents sur l'ensemble du territoire (organismes gratuits et sectorisés).
Ils reçoivent avec rendez-vous et sans rendez-vous.
- **La médiation familiale (soutien du couple en crise)** est assurée par des spécialistes tels que les psychothérapeutes, thérapeutes et conseillers conjugaux qui exercent le plus souvent en libéral.
- **Des associations spécialisées** apportent leur expertise dans le soutien à la parentalité :
 - L'Ecole des Parents ;
 - Fil Santé Jeunes.

5 SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE ET ACCOMPAGNEMENT EN CAS DE CRISE

5.1 Intervention de l'officier environnement humain (OEH)

L'armée de Terre a constitué un réseau d'OEH qui assure la permanence du lien entre le théâtre et la garnison.

La mission de l'OEH commence avant et pendant le camp de cohésion où il prévoit et met en place toutes les informations nécessaires au soutien du moral dont les liaisons avec la base arrière et la CAF.

Pendant l'opération, il prend en compte l'ensemble de la dimension condition du personnel qui recouvre tous les aspects matériels et sociaux de la vie sur le théâtre ainsi que les relations avec la base arrière.

Après l'opération, il appartient à l'OEH du théâtre d'informer le commandement des difficultés rencontrées.

5.2 En situation de crise grave

Le chef de corps peut solliciter la Cellule d'Intervention et de Soutien Psychologique de l'armée de Terre (CISPAT) pour la mise en œuvre d'une équipe composée de psychologues :

- par message GUERRE EVEN ou EVEN GRAVE ;
- Délais d'intervention : de J+1 à J+15 après l'événement.

Un avis dans le domaine de l'hygiène mentale peut être demandé par téléphone :

- Pendant et en dehors des heures de service auprès d'un psychologue.

5.3 Mise sur pied d'une cellule de crise en cas d'événement grave

Les événements de Côte d'Ivoire ont tristement rappelé l'impérieuse nécessité d'anticiper et de préparer la constitution et la mise sur pied d'une cellule de crise sous la responsabilité du chef de corps et de planifier son action.

La cellule-type est composée de la manière suivante :

- Le chef de corps et le commandant en second (pilotage des actions à mener) ;
- le chef du BRRCP assisté du chef de la CAF ;
- l'ASS ;
- le directeur des services administratifs et financiers (contacts avec la DIRCOM du théâtre, transcription des actes de décès sur les livrets des familles, récupération des effets personnels, perte des effets par destruction, relations avec les CTAC etc.) ;
- le directeur des ressources humaines (relève des personnels, position statutaires des blessés) ;
- le chancelier (messages d'évènement grave, récupération des actes de décès, citations, décorations etc.) ;
- du médecin ;
- de l'OEH ;
- de l'officier supérieur adjoint assisté de l'officier communication (contacts médias, réponses aux messages de condoléances ou de soutien, organisation de visites d'autorités, cérémonies etc.) ;

Le soutien psychosocial des familles dans l'armée de terre française

- du président de catégorie ;
- de l'aumônier.

Elle coordonne l'action de prise en charge des familles au sens le plus large :

- soutien psychologique et moral ;
- accompagnement social ;
- prise en compte de situations médico-administratives et juridiques ;
- soutien des blessés (position statutaire, solde, déroulement de carrière, possibilités de reclassement) ;
- soutien des veuves et des parents pour l'organisation des obsèques ;
- remise des effets personnels (délégation officielle) ;
- organisation des déplacements et de l'hébergement des proches dans le cadre de visites dans les hôpitaux, ou de participation à une cérémonie (cf. CABAT) ;
- relations avec les médias.

L'officier communication de la cellule a pour mission de gérer les relations avec les médias en préservant la sphère privée ainsi que la tranquillité des familles.

La prise en charge des décédés en opérations extérieures et l'accueil des familles peuvent être définis dans le cadre de l'organisation d'une cérémonie nationale d'hommage à Paris. Dans ce cas, la cellule mise sur pied par l'unité serait en liaison permanente avec la cellule de crise éventuellement activée à Paris, sous l'autorité du général gouverneur militaire de Paris (GMP), responsable de la coordination de l'ensemble des actions menées.