



DOCUMENT D'ANALYSE DU RAN

Améliorer la résilience des victimes d'attentats terroristes

Introduction

Dans le présent document d'analyse, nous aborderons la résilience des victimes et de la société au sens large après un attentat terroriste et proposerons des manières de l'améliorer en puisant dans l'expérience et les conseils de victimes. Le **modèle Résilience-Besoins-Difficultés** est utilisé pour évaluer la situation des victimes du terrorisme et favoriser leur résilience. Cet outil peut servir à concevoir une approche sous la forme de liste de contrôle ou d'outil d'évaluation destiné aux gouvernements, aux groupes d'entraide de victimes du terrorisme ¹ et aux professionnels qui soutiennent les victimes.

¹ Dans ce document, nous utilisons le terme «groupes d'entraide de victimes du terrorisme» pour faire référence à l'ensemble des victimes qui se soutiennent mutuellement, qu'il s'agisse de réseaux informels, d'organisations structurées disposant de personnel professionnel ou de formes avancées d'aide psychosociale.



This issue paper is written by drs. Josée C. M. Netten, MA, MSc (Arq Psychotrauma Expert Group) and Maarten van de Donk (RAN Centre of Excellence).

Avant d'introduire ce modèle, il est important de se pencher sur les différentes réactions observées chez les victimes et au sein de la société au sens large après un attentat et d'explorer les principes clés de l'aide psychosociale. Que vivent les victimes du terrorisme ? Comment faut-il engager le dialogue avec elles ? Qu'est-ce que la résilience dans ce contexte ?

Certaines victimes sont actives dans le domaine de la lutte ou de la prévention du terrorisme et, de fait, leur voix peut être extrêmement puissante. Mais toutes ne sont pas en mesure de jouer ce rôle, qui exige avant tout de la résilience. Le bien-être des victimes du terrorisme doit être préservé.

1. Quelques mots sur les réactions aux crimes terroristes

1.1 Réaction au fil du temps: à court, moyen et long terme

Les attentats terroristes ont des conséquences majeures pour les personnes touchées. Certains y perdent leur vie, d'autres sont blessés. Ils peuvent aussi profondément marquer les personnes qui y sont confrontées, tels que le réseau entourant les victimes, les témoins de l'attentat et les professionnels qui interviennent pour répondre à la situation. En effet, aussi bien les victimes que la société au sens large sont en état de choc, ce qui crée des besoins psychosociaux.

Il est primordial de comprendre que ces besoins - toujours individuels - peuvent changer avec le temps (dans les semaines, mois et années qui suivent un attentat terroriste). Le soutien et l'aide doivent donc être adaptés en conséquence. Il est essentiel d'identifier, de reconnaître et de suivre ces besoins pour aider les victimes et leur entourage immédiat à retrouver un certain niveau de contrôle et de reprendre une vie normale, même si rien ne sera plus jamais comme avant.

1.1.1 Étapes de réaction

Une tendance générale ou un cycle de réaction de la société au sens large et particulièrement des victimes, à un événement abominable à grande échelle, a été identifié par Raphael en 1986. La Figure 1 illustre ce cycle: de l'impact immédiat jusqu'au moment où les victimes parviennent à se reconstruire, dans une certaine mesure, une nouvelle vie. Cette tendance s'observe également après un attentat terroriste. Avoir conscience de ces différentes phases peut aider les professionnels et les autorités à comprendre que les besoins peuvent varier au fil du temps. En outre, cette tendance indique qu'un processus de récupération peut demander une très longue période de soutien (professionnel), des installations et une certaine reconnaissance.

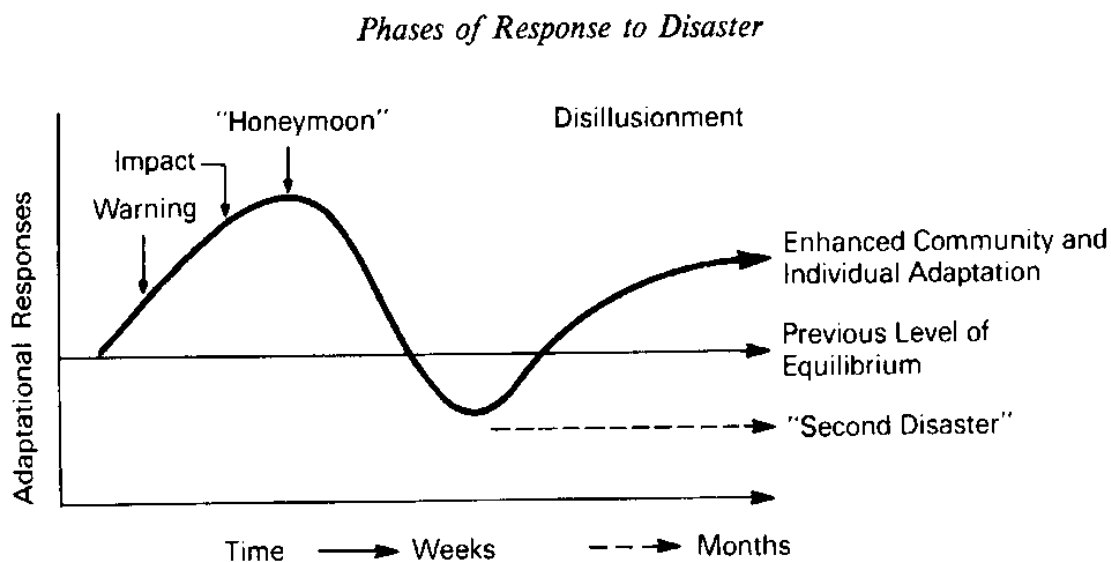


Figure 1: Étapes de réaction à une catastrophe (Raphael, 1986).

Durant les différentes étapes qui suivent un crime terroriste, les victimes et la société au sens large ressentent des émotions dominantes spécifiques. Compte tenu du fait que chaque attentat terroriste est unique, les besoins et les réactions peuvent différer.

1. Phase d'impact: l'événement tragique survient entraînant des ravages, la mort, la destruction et des pertes. Les victimes et la société sont désespérés et en état de choc. La survie est essentielle.

La sécurité, des produits de première nécessité et parfois des abris sont des besoins essentiels immédiats pour les victimes, de même qu'obtenir des nouvelles de leurs proches, par exemple. Différentes réactions de stress peuvent se manifester parmi les victimes directes et parfois indirectes, y compris les témoins et les passants. Ce sont des réactions normales à une expérience anormale et abominable. Ces personnes peuvent progressivement développer un fort besoin de raconter plusieurs fois aux gens ce qui leur est arrivé. Elles peuvent ressentir différentes émotions telles que la colère, la tristesse, l'impuissance, la culpabilité et l'angoisse. Les victimes, les témoins et les professionnels peuvent faire preuve d'altruisme, et parfois même d'héroïsme en sauvant des vies et en aidant les autres.

2. Phase de «lune de miel»: commence quelques jours après la tragédie et peut durer de trois à six mois. Les victimes sont soutenues, des événements de commémoration sont organisés, les communautés et les autorités fournissent une aide massive et spontanée, les structures hiérarchiques d'aide professionnelle peuvent s'assouplir, la couverture médiatique et importante et les gens font preuve d'une grande générosité. Un grand soutien social est mobilisé et disponible. Ainsi, la solidarité, la formation de liens, la bienveillance et la collaboration prévalent entre les survivants et la communauté («nous sommes tous dans le même bateau»). Les autorités et les organes gouvernementaux promettent souvent d'aider les victimes à reconstruire leur vie, ce qui fait naître l'espoir et accroît les attentes des survivants, qui sont parfois encore dans un état émotionnel intense du fait d'avoir survécu à l'événement. Les personnes qui ont perdu un proche peuvent se sentir soutenues par les gestes de sympathie émanant de la société. Le grand soutien social que l'on observe lors de cette phase ne dure pas indéfiniment. Il est donc important que les professionnels et les autorités utilisent cet élan de solidarité et de cohésion dans la société en se montrant visibles, accessibles et utiles, afin de poser les bases de l'aide professionnelle et du soutien social dont les victimes auront besoin à l'avenir.
3. Phase de désillusion: l'attentat terroriste n'est plus le centre d'attention. Les gens reviennent à leur quotidien. D'autres nouvelles retiennent l'attention. Les victimes pleurent leurs pertes et la lassitude s'installe parmi les victimes et les professionnels qui leur fournissent de l'aide et du soutien sur le plan psychosocial. Le soutien organisé faiblit, la bureaucratie (relative aux demandes et aux compensations financières) apparaît et les promesses faites auparavant ne sont pas toujours tenues. Cela entraîne une perte d'espoir, du ressentiment, de l'amertume et un sentiment d'abandon. Le sentiment de communauté partagée disparaît. La dure réalité, les faits concrets refont surface et sont assimilés. Les besoins psychosociaux peuvent être ou devenir intenses et, pour une minorité de victimes, des réactions de stress prolongé peuvent devenir des troubles qui perturbent leur travail ou leurs relations, et demandent donc une prise en charge professionnelle. Le processus de guérison est perçu par les victimes comme lent, long et douloureux, parfois complexe, avec de nouveaux problèmes qui surgissent, comme des difficultés à obtenir l'aide psychologique, financière et matérielle dont elles ont besoin et des informations à cet égard, des procédures judiciaires compliquées et épuisantes, la diminution ou le manque d'appréciation et de reconnaissance de leur situation ou des conflits avec le «monde extérieur». Cette phase est souvent qualifiée de «deuxième catastrophe» ou de «catastrophe après la catastrophe». Elle peut durer plusieurs années.



4. Phase de réintégration: à cette étape (quoique non spécifiquement mentionnée dans la Figure 1), il s'agit avant tout d'aider les personnes et les communautés à reconstruire leur vie. Cela peut prendre de nombreuses années. Il s'agit de la phase de rétablissement à long terme. Le résultat dépend de l'état psychologique et financier de la personne, de la manière dont les aspects des phases précédentes ont été traités et de la disponibilité des ressources. C'est un processus lent, souvent peu médiatisé (sauf aux dates anniversaires, en ce qui concerne les procès, etc.). La détresse de la plupart des victimes diminuera finalement et celles-ci trouveront un nouvel équilibre.

Prendre en compte ces différentes phases après un attentat nous aide également à mieux comprendre la dynamique qui anime la société après un attentat terroriste. La durée des phases diffère d'une personne à une autre au niveau individuel, mais aussi chez les personnes directement affectées et l'ensemble de la société. Cela explique le décalage qui peut exister entre le processus de récupération, les besoins des victimes durant ce processus et la manière dont laquelle la société, y compris les autorités et les professionnels des services de santé dans leur ensemble, y répondent.

1.2 Principes clés de l'aide psychosociale

Outre les différentes étapes qui suivent un attentat, il est utile d'aborder les principes clés de l'aide psychosociale. Un panel mondial d'experts sur l'étude et le traitement des personnes exposées à des actes de violence de masse et des catastrophes est parvenu à un consensus sur la définition de principes d'intervention (Hobfoll et al., 2007). Depuis lors, l'élaboration des programmes d'intervention dans le monde entier s'articule autour de ces principes. Le panel a identifié cinq principes d'intervention fondés sur des données empiriques qui peuvent être utilisés pour guider et concevoir les initiatives d'intervention et de prévention à court et moyen termes après un attentat terroriste:

1. création d'un sentiment de sécurité;
2. apaisement;
3. sens d'efficacité individuelle et communautaire;
4. rapprochement des personnes;
5. espoir.

Il convient de garder ces principes à l'esprit pour identifier ce que les victimes peuvent trouver utile pour surmonter leur calvaire et affronter les conséquences de l'attaque brutale à laquelle elles ont été confrontées. Ce ne sont pas des besoins en soi, mais ils décrivent plutôt l'attitude requise pour fournir un soutien et pour que le groupe cible accepte ce soutien.

1.3 Résilience à différents niveaux

L'histoire montre que, souvent, les personnes confrontées à de graves événements, guerres et catastrophes qui ont causé tant de ravages, de mal et de douleur à leurs victimes, ont une grande force. D'une manière ou d'une autre, elles font face au chagrin, à la douleur et à la perte qui leur ont été imposés. Aujourd'hui, nous nous référons souvent à cette capacité en utilisant le terme «résilience» (psychosociale), à savoir la capacité de rebondir et de trouver un nouvel équilibre dans la vie après un événement tragique.



Même s'il y a déjà un certain temps que le concept de résilience est utilisé, il n'en existe toujours pas de définition scientifique unique universellement acceptée. Est-ce un trait de personnalité (ce qui limite l'influence de facteurs externes) ou est-ce un processus dynamique? Dans le deuxième cas, il serait possible de renforcer ou de mobiliser la résilience. La recherche identifie de nombreux facteurs qui peuvent contribuer à la résilience.

Ceux-ci peuvent être envisagés à trois niveaux différents (Hojtink, Te Brake, Dückers, 2011):

- au niveau individuel;
- au niveau communautaire;
- au niveau des caractéristiques de l'événement.

1.3.1 Niveau individuel

La résilience au niveau individuel peut être liée à la personnalité de l'individu concerné, par ex. la confiance en soi, la persévérance, la détermination, la résistance. Elle a également un rapport avec l'entourage: un réseau familial, d'amis, de connaissances, de voisins, de collègues, etc. qui fonctionne bien. Celui-ci peut constituer un soutien dans des moments de stress et aider la personne à se sentir moins isolée et seule avec son fardeau. Mais la situation socioéconomique personnelle est également importante: le sexe, l'âge, les revenus, le niveau d'éducation et la composition du ménage. Même si la religion et l'appartenance ethnique peuvent jouer un rôle, des recherches doivent encore être menées pour évaluer précisément si ces facteurs ont une influence sur la résilience.

1.3.2 Niveau communautaire

La résilience au niveau communautaire fait référence au sentiment d'appartenance à une certaine communauté ou à l'existence de liens émotionnels avec un lieu ou une région géographique dans laquelle la victime se sent chez elle, en lieu sûr ou émotionnellement liée à la communauté. Plus une communauté est solidaire et plus les liens avec la région sont solides, plus la résilience au niveau individuel et communautaire peut être forte, même si cela peut également constituer un obstacle durant le processus de récupération. Parfois, les victimes sont relocalisées et doivent quitter leur domicile et leur réseau social.

Au sein d'une communauté, les institutions peuvent fournir ou devenir un vecteur efficace d'interaction positive et dégager des ressources pour aider une victime durant une période de stress. Les victimes qui s'organisent en groupes d'entraide sont également un exemple frappant et important.

1.3.3 Caractéristiques ou aspects d'un événement tragique à grande échelle

La nature et l'étendue d'un événement peuvent également avoir un impact sur la résilience de ses victimes. Les événements provoqués par l'homme tels qu'un attentat terroriste semblent être comparativement plus difficiles à surmonter que les catastrophes naturelles (Norris et al., 2002).

La «dose» ou le niveau d'exposition sont également importants: plus une victime est exposée aux effets néfastes d'un attentat, plus elle est susceptible de développer des affections ou des troubles psychosociaux tels que la dépression ou des syndromes de stress post-traumatique.

Un événement catastrophique et violent a parfois des aspects ou des implications politiques menant à une méfiance vis-à-vis de la société au sens large, et parmi les victimes et les autorités. Il doit impérativement y avoir une relation de confiance mutuelle entre elles. Les informations requises des autorités et des professionnels d'aide aux victimes doivent donc être claires, pertinentes, fiables et cohérentes et fournies en temps opportun afin de permettre à celles-ci de retrouver une vie normale.

2. Le modèle Résilience-Besoins-Difficultés

2.1 Présentation du modèle

Le modèle Résilience-Besoins illustré dans la Figure 2 a été développé par Te Brake (2014). Il constitue une transposition graphique de ses précédents travaux de recherche sur la manière dont les organisations de services en uniforme (par ex. la police) peuvent améliorer la résilience de leurs membres lorsqu'ils doivent faire face à des circonstances très stressantes. Il a également participé à la conception d'un outil de mesure de la résilience psychosociale des citoyens (Hojtink, Te Brake, Dückers, 2011). Son modèle est à la fois élégant, simple et clair.

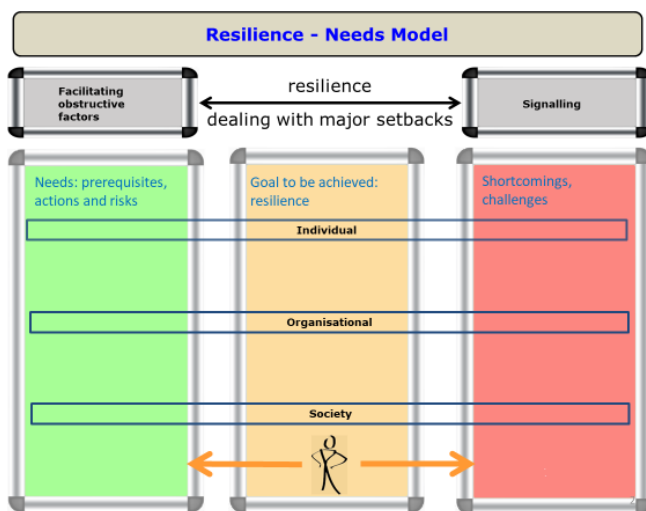


Figure 2: Modèle Résilience-Besoins (Te Brake, 2014)

C'est la première fois qu'une version adaptée, à savoir le modèle Résilience-Besoins-Difficultés, est utilisée pour envisager la situation des victimes du terrorisme après un attentat. En la mettant en lien avec les besoins et les difficultés, le modèle favorise une réflexion davantage structurée sur la manière d'assurer ou de faciliter une résilience psychosociale. Le modèle peut contribuer à identifier les victimes qui ont besoin de reprendre le contrôle de leur vie et les obstacles susceptibles de diminuer, d'entraver ou de compliquer leur capacité à faire face à la situation. Il peut être utilisé pour concevoir, mettre en œuvre et analyser des activités, pour s'assurer que les informations correctes sont disponibles à tous les niveaux et



pour prendre des mesures qui correspondent aussi bien aux besoins qu'aux défis. Pour ce faire, la coopération entre les victimes, les gouvernements et les organisations non gouvernementales compétentes est fortement recommandée.

Le modèle Résilience-Besoins-Difficultés (p. 10 et suivantes)_ s'organise en trois colonnes (vert clair, bleu clair et rouge clair) à trois niveaux: individuel (victimes), organisationnel (groupes d'entraide) et sociétal (société au sens large). La colonne de gauche (vert clair) concerne le besoin de surmonter les effets et les conséquences d'une attaque terroriste aux trois niveaux pré-cités: pour les victimes, pour les groupes d'entraide de victimes et pour une société cherchant à prendre en charge ses victimes. Lorsque ces besoins sont satisfaits, la résilience est mobilisée ou renforcée, ce qui aide les victimes à faire face à leur calvaire.

La colonne de droite (en bleu clair) porte sur les difficultés qui doivent être anticipées, traitées et surmontées, car elles peuvent entraver et gêner la mobilisation ou le renforcement de la résilience, et donc bloquer ou ralentir le processus d'une victime qui cherche à reprendre le contrôle de sa vie, l'efficacité des groupes de soutien et les efforts de la société pour faire face aux conséquences de l'attentat.

La colonne du milieu (en orange clair) décrit le résultat de la mise en balance entre les besoins et les difficultés. La résilience est l'équilibre entre les besoins traités et les difficultés signalées.

Comme indiqué ci-dessus, ce modèle vise à fournir une image plus claire des besoins à satisfaire et des difficultés qui peuvent influencer, augmenter ou diminuer la résilience. Outre cette fonction d'analyse primordiale, le modèle permet également d'obtenir un feedback, ce qui est essentiel. Sans contrôle du processus d'aide aux victimes pour reprendre le contrôle de leur vie, ou sans création d'un mécanisme ou d'une structure de collecte d'informations, il n'est pas possible d'évaluer si les dispositifs et l'aide répondent aux besoins des victimes. Pour obtenir des commentaires permettant de contrôler, d'évaluer et d'adapter les services fournis, il faut maintenir le contact avec les victimes. Il est possible de le faire en organisant une réunion annuelle entre des représentants du gouvernement, des organismes de soutien professionnels et des groupes d'entraide ou de soutien, afin de parler de ce qui fonctionne bien et de ce qui pourrait être amélioré. Il peut également être utile de mener des enquêtes parmi les personnes qui fournissent ou reçoivent un soutien, ou d'assurer un point de contact central où indiquer les éventuelles lacunes et difficultés. Quelle que soit l'initiative, l'une des organisations impliquées doit être chargée de la coordination.

2.2 Mise en rapport de la résilience avec les besoins et résolution des lacunes et des difficultés

Cette section présente les besoins et les difficultés qui existent, le soutien devant être fourni et la manière d'améliorer la résilience. Sur la base des informations du Chapitre 1 et des conclusions d'études sur les besoins de victimes, le modèle Résilience-Besoins-Difficultés est renseigné ci-dessous et fournit un aperçu pour les trois niveaux. Le texte qui accompagne chaque niveau fournit de plus amples informations.

Avant de poursuivre, il convient de rester prudent. Tous les modèles ont des limites; toutes les victimes ne sont pas concernées par tous les besoins et toutes les difficultés en raison des caractéristiques de l'attentat et de la diversité au sein du groupe en ce qui concerne le contexte culturel et socioéconomique, le sexe, les



circonstances de l'attentat, le temps écoulé depuis l'attentat, etc. En outre, d'un pays à l'autre, les besoins ne seront pas satisfaits de la même manière au moyen d'activités organisées, de procédures et de lois, et les difficultés ne seront pas reconnues et traitées de la même manière. À cet égard, le tableau ci-dessous ne se veut pas être une liste de contrôle exhaustive ou un guide complet des besoins. Il s'agit plutôt d'un moyen de structurer des activités et des efforts afin d'atteindre l'objectif de renforcer ou de maintenir la résilience. Ainsi, il sert d'outil pour réfléchir sur les pratiques actuelles, les initiatives politiques, les plans d'action des organisations de victimes, etc. Les besoins indiqués dans la colonne de gauche (vert clair) ne sont *pas* énumérés de manière hiérarchique et peuvent tous avoir la même importance. Certains sont cités ci-dessous pour illustrer leur importance. Les mots en gras correspondent aux différents sujets.

2.1.1 Niveau individuel

La reconnaissance de la situation de la victime est un aspect important de la résilience à plusieurs égards. Par exemple, prendre acte du fait que de nombreuses victimes ont été attaquées en raison de leur appartenance à un plus grand groupe est un besoin important (Letschert, Staiger et Pemberton, 2010). Cela permet de reconnaître que quelque chose de tragique et de grave s'est produit et demande de l'attention, de l'aide, du réconfort, du respect, du soutien et une indemnisation. Les victimes doivent être reconnues comme telles sans pour autant être considérées ou traitées comme des personnes impuissantes que l'on ne peut que plaindre. Le fait d'être une victime ne constitue pas une identité. En revanche, une victime a besoin de l'aide de son entourage, de professionnels et des autorités pour faire face à sa situation et trouver un nouvel équilibre dans sa vie. Nous identifions plusieurs situations différentes dans lesquelles une reconnaissance est nécessaire, par exemple:

- une personne qui a besoin de l'aide pratique des intervenants de première ligne immédiatement après l'événement;
- une personne qui n'est pas connue des aidants; une personne qui ne connaît pas les procédures de demande d'aide ou qui est (provisoirement) incapable de décider par elle-même;
- une personne qui recherche des informations sur l'événement survenu;
- une victime du terrorisme qui a, dans une certaine mesure, des besoins spécifiques par rapport à d'autres victimes;
- une personne touchée par l'événement qui souhaite se sentir reconnue par les gouvernements et les organismes officiels ainsi que par la société, sa famille et ses amis;
- une personne qui cherche à accepter son sort et ses conséquences, par exemple pleurer la perte d'un proche, faire face à ses blessures physiques ou psychologiques ou s'efforcer de reprendre ses activités quotidiennes telles que le travail, etc.

information est essentielle dès le moment où un attentat survient. L'incertitude d'une personne après une expérience effrayante, où sa vie a été mise en péril, peut être dévastatrice et la mener au sentiment d'avoir perdu le contrôle de sa vie. La disponibilité d'informations sur un éventail de sujets permet d'aider les personnes à retrouver un certain contrôle de leur vie et, en quelque sorte, à retomber sur leurs pieds. Les informations doivent porter sur différents sujets: les événements survenus et en cours, par exemple, la



sécurité de leurs proches, l'hôpital où ils se trouvent, où on peut trouver de l'aide pratique, le type de procédures à suivre pour obtenir une compensation financière, etc. Les informations doivent toujours être fournies en temps voulu et être pertinentes, concises, exactes, compréhensibles et cohérentes. Il peut être nécessaire de les adapter pour les rendre accessibles et utiles à toutes les personnes concernées (par ex. les victimes, les victimes indirectes telles que les passants et les témoins), car toutes n'ont pas le même milieu culturel, les mêmes connaissances en matière de santé et ne maîtrisent pas la langue officielle assez bien pour comprendre les informations essentielles et pertinentes. Certains groupes peuvent demander une attention particulière: les enfants (risque plus élevé et contact plus difficile); les jeunes; les minorités (moindre utilisation des établissements de santé mentale); les réfugiés, les demandeurs d'asile (traumatisme préexistant) et les étrangers.

Il est important que **justice** soit faite pour accepter ce qu'il s'est passé. Même si la condamnation des auteurs d'un attentat ne répare pas le dommage subi, elle fournit au moins un certain degré de reconnaissance. Pour les victimes, il est frustrant qu'un attentat ne soit pas suivi d'un procès, par exemple lorsque ses auteurs restent introuvables ou ont succombé durant l'attentat. Outre la reconnaissance fournie, un procès génère souvent des informations utiles à la recherche de la vérité.

Une **indemnisation** matérielle peut également aider une personne à s'adapter à sa nouvelle situation et retrouver un certain contrôle.

se sentir en sécurité est indispensable pour qu'une personne puisse revenir à la normale après un attentat. Les personnes victimes d'un attentat durant leur quotidien (au travail, lors de leurs déplacements quotidiens) ne se sentent plus nécessairement en sécurité dans un environnement qu'elles considéraient auparavant comme sûr. Il arrive également que des victimes ne se sentent pas en sécurité, car il existe de bonnes raisons de craindre un autre attentat, par ex. lorsqu'un attentat ciblait une personne spécifique, sa position ou son groupe professionnel (police ou politiques...). Il convient également de souligner que des victimes appartenant au même milieu culturel ou religieux que les auteurs d'un attentat sont parfois confondues avec ceux-ci, ce qui peut leur valoir un fort sentiment d'insécurité et aggraver encore leur situation.

En ce qui concerne le **bien-être psychologique**, la plupart des victimes ne développent pas de trouble psychologique. Elles montrent des signes de détresse et réagissent au stress, ce qui constitue une réaction parfaitement normale à une situation anormale. Immédiatement après un attentat, les personnes ont besoin d'informations provenant de sources fiables et des autorités (pour savoir ce qu'il se passe, où trouver de l'aide et la nature de l'aide disponible). Elles ont également besoin d'être reconnues et soutenues par leur entourage (famille, amis, collègues, connaissances, voisins) sur le plan pratique et émotionnel, afin de se sentir en sécurité et avoir l'impression de reprendre le contrôle. À ce stade, les professionnels doivent concentrer leur aide sur l'information et contribuer à mobiliser le soutien requis dans le réseau privé de la personne (accompagnement, conseil, aide aux secouristes, etc.) et leur fournir une reconnaissance et une orientation au besoin. La souplesse et l'empathie sont des qualités essentielles. Les professionnels doivent également identifier les personnes qui ont besoin d'assistance psychologique immédiate (une minorité, y compris chez les personnes qui étaient déjà instables) et suivre celles qui pourraient en avoir besoin par la suite. Un petit groupe de victimes risque de développer des troubles tôt



ou tard, par exemple un syndrome de stress post-traumatique ou une dépression. Celles-ci ont bien évidemment besoin de recevoir un traitement rapide, de qualité et approprié.

Exemples de pratiques

Avec des plans et des mécanismes d'urgence solides en place, il est possible de limiter le chaos. Les pays qui ont déjà été confrontés à des attentats y sont souvent mieux préparés. Par exemple, les autorités espagnoles ont identifié très rapidement les victimes de l'attentat de Barcelone.

Travailler avec le concept de guichet unique, c'est-à-dire un centre d'informations et de conseils (CIC) avec un guichet recevant les questions des victimes, des secouristes, etc. et un bureau administratif composé d'organisations de soutien permet aux victimes du terrorisme de trouver plus facilement ce qu'elles cherchent. Un autre avantage de cette approche est qu'elle permet au personnel de comprendre la situation et les besoins d'une victime, tandis que le suivi des activités et des résultats par le CIC fournit des informations sur les besoins satisfaits et non satisfaits. Lorsque les victimes sont dispersées sur une vaste zone et qu'il est impossible de mettre en place un CIC physique, il peut être utile de créer un centre d'information en ligne. C'est ce qui a été organisé aux Pays-Bas pour les personnes touchées par le crash du vol MH17. L'avion transportait 298 personnes, dont 196 Néerlandais.

| Niveau individuel | | |
|-------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| Besoins | Objectif à atteindre: résilience | Difficultés |
| 1. Satisfaction de besoins de | 1. Reconnaissance d'un besoin | 1. Chaos, soutien psychosocial |

| | | |
|--|--|---|
| base: Sécurité, abris, nourriture, eau, médicaments | immédiat d'aide d'une personne | insuffisant et mal préparé, particulièrement en cas de victimes nombreuses et d'événement touchant plusieurs pays |
| 2. Assistance (immédiate): Informations sur la localisation des proches, soutien social, pratique, émotionnel et psychologique et aide aux victimes, le cas échéant | 2. Idem | 2. Diversité des besoins, des calendriers, des connaissances en matière de santé et des groupes à risque |
| 3. Traitement respectueux | 3. Reconnaissance en tant que personne | |
| 4. Reconnaissance du statut de victime par la société, le gouvernement, la famille et les amis | 4. Reconnaissance en tant que victime | 3. Tendance à la polarisation de la communauté affectée |
| 5. Besoin de vérité et de justice | 5. Reconnaissance en tant que citoyen et victime | 4. Tendance à la polarisation de la communauté affectée |
| 6. Informations facilement accessibles, pertinentes, précises, cohérentes et compréhensibles | 6. Information correcte et rapide (sur ce qui s'est produit, se produit et se produira pour reprendre un certain contrôle) | 5. Procédures éprouvantes, lourdes et longues |
| 7. Informations sur les procédures judiciaires | 7. Idem | 6. Prise en compte de la diversité des groupes cibles (handicaps, culture, religion, langue) |
| 8. Participation au système de justice pénale (notamment recevoir des informations sur les enquêtes, la poursuite des auteurs, les droits, ce à quoi il faut s'attendre, son propre dossier pénal, etc.) | 8. Voir la justice rendue | 7. Groupe cible non atteint et implications financières |
| 9. Protection de la loi, | 9. Se sentir en sécurité | 8. Procédures lourdes et longues; traumatismes secondaires; confidentialité |
| | | 9. Peur menant à l'isolement et à la |

| | | |
|---|---|---|
| protection en cas de risque qu'une personne devienne victime une nouvelle fois | | marginalisation. Confusion d'une victime avec l'auteur d'un attentat |
| 10. Indemnisation matérielle, peu après l'attentat pour régler les détails pratiques et à long terme pour reconstruire sa vie | 10. Obtenir justice au sens matériel | 10. Aspects financiers; vitesse; Approche minimale/étroite |
| 11. Deuil | 11. Reconnaissances des sentiments par les victimes et leur famille et amis | 11. Ressentiments découlant du refoulement de sentiments |
| 12. Travail sur des problèmes émotionnels et psychologiques et traumatismes | 12. Bien-être émotionnel | 12. Absence ou manque d'évaluation du niveau d'assistance requise: thérapie professionnelle, groupes de pairs, etc. |

2.2.2 Niveau organisationnel

S'agissant du niveau organisationnel, nous envisagerons **des groupes d'entraide de victimes du terrorisme**. Ces groupes peuvent être soit informels, soit des associations ou des organisations formellement enregistrées. Les victimes peuvent créer leur propre organisation de personnes touchées par le même attentat ou choisir de se joindre à une organisation d'aide aux victimes de différents attentats, ou même représentant des victimes en général ou d'en demander le soutien.

Ces organisations ou associations jouent un rôle clé dans la capacité des personnes à retrouver le contrôle de leur vie, car elles peuvent viser différents objectifs ou avoir plusieurs fonctions (par ex. soutien émotionnel, reconnaissance, commémoration, mémorial, échange d'informations, recherche de la vérité, indemnisation financière). Étant donné que les victimes du terrorisme sont souvent confrontées à l'incompréhension de personnes qui n'ont pas vécu un événement similaire, faire la connaissance d'autres victimes apporte souvent un certain soulagement. En outre, il s'agit d'un important vecteur de communication pour les victimes, les professionnels et les autorités. Étant donné qu'il représente en général de nombreuses victimes, un groupe d'entraide peut jouer le rôle de porte-parole pour exprimer leurs besoins et leur situation. Les autorités et les professionnels peuvent utiliser le groupe comme un véhicule pour communiquer des informations nécessaires. (Cancrinus et Netten, 2008).

Le soutien mutuel, la reconnaissance et l'émancipation sont d'importants facteurs favorisant l'établissement de liens, indépendamment du type d'organisation. Obtenir le soutien d'autres personnes qui souffrent ne demande pas une organisation formelle, car les personnes peuvent également se réunir en dehors d'un groupe d'entraide. Toutefois, de nombreux groupes d'entraide ont été formés après des



attentats et à la suite des récentes attaques, de nouveaux groupes d'intérêt pour les victimes se sont également constitués.

La forme optimale d'organisation dépend des objectifs (ainsi que de ce que les partenaires et les organisations commanditaires demandent en termes d'activités conjointes ou de soutien). Par exemple, les victimes ont plus de chances d'être mises à contribution pour préparer des initiatives politiques lorsqu'elles sont organisées ou ont un porte-parole.

Outre tous ses avantages, un groupe d'intérêt ou une association de victimes peut également connaître certaines **difficultés**:

- trouver des **membres du conseil d'administration et des participants actifs** parmi les victimes que le groupe d'intérêt représente, avec les compétences administratives nécessaires pour diriger l'organisation et mener les différentes activités sur lesquelles l'organisation souhaite se concentrer (reconnaissance, commémoration, construction d'un monument, indemnisation financière, recherche de la vérité, prévention, etc.). Il peut être très pratique et utile de mettre en place, du moins temporairement, un conseil ou groupe consultatif d'experts (en la matière) qui peuvent soutenir le conseil dans l'exécution de ses différentes tâches et objectifs;
- **contexte paradoxal**. Une association «née» de manière non intentionnelle à la suite d'un attentat rassemble souvent un groupe hétérogène de victimes dont la situation difficile et la vulnérabilité doivent être reconnues et qui ont besoin d'être soutenues. Dans le même temps, il est attendu de cette association qu'elle fonctionne pratiquement comme une organisation professionnelle, qu'elle atteigne ses objectifs, qu'elle soit un point de contact pour les autorités et les organisations de soutien et qu'elle joue le rôle de porte-parole. Les autorités et d'autres organisations professionnelles doivent être conscientes de la situation difficile dans laquelle se trouvent les membres de l'organisation et en tenir compte. Il peut être utile pour un groupe d'entraide d'inclure dans sa structure un conseil consultatif d'experts sur des thèmes spécifiques et avec un réseau pertinent ou d'inclure (temporairement) des professionnels pouvant soutenir ou encadrer ses membres;
- **endogroupe et d'exogroupe** entraînant un phénomène d'isolement peut se produire lorsque le groupe est utilisé d'une manière permettant aux victimes de tourner le dos à la société. Cela peut donner écho à des informations incorrectes ou mêmes des théories du complot qui proviennent d'une victime faisant partie du groupe;
- un groupe d'intérêt peut sembler homogène au premier abord, mais en réalité, il comprend des **individus** dont le travail de deuil et le processus de guérison sont uniques et suivent leur propre rythme. Cela peut avoir comme conséquence que certaines personnes ne se sentent (plus) soutenues et quittent le groupe d'entraide;
- **hiérarchie dans la souffrance**; les victimes peuvent parfois «rivaliser» les unes avec les autres sur celles qui souffrent le plus ou le moins, ce qui implique, injustement, que certaines méritent plus ou moins de reconnaissance, d'attention et d'accès aux ressources. Cela n'est bien évidemment pas constructif et ne rend pas justice au fardeau que toutes doivent supporter;
- l'engagement dans un groupe d'entraide est très apprécié et constitue un geste d'une valeur inestimable d'une victime aux autres et à la société; les victimes sont réellement plus fortes et plus intelligentes ensemble! Toutefois, un très petit nombre de personnes peuvent finalement trouver



très **difficile de se dissocier** de l'organisation et de se concentrer sur leur propre trajectoire pour retrouver le contrôle de leur vie. Le phénomène contraire peut alors se produire; Elles deviennent trop impliquées et ne peuvent pas se séparer de l'événement. Elles continuent de se concentrer sur ses aspects difficiles et après un certain temps, il peut leur sembler impossible d'envisager l'avenir et la guérison. Cela peut porter préjudice au processus que suivent les victimes pour reprendre le contrôle de leur vie;

- le centre d'attention, les objectifs et les tâches d'un groupe d'entraide ne sont pas statiques, mais **dynamiques** et évoluent au fil du temps, ce qui demande de faire des choix, de mener des activités et de disposer de certaines compétences en conséquence;
- parfois, différents groupes d'entraide se forment après le même événement, produisant sans le vouloir un **contexte compétitif**, ce qui risque de compliquer la communication et la représentation;
- certaines victimes souhaitent faire partie d'un groupe d'entraide, alors que d'autres ne le désirent pas. Ainsi, il est important que les autorités et les organisations de soutien trouvent d'autres manières **d'entrer en contact avec ces personnes et de communiquer avec elles**.

De telles difficultés doivent idéalement être reconnues et traitées par une organisation de victimes et les organes de soutien aux différentes étapes de son existence. Par exemple, un soutien financier et pratique est presque toujours nécessaire; les autorités peuvent être utiles à cet égard en soutenant la mise en place d'un groupe d'entraide et en fournissant des formations. Une autre source d'aide, d'expérience, d'information et d'inspiration peut provenir d'autres ou d'anciens groupes d'entraide créés après de précédents attentats terroristes et qui ont déjà suivi ce processus. Leur expérience est d'une grande valeur et les membres peuvent constituer des exemples de force, de pouvoir et de persévérance. C'est la *meilleure forme* de résilience.

Les groupes de victimes peuvent jouer un rôle important dans les **commémorations** et même pour ériger des **mémoriaux**. Comme ils représentent les personnes les plus touchées par un attentat, les consulter et parfois les inviter à participer à l'organisation des cérémonies, ou même au choix des monuments qui devrait être construit à l'emplacement de l'attentat, est essentiel, et il convient de garder à l'esprit que toutes les victimes ne sont pas nécessairement représentées dans ces groupes.

Comme indiqué dans la présentation du modèle Résilience-Besoins-Difficultés, un bon **feedback** est nécessaire pour adapter le soutien fourni aux victimes. Les groupes de victimes peuvent jouer un rôle important à cet égard, car elles disposent d'information de première source sur la manière dont le soutien, les interventions, les lois et les décisions politiques, par exemple, sont reçus ou vécus par le public cible. Dans le même temps, ils fournissent eux-mêmes un soutien qui peut avoir besoin d'être adapté et ajusté pour être plus efficace.

Exemple de pratiques

En France, les principales organisations de victimes du terrorisme sont intégrées dans les équipes de soutien après un attentat. Comme elles ont des connaissances expertes de ce que les victimes vivent durant cette période, elles complètent l'assistance offerte par les professionnels. Elles peuvent également continuer de soutenir les victimes après la période initiale. Une coopération de ce type exige une volonté de collaboration avec les gouvernements, ainsi que des victimes bien formées et expérimentées.



Pour assurer que l'attentat et ses victimes soient traités de la manière qui convient, certains groupes de victimes de différents pays associent les écoles dans leurs activités de commémoration, par exemple, en invitant une école à créer ou entretenir un monument, ou en la faisant participer à la cérémonie. Dans le cadre des préparations à la cérémonie, les victimes peuvent visiter l'école pour sensibiliser les élèves à l'événement survenu.

Groupes d'entraide pour les victimes du terrorisme.

| Besoins | Objectif à atteindre: résilience | Difficultés |
|---|---|---|
| 13. Participation/connexion avec d'autres victimes (en établissant un groupe d'entraide) | 13. Soutien, reconnaissance, information, émancipation, communication (porte-parole/point de contact) favorisant l'autosuffisance | 13. Travail de proximité, confidentialité, expertise, ressources, hiérarchie de la souffrance, statut de victime, autres victimes |
| 14. Reconnaissance, être traité et respecté sur un pied d'égalité, accès direct aux sources d'information | 14. Reconnaissance, autonomisation | 14. Devenir des partenaires égaux pour le gouvernement, les institutions, etc. |
| 15. Être informé sur tous les thèmes pertinents | 15. Reconnaissance | 15. Accès aux sources d'informations pertinentes |
| 16. Participation à la préparation et à l'application d'initiatives politiques et législatives | 16. Prise en main conjointe | 16. Complexité, longueur et manque de consensus au sein des associations de victimes |
| 17. Commémoration et mémorial | 17. Reconnaissance, respect, consolation | 17. Diversité, appropriation, mise en forme |
| 18. Participation des associations de victimes immédiatement après un attentat | 18. Réponse appropriée après un attentat | 18. Identification d'organisations bien formées qui souhaitent coopérer avec d'autres |

2.2.3 Niveau sociétal

Ce niveau concerne les personnes qui ne sont pas directement touchées par un attentat. Même si elles-mêmes ne sont pas blessées, elles peuvent néanmoins être affectées. Les terroristes souhaitent perturber la société pour créer un environnement qui correspond à leur idéologie extrémiste. Ainsi, ils prévoient souvent leurs attaques dans des lieux dans lesquels de nombreuses personnes ont l'habitude de se rendre, tels que des lieux emblématiques (par ex. London Bridge) ou des salles de concert (Manchester Arena, Bataclan à Paris). Même si l'impact général est beaucoup moins grave que les conséquences sur les victimes directes, la société est en état de choc. Les phases de réponse après une catastrophe sont également applicables à la société, particulièrement la phase de lune de miel, même si elles sont beaucoup plus modérées.

Informations, communication et médias. Pour se sentir en sécurité et reprendre un certain contrôle après un attentat, les citoyens souhaitent et ont besoin de se sentir informés de ce qui est survenu, mais ils désirent également témoigner leur sympathie aux victimes et leur indignation sur l'attentat. Dans le même temps, la polarisation et les préjugés peuvent s'accroître en réaction à l'attaque.

À ce niveau, les intérêts des victimes peuvent même entrer en conflit avec ceux de la société. Par exemple, lorsque la société souhaite «tourner la page» (revenir à la normale) après un certain temps, les victimes ne sont pas (encore) prêtes à le faire (et cela se comprend). Il convient de trouver un équilibre entre le besoin d'informer le grand public et de respecter la vie privée des personnes directement touchées. Une grande couverture médiatique peut bénéficier au processus que suit le grand public pour faire face à la situation (satisfaisant le besoin d'information), mais cela peut être une source de douleur et de tristesse supplémentaire pour les victimes. La manière dont l'attentat est couvert (montrant la violence ou les victimes d'une manière irrespectueuse, donnant une plus grande attention aux auteurs qu'aux victimes) peut avoir des effets négatifs. Les médias recherchent souvent des informations sur les victimes aussitôt après l'événement, poussés par le grand public qui souhaite en savoir plus. Les victimes peuvent alors se sentir submergées par l'attention de la presse et la pression. Certaines victimes refusent tout contact; d'autres peuvent être ouvertes aux médias, mais le moment est déterminant. Lorsque les victimes sont prêtes à s'exprimer, le grand public peut déjà «avoir tourné la page». Ce décalage entre le processus que suivent les personnes directement touchées pour faire face à la situation et le reste de la société peut contribuer à alimenter une image des victimes qui «vivent dans le passé» ou même «sont obsédées». Cela ne contribue pas à ce que les victimes se sentent **reconnues ou prises en compte**.

société peut largement contribuer à renforcer la résilience parmi les victimes du terrorisme. Le gouvernement et les responsables politiques peuvent organiser un soutien pratique et une assistance juridique, par exemple sur le statut de victime. La société civile apporte souvent des réponses spontanées immédiatement après un attentat en fournissant une aide pratique (par ex. chauffeurs de taxi ramenant les gens chez eux gratuitement, citoyens ouvrant leurs portes) ou en créant de lieux temporaires de commémoration (fleurs, bougies). La société s'engage également à plus long terme, quoique de manière



plus structurée, par l'intermédiaire de fondations pour des commémorations ou la levée de fonds, ou au travers de la participation à des activités ponctuelles. S'agissant de la société, **la reconnaissance et la prise en compte** constituent des priorités pour la résilience. Comme nous le verrons dans le chapitre 3, les victimes du terrorisme peuvent également contribuer à la résilience dans la société.

Exemples de pratiques

Des plateformes ont été mises en place pour permettre à des groupes de victimes et aux médias de parler de leur relation, de la manière dont les attentats sont couverts par la presse et de la manière de travailler avec les victimes. Même si elles ne peuvent résoudre tous les problèmes pour une raison évidente de conflit d'intérêts entre les victimes et les médias, elles permettent de renforcer la reconnaissance et la compréhension. Ces discussions peuvent déboucher sur un code de conduite.

Les réseaux sociaux sont utilisés comme source d'information et plateforme pour exprimer des sentiments après un attentat. Des initiatives telles que «Je suis Charlie» et «Pray for Brussels» se sont propagées dans le monde entier. Il est arrivé que des utilisateurs partagent, généralement de manière non intentionnelle, du matériel qui pourrait être perçu comme choquant ou non respectueux pour les victimes. Dans plusieurs pays, les autorités, les ONG et les groupes de victimes appellent à la prudence en ce qui concerne le partage de matériel potentiellement perturbant après un attentat, en mettant l'accent sur le respect de la vie privée.

| Société | | |
|--|---|---|
| Besoins | Objectif à atteindre: résilience | Difficultés |
| 19. Couverture médiatique des attaques | 19. Reconnaissance, prise en compte | 19. Retraumatisation, traumatisme indirect, atteinte à la vie privée |
| 20. Réponse du grand public et des médias aux victimes | 20. Reconnaissance | 20. Intrusion, sécurité compromise, réaction d'hostilité |
| 21. Statut des victimes (au niveau symbolique et pratique) | 21. Reconnaissance en tant que citoyen et victime | 21. Prévention de la victimisation répétée et des préjudices secondaires pour la victime (rejeter la responsabilité sur la victime) |
| 22. Participation à des procédures pénales, civiles ou administratives (droit à être entendu; afin de fournir des informations équilibrées par rapport au stress qu'implique la participation) | 22. Reconnaissance, justice | 22. Traumatismes secondaires |

| | | |
|--|---|--|
| 23. Commémoration et mémoriaux | 23. Reconnaissance, respect, consolation | 23. Différences de préférences sur les commémorations, discussions sur l'organisation des cérémonies |
| 24. Informations à la société | 24. Reconnaissance de l'impact sur la société | 24. Équilibre entre intérêt public et vie privée des personnes |
| 25. Reconnaissance du statut de victimes | 25. Reconnaissance, respect | 25. Procédures à jour, législation reconnaissant les victimes du terrorisme |
| 26. Intérêt politique | 26. Idem | 26. Victimes utilisées comme symboles politiques ou même malmenées |

3. Mise à contribution des victimes résilientes du terrorisme (organisations) pour combattre l'extrémisme violent; promouvoir la résilience sociétale

Les victimes sont souvent résilientes, particulièrement lorsque leurs besoins sont reconnus et pris en compte. La force développée par les victimes du terrorisme a impressionné et inspiré la société, mais elles ont également, au fil des années, participé à la conception d'approches pour prévenir et lutter contre l'extrémisme violent. Compte tenu du fait qu'elles ont été directement touchées, ce sont des messagers crédibles pour montrer le mal causé par la violence extrémiste. Par exemple, des victimes ont participé à des projets d'écoles aidant les jeunes à développer un esprit critique en parlant de leur expérience et en révélant la nature réelle du terrorisme. De telles activités sont louables, impressionnantes et peuvent être très utiles aussi bien pour la société que pour les victimes.



Toutefois, elles ne doivent être entreprises que lorsqu'elles sont intégrées à une autre activité, comme un projet scolaire (cela ne doit pas être une action unique, isolée) et avec le soutien (émotionnel) de l'école, du groupe d'entraide et d'autres parties prenantes. Travailler sur la prévention et la lutte contre l'extrémisme violent et commémorer un attentat pour les victimes, par exemple, sont deux choses différentes. Les commémorations se concentrent sur des activités «pour ne pas oublier», tandis que les actions de prévention et de lutte contre la radicalisation visent à relier l'attentat et son impact sur les victimes aux problèmes sociétaux actuels. Ils répondent aux questions: «quelles leçons pouvons-nous en tirer?» et «que pouvons-nous faire?» Raconter ce qu'il s'est passé n'est pas suffisant. Il est également important d'aider le groupe cible (par ex. des élèves) à se sentir concerné par les leçons tirées et de les intégrer dans la vie courante et dans ses opinions. Ainsi, afin de susciter l'esprit critique d'un public (cible), la victime doit se montrer attentive et contrôler ses émotions et sentiments intenses de tristesse, douleur et colère; en effet, il ou elle doit avoir conscience que son expérience douloureuse va servir d'outil pour parler de la citoyenneté, de la démocratie, des droits de l'homme, etc. et l'accepter.

Dans un contexte éducatif, les circonstances dans lesquelles des victimes déploient des efforts pour prévenir ou lutter contre (la radicalisation conduisant à) l'extrémisme violent peuvent être contrôlées dans une certaine mesure. Cela est plus difficile dans le cas des activités en ligne et dans les médias, où le groupe cible n'est pas connu, pas plus que le moment où elles seront suivies, par qui et dans quel état d'esprit. Cela peut provoquer des commentaires inattendus. Bien qu'elles soient positives en soi, les réactions peuvent intervenir à un moment où la victime est vulnérable ou dans un état d'esprit complètement troublé. Des réactions négatives peuvent également survenir, ou d'autres personnes peuvent récupérer le message de la victime pour servir leurs objectifs (recontextualisation). Dans d'autres cas, il ne peut y avoir aucun commentaire, ce qui peut donner l'impression que les efforts ont été vains. Ce contrôle limité rend le besoin de résilience et le soutien psychosocial aux victimes encore plus importants.

Si les victimes ont (encore) des difficultés à faire face à l'attentat et ses conséquences, elles devraient éviter ou repousser leur participation, car cette activité ne peut pas faire office de «thérapie», elles risqueraient même de voir leur douleur s'aggraver. C'est difficile, car il se peut que certaines personnes qui se trouvent dans la phase de «lune de miel» souhaitent apporter leur contribution. Ainsi, il convient de sélectionner soigneusement les personnes qui peuvent travailler dans le domaine et de leur fournir une formation préparatoire. Mais, lorsqu'une victime pense avoir le contrôle de la situation et souhaite participer, sa contribution peut avoir un très grand effet et être positive dans la lutte contre l'extrémisme violent. Le choix des victimes de s'impliquer dans la lutte ou la prévention de la radicalisation violente relève clairement d'un choix personnel. On ne doit jamais attendre ou demander leur participation, mais on peut l'encourager, car, pour certaines personnes, l'utilisation positive d'une expérience négative peut être utile. Toutefois, la participation des victimes ne doit jamais aller de soi.

Outre les avantages qu'ils représentent, le travail de prévention et la lutte contre la radicalisation peuvent également exiger de gros efforts et provoquer une revictimisation si les victimes ne sont pas suffisamment prises en charge. Il est donc important pour celles-ci d'être bien préparées et formées, mais aussi protégées de situations désagréables, par exemple d'être exposées à un public qui ne reconnaît pas la cruauté d'un attentat ou d'être laissées seules après une réunion sans debriefing ou attention pour voir si elles s'en sortent bien. Plus la mise à contribution des victimes est structurée— par exemple dans le cadre d'un



programme scolaire élaboré par une organisation de victimes — plus l'attention accordée au bien-être des victimes peut être grande² et plus l'impact est susceptible d'être important.

4. Conclusion

La résilience est un facteur clé pour qu'une personne retrouve une vie normale après avoir été touchée par un attentat. Elle peut se sentir encouragée, soutenue et aidée à retrouver confiance dans sa force mentale et émotionnelle, même si cela dépend d'une personne à l'autre. Encourager la résilience en répondant aux besoins et en aidant les personnes à surmonter leurs difficultés leur permet de regagner un certain contrôle et contribue à leur récupération. Même si les victimes ne parviennent pas à retrouver complètement leur indépendance, il est important de les aider à reprendre le contrôle de leur vie dans la mesure du possible, ainsi que de leur fournir toute assistance nécessaire.

Pour les victimes du terrorisme et la société, les quatre phases de réaction après une catastrophe (impact, «lune de miel», désillusion et récupération) soulignent le besoin d'apporter un soutien approprié aux victimes du terrorisme tout au long de leur processus personnel ou collectif. Les cinq principes d'intervention psychosociale (promouvoir un sentiment de sécurité, apaisement, sens d'efficacité individuelle et communautaire, rapprochement des personnes et espoir) fournissent une orientation pour travailler sur la résilience. Le modèle Résilience-Besoins-Difficultés permet de traduire le renforcement de la résilience dans des actions pour les personnes, les groupes d'entraide et la société au sens large.

Lorsqu'il s'agit de répondre aux besoins des victimes, le renforcement de la résilience ne dépend pas seulement du soutien ou de l'offre de soutien. La perception peut également jouer un rôle important. La victime perçoit-elle le soutien reçu comme une reconnaissance et une prise en compte? D'autres facteurs, comme de précédentes expériences ou le ton de la voix, ont-ils une incidence? Les victimes d'organisations terroristes peuvent faire une différence à cet égard. Elles peuvent participer à l'élaboration et l'exécution d'initiatives politiques et législatives et contribuer à organiser le soutien aux victimes. Elles peuvent également être mises à contribution dans des équipes de secours formées immédiatement après un attentat. Cela permet d'élever le degré d'acceptation du soutien et de confiance parmi les victimes.

Des victimes résilientes dans une société résiliente constituent un objectif important. Cela demande également de répondre aux besoins des personnes autres que les victimes après un attentat, même si ces

² Les groupes de travail du RAN sur les victimes du terrorisme et l'éducation organiseront une réunion sur la manière dont les programmes peuvent maximiser leurs objectifs de prévention et préserver le bien-être des victimes du terrorisme.



besoins sont beaucoup plus limités que ceux des victimes directes. En tant qu'expertes par l'expérience, les victimes peuvent également jouer un rôle pour rendre la société plus résiliente en participant à ou en organisant des activités qui peuvent contribuer à prévenir et lutter contre le terrorisme.



Bibliographie

Cancrinus, I., et J.C.M., Netten, *Guidebook. Together we are smarter and stronger! Guidebook for self help organisations for people affected by disaster*. Diemen, Impact, 2008.

Hobfoll, S.E., Watson, P., Bell C.C., Bryant, R.A., Brymer, M.J., Friedman, M.J., et al. (2007). «Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence», *Psychiatry*, 70, 283-315, 2007.

Hoijtink, L., Te Brake, H., et J., Dückers, *Resilience Monitor, Development of a measuring tool for psychosocial resilience*, Diemen, Impact, 2011.

Ivanković, A., Altan, A., Verelst, A. & P, Jeny, *How can EU and the Member States better help the Victims of Terrorism, Study for the LIBE committee*, Bruxelles, 2017.

Norris, FH, Friedman, MJ, Watson, PJ, Byrne, CM, Diaz, E., et K., Kaniasty, *60,000 disaster victims speak: Part I. An empirical review of the empirical literature, 1981-2001*. *Psychiatry*, Fall; 65(3):207-39, 2002.

Letschert, R.M., Staiger, I. & A, Pemberton (eds.), (2010). *Assisting Victims of Terrorism. Towards a European Standard of Justice*, Houten, Springer, 2010.

Raphael, B., *When disaster strikes; a handbook for the caring professions*, London, UNWIN HYMAN, 1986.

Centre d'excellence du RAN, *Article ex post RAN RVT «The power of victims of terrorism: how to give support»*, 2017.

RAN VVT, Madrid, *Handbook: Voices of victims of terrorism*, 2015.

Te, Brake H., *Symposium Resilience online, Applications prevention and practice; Working towards a practical model of resilience*, Amsterdam, 20 novembre 2014.