



European
Commission

MANUEL DE L'UE

RELATIF AUX VICTIMES DU TERRORISME

CENTRE D'EXPERTISE DE
L'UE POUR LES VICTIMES
DU TERRORISME

Janvier 2021

Le centre d'expertise de l'UE pour les victimes du terrorisme (EUCVT) est mis en place et géré par la Commission européenne. Les tâches du centre de l'UE sont réalisées par un consortium dirigé par Victim Support Europe (Soutien aux victimes Europe) et comprennent l'ARQ National Psychotrauma Centre (Centre national de psychotraumatisme ARQ), l'Association française des victimes du terrorisme et la Fondation Lenal.

NOTICE LEGALE

Ce document a été préparé pour la Commission européenne mais il reflète uniquement les opinions des auteurs. La Commission ne peut être tenue responsable de tout usage qui pourrait être fait des informations qui contiennent dans ce rapport.



MANUEL DE L'UE RELATIF AUX VICTIMES DU TERRORISME

INTRODUCTION

ATTENTATS TERRORISTES

BESOINS DES VICTIMES

1. LES DROITS DES VICTIMES DU TERRORISME

- 1.1 Victime du terrorisme – définition et répercussions
- 1.2 Droits d'accès des victimes à l'information
- 1.3 Droits d'accès des victimes aux services d'aide
- 1.4 Droits d'accès des victimes à la justice – droits procéduraux
- 1.5 Droits des victimes à une protection
- 1.6 Droits des victimes à une protection: victimisation secondaire
- 1.7 Droits des victimes à une protection
- 1.8 Droits des victimes relatifs à l'accès à l'indemnisation

2. LES GROUPES PARTICULIERS DE VICTIMES

- 2.1 Victimes transfrontières
- 2.2 Enfants

3. ORGANISATION DU SOUTIEN

- 3.1 Préparation et organisation du soutien aux victimes d'attentats terroristes
- 3.2 Identification des victimes et informations sur les victimes
- 3.3 Organisation du soutien aux victimes du terrorisme

4. EUCVT

INTRODUCCIÓN

Ces derniers temps, la menace terroriste a plané sur l'Union européenne et le reste du monde. L'occurrence presque régulière d'attentats terroristes (que ce soit par des attentats-suicides ou par d'autres moyens) a profondément ébranlé la société, d'autant plus que les citoyens de l'UE sont souvent victimes de tels événements en dehors de leur pays, et même en dehors de l'UE. La manière dont les gouvernements, les organisations et les individus réagissent à l'attentat immédiat et la manière dont les victimes sont ensuite soutenues peuvent avoir une incidence sur le rétablissement de ces dernières.

La directive relative aux droits des victimes, ainsi que les dispositions de la directive relative à la lutte contre le terrorisme (titre V) et la directive relative à l'indemnisation soutiennent un cadre général des droits des victimes du terrorisme. La directive relative à la lutte contre le terrorisme va au-delà de la directive relative aux droits des victimes pour mettre en place des services destinés à répondre aux besoins spécifiques des victimes du terrorisme. Ces instruments sont contraignants pour les États membres de l'UE, qui sont tenus de les transposer dans leur législation nationale et de garantir leur application en pratique. Ce faisant, chaque État membre doit étudier comment mettre en œuvre ces dispositions afin de veiller à ce que les mesures soient adaptées à la situation/aux circonstances nationales spécifiques.

Le présent manuel vise à contribuer à la mise en œuvre concrète de la législation existante de l'UE, sur la base des leçons tirées des mesures prises en réaction aux précédents attentats terroristes.

Groupe cible et contenu

Les décideurs politiques et les gestionnaires de services d'aide qui travaillent au sein des gouvernements, des ONG, des organisations de secours de première ligne et des prestataires de soutien de seconde ligne sur le plan national, régional et local représentent le public cible de ce manuel.

Structure du manuel

Le chapitre 1 du présent manuel porte sur les droits des victimes du terrorisme. Il commence par une introduction sur la portée des droits des victimes en vertu de la législation de l'UE, puis définit les besoins des victimes en ce qui concerne ces droits, et se termine par des informations supplémentaires, qui comprennent les bonnes pratiques sur la manière dont les droits spécifiques peuvent être mis en œuvre et appliqués avec succès, conformément aux besoins spécifiques des victimes du terrorisme.

Le chapitre 2 de ce manuel porte sur deux groupes particuliers: les victimes transfrontières et les enfants.

Le chapitre 3 porte sur les aspects pratiques de l'organisation du soutien aux victimes à la suite d'un attentat terroriste.

Enfin, le chapitre 4 décrit les activités du centre d'expertise de l'UE pour les victimes du terrorisme et fournit les coordonnées de ce dernier.

Ce manuel s'accompagne d'une annexe distincte qui porte sur les catégories d'impact suite à un attentat terroriste, sur le soutien psychosocial et psychologique, sur la reconnaissance et sur la mémoire. Bien que ces sujets ne soient pas directement liés aux droits des victimes du terrorisme, conformément aux trois directives susmentionnées, les récents attentats ont souligné l'ampleur croissante des questions à aborder après un attentat (et, de préférence, dès la phase préparatoire).

Lectures complémentaires:



- **Sur les droits:**
 - Directive relative aux droits des victimes
 - Directive relative à la lutte contre le terrorisme
 - Directive relative à l'indemnisation des victimes de la criminalité
- **Sur les besoins:**
 - Ivanković, A., Altan, L., et Verelst, A., How can the EU and Member States better help victims of terrorism? (Comment l'UE et les États membres peuvent-ils mieux aider les victimes du terrorisme?), 2017
- **Sur le soutien psychosocial:**
 - Vicente Colomina, Aída de, Guide pour une prise en charge de qualité des victimes du terrorisme, 2019
- **Sur le soutien juridique:**
 - Victim Support Europe, APAV, VOciare Synthesis Report (Rapport de synthèse du projet VOciare), 2019
- **Sur les associations de victimes du terrorisme:**
 - RAN, The power of victims of terrorism: (Le pouvoir des victimes du terrorisme: comment les soutenir), 2017
- **Sur la reconnaissance des victimes et chiffres utiles:**
 - Députée au Parlement européen Maité Pagazaurtundúa, Le livre blanc et noir du terrorisme en Europe, 2019

ATTENTATS TERRORISTES

La menace terroriste évolue constamment au fur et à mesure que les auteurs, les méthodes et les cibles changent. Les caractéristiques d'un attentat auront une incidence sur l'ampleur de la réponse et sur les répercussions de l'attentat sur les victimes et les communautés locales, régionales, nationales ou internationales associées.

Caractéristiques clés

Les caractéristiques clés décisives comprennent:

- l'ampleur (une seule victime ou un grand nombre de victimes),
- le lieu (environnement ouvert ou fermé, un ou plusieurs points d'attaque),
- le moment choisi (en l'espace de quelques heures ou pendant plusieurs jours consécutifs, pendant le jour/la nuit/l'heure de pointe),
- les armes utilisées,
- les groupes ciblés,
- le degré d'organisation des terroristes.

Indépendamment des caractéristiques de l'attentat, une préparation rigoureuse est nécessaire pour veiller à ce que la crise soit gérée en conformité avec la législation de l'UE relative aux droits des victimes.

Ampleur

L'ampleur de l'attentat (le nombre de personnes tuées ou blessées) varie d'un événement à un autre. L'attentat de Halle en 2019 a fait deux morts et deux blessés graves; en 2017, l'attentat de Barcelone a fait 15 morts et 131 blessés et en 2015, les attentats de Paris ont fait 130 morts et 368 blessés. Plus le nombre de victimes est élevé, plus la quantité de ressources nécessaires est importante, aussi bien pendant la phase d'intervention d'urgence (les lits d'hôpitaux par exemple) qu'à plus long terme (par exemple les procédures pénales, les services professionnels de santé mentale, les acteurs

chargés de fournir informations et soutien). Plus l'ampleur de l'attentat est grande, plus l'attention des médias se tournera vers les victimes, leurs familles et la société.

Lieu

Récemment, les attentats ont eu tendance à se concentrer sur une seule zone localisée. Cependant, au cours des attentats de Paris en novembre 2015, six attentats différents ont eu lieu à des endroits distincts en un court laps de temps. Les sites multiples, tant dans des lieux fermés qu'ouverts, et le nombre de victimes ont créé un environnement chaotique: l'identification des victimes et la sécurisation de chaque lieu ont requis une gestion complexe des divers services mobilisés.

Moment choisi

Dans le cas d'attentats terroristes multiples et liés, tout attentat consécutif avait généralement lieu dans les heures qui suivaient le premier. Pourtant, les attentats de Barcelone du 17 août 2017 ont été suivis le lendemain d'un attentat à Cambrils, environ 100 kilomètres plus au sud. En Asie et au Moyen-Orient, des attentats secondaires ont été programmés pour toucher le personnel de secours de première ligne et les sauveteurs.

Armes

Les terroristes n'ont pas recours qu'aux seules bombes: ils foncent dans la foule avec des camions; ils abattent des avions par tir de mis-

siles; ils utilisent des ceintures explosives, des couteaux, des armes à feu, des agents chimiques, biologiques, radiologiques ou nucléaires (CBRN), etc. Chaque arme a une incidence différente sur ses victimes et nécessitera une réponse différente: par exemple, l'attentat au camion-bélier à Nice a abouti à une nouvelle approche en ce qui concerne la définition des victimes pouvant prétendre à une indemnisation, et le gouvernement français a délimité les zones autour du lieu de l'attentat pour aider à établir la liste des victimes.

Groupes ciblés et organisation

Diverses idéologies incitent les terroristes à commettre des attentats: par exemple l'antisémitisme (Halle, Allemagne, en 2019), le djihadisme (Londres, Royaume-Uni, en 2019), l'extrémisme de droite (Hanau, Allemagne, en 2020), etc. Le rapport annuel sur la situation et l'évolution du terrorisme d'Europol (TE-SAT) répertorie les groupes djihadistes, de nationalistes ethniques et séparatistes, les groupes d'extrême gauche et anarchistes, les groupes d'extrême droite et les groupes terroristes liés à une cause unique, ainsi qu'une nouvelle série

d'attentats perpétrés par des organisations informelles ou des «loups solitaires».

Cyberterrorisme

L'internet peut également être utilisé à des fins terroristes: en menaçant des individus, des organisations ou des gouvernements de violence pouvant entraîner des blessures corporelles ou la mort, ou par des perturbations massives des réseaux informatiques. Ces formes de terrorisme ne sont pas explicitement abordées dans le présent manuel. Toutefois, la préparation de ces attentats, et le soutien apporté à ses victimes, sont similaires aux attentats terroristes «hors-ligne».

Lectures complémentaires:

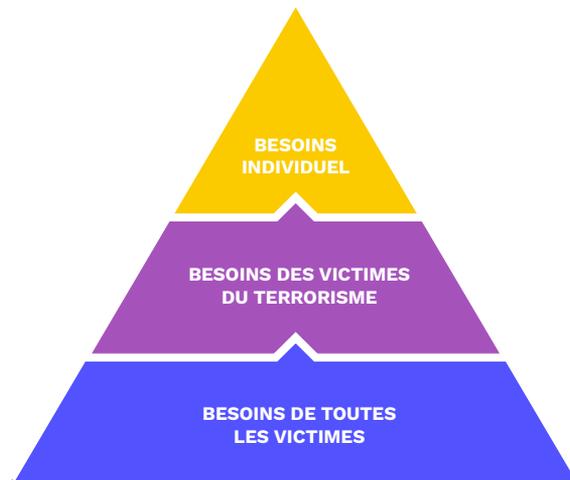


- Rapport TE-SAT d'Europol, 2020
- Institute for Economics and Peace, Global terrorism index (Indice mondial du terrorisme), 2019

BESOINS DES VICTIMES

Tel que précisé au considérant 27¹ de la directive relative à la lutte contre le terrorisme, les États membres devraient adopter des mesures de protection, de soutien et d'assistance pour répondre aux besoins spécifiques des victimes du terrorisme, conformément à la directive relative aux droits des victimes et ainsi qu'il est précisé par la directive relative à la lutte contre le terrorisme.

Le considérant 16 de la directive relative aux droits des victimes porte en particulier sur les besoins des victimes du terrorisme, qui ont subi des dommages, qu'ils soient corporels ou psychologiques, à la suite d'attentats dont le but est de porter atteinte à la société. Elles peuvent avoir besoin d'une considération, d'un soutien et d'une protection spécifiques en raison de la nature de l'acte criminel commis à leur égard. Les États membres devraient prêter attention aux besoins des victimes du terrorisme et s'efforcer de protéger leur dignité et leur sécurité.



Niveaux de besoins

Pour appréhender les besoins des victimes du terrorisme, il est essentiel de comprendre qu'il existe différents niveaux de besoins. Le premier niveau correspond aux besoins de toutes les victimes de la criminalité. Le deuxième niveau correspond aux besoins spécifiques dus à la nature de l'attentat terroriste. Le troisième niveau de besoins dépend des facteurs personnels et environnementaux de la victime.

L'aide d'urgence répondant aux besoins des victimes immédiatement après un attentat terroriste est d'une importance cruciale: les survivants doivent être saufs et en sécurité, recevoir des soins médicaux (et psychologiques), de la nourriture et des boissons.

¹ En vertu du droit de l'Union, les considérants fournissent des informations de contexte et des motifs pour l'inclusion d'articles particuliers dans des actes législatifs.

Les besoins non urgents de toutes les victimes de la criminalité sont répartis en cinq catégories principales:



Besoins des victimes du terrorisme

Une fois que les soins d'urgence ont été prodigués aux victimes du terrorisme, leurs besoins spécifiques, en lien avec les cinq catégories susmentionnées, peuvent être évalués. Ces besoins peuvent être différents de ceux des victimes d'autres infractions intentionnelles, ou plus intenses:

1. Reconnaissance et respect: en tant que victime du terrorisme,
2. soins médicaux, soins spécialisés pour les traumatismes psychologiques, information, assistance pratique et juridique, aide à la communication (médias), soutien par les pairs, etc.,
3. protection physique et contre la victimisation secondaire,

4. accès à la justice: participation en toute sécurité au processus de justice pénale,
5. indemnisation et réparation: indemnisation financière et soutien en ce qui concerne les répercussions financières de l'attentat terroriste. La réparation inclut le rétablissement général et les processus de justice réparatrice.

Besoins individuels

Les besoins individuels des victimes dépendront des caractéristiques personnelles de ces dernières (victimisation antérieure ou événements de vie stressants); de la santé (mentale), du réseau social; de la situation socio-économique; de la situation transfrontière et des facteurs de stress quotidiens. Répondre aux besoins des victimes du terrorisme nécessite une approche individualisée centrée sur la victime, car ces besoins évolueront avec le temps.

Lectures complémentaires:



- Dolci, L., A Victimless Crime? A Narrative on Victims of Terrorism to build a case for support (Un crime sans victimes? Un récit sur les victimes du terrorisme pour constituer un dossier de soutien), 2018
- INVICTM, Symposium Report: Supporting Victims of Terrorism (Rapport du symposium: Soutenir les victimes du terrorisme), 2018
- RAN, Améliorer la résilience des victimes d'attentats terroristes, 2018

1. LES DROITS DES VICTIMES DU TERRORISME

1.1 VICTIME DU TERRORISME – DÉFINITION ET RÉPERCUSSIONS

La directive 2012/29/UE établit des normes minimales concernant les droits, le soutien et la protection des victimes de la criminalité. Elle est communément dénommée «directive relative aux droits des victimes». La directive décrit les droits des victimes et de leur famille proche en ce qui concerne l'information, le soutien, la protection et les droits procéduraux dans le cadre des procédures pénales. La directive relative aux droits des victimes concerne toutes les victimes de la criminalité dans son ensemble, mais elle porte une attention particulière aux victimes les plus vulnérables, dont les victimes du terrorisme. La directive (UE) 2017/541 relative à la lutte contre le terrorisme complète la directive relative aux droits des victimes.

DÉFINITIONS EN VERTU DU DROIT DE L'UNION

Victime du terrorisme

Le considérant 27 de la directive relative à la lutte contre le terrorisme fournit une définition de «victimes du terrorisme» conforme à celle proposée par la directive relative aux droits des victimes.

L'article 2 de la directive relative aux droits des victimes définit une victime du terrorisme comme suit:

- toute personne physique ayant subi un préjudice, y compris une atteinte à son intégrité physique, mentale ou émotionnelle, ou une perte matérielle, dans la mesure où ce préjudice a été directement causé par une infraction terroriste, ou
- un membre de la famille d'une personne dont le décès résulte directement d'une infraction terroriste et qui a subi un préjudice du fait du décès de cette personne.

Les membres des familles des victimes survivantes du terrorisme, au sens de l'article 2, ont un droit d'accès aux services d'aide aux victimes et aux mesures de protection conformément à la directive relative aux droits des victimes.

Remarque: ceux ayant survécu à des attentats terroristes ou étant autrement touchés par ceux-ci n'apprécient pas toujours l'emploi du

terme «victime», elles ne s'identifient pas nécessairement comme victimes malgré un traumatisme grave, mais peuvent se voir comme des «survivants», ce qu'ils sont effectivement. Cependant, pour des raisons pratiques, le présent manuel fera référence aux personnes concernées par le terme «victime».

Infraction terroriste

L'article 3, paragraphe 2, de la directive relative à la lutte contre le terrorisme définit les infractions terroristes comme des actes intentionnels, qui, par leur nature ou leur contexte, peuvent porter gravement atteinte à un pays ou à une organisation internationale lorsqu'ils sont commis dans le but de: a) gravement intimider une population, ou b) contraindre indûment des pouvoirs publics ou une organisation internationale à accomplir ou à s'abstenir d'accomplir un acte quelconque, ou c) gravement déstabiliser ou détruire les structures politiques, constitutionnelles, économiques ou sociales fondamentales d'un pays ou d'une organisation internationale.

Parmi ces actes intentionnels figurent (article 3, paragraphe 1):

- les atteintes à la vie d'une personne, pouvant entraîner la mort, ou à l'intégrité physique d'une personne;
- l'enlèvement ou la prise d'otage;
- le fait de causer des destructions massives

à une installation gouvernementale ou publique, à un système de transport, à une infrastructure, à un lieu public ou une propriété privée, susceptible de mettre en danger des vies humaines ou de produire des pertes économiques considérables;

- la capture d'aéronefs, de navires ou d'autres moyens de transport collectifs ou de marchandises;
- la fabrication, la possession, l'acquisition, le transport, la fourniture ou l'utilisation d'explosifs ou d'armes, y compris d'armes chimiques, biologiques, radiologiques ou nucléaires;
- la libération de substances dangereuses, ou la provocation d'incendies, d'inondations ou d'explosions, ayant pour effet de mettre en danger des vies humaines;
- la perturbation ou l'interruption de l'approvisionnement en eau, en électricité ou toute autre ressource naturelle fondamentale ayant pour effet de mettre en danger des vies humaines;
- l'atteinte illégale à l'intégrité d'un système qui affecte un nombre considérable de systèmes d'information ou provoque de graves dommages; l'atteinte illégale à l'intégrité d'un système ou des données à l'encontre d'un système d'information d'une infrastructure critique (directive 2013/40/UE relative aux attaques contre les systèmes d'information).

Ou la menace de commettre l'un des actes énumérés ci-dessus.

RÉPERCUSSIONS DES ATTENTATS TERRORISTES SUR LES VICTIMES

Toutes les victimes de la criminalité violente dans son ensemble font face à des conséquences physiques, psychologiques et financières; toutefois, les répercussions pour les personnes présentes lors d'un attentat terroriste indiquent que la violence de leur expérience est différente de celle de leurs pairs.

Conséquences physiques

Les terroristes veulent faire de nombreuses victimes par leurs attentats, comme le révèlent les armes qu'ils utilisent (armes à feu, explosifs). De ce fait, le taux de mortalité d'un attentat terroriste est relativement élevé et les blessures sont généralement graves.

Conséquences psychologiques

À la suite d'un attentat terroriste, les victimes ressentent de la peur et de l'anxiété à des niveaux qui n'entraînent pas nécessairement des problèmes psychologiques, mais qui peuvent avoir des conséquences comportementales, relationnelles et financières. À la suite de l'attentat, un stress post-traumatique leur est souvent diagnostiqué. Elles peuvent revivre l'événement, avoir des pensées intrusives répétées et non désirées, présenter une hyperexcitation, un émoussement affectif et un comportement d'évitement des stimuli leur rappelant l'événement traumatisant.

Conséquences financières

Les victimes du terrorisme peuvent subir de graves blessures, qui sont associées à une probabilité (plus élevée) de développer un trouble psychologique. Cela signifie que les coûts liés à la victimisation seront plus élevés (pour les victimes, leurs biens, leurs assureurs et les pouvoirs publics).

Événements futurs

Si le risque d'être concerné par un autre attentat terroriste est relativement faible, la perception de ce risque peut être élevée. En conséquence, les victimes peuvent ressentir un sentiment d'insécurité, en particulier si elles souffrent d'un trouble de stress post-traumatique (TSPT). Cette perception d'un risque et la présence d'un TSPT contribuent aux dommages psychologiques provoqués par le terrorisme.

Groupes à risques

Des traumatismes physiques ou psychologiques antérieurs, des troubles mentaux existants, un manque de soutien social et un statut socio-économique faible peuvent aggraver les répercussions psychologiques sur les victimes. Pour les enfants et les groupes minoritaires, le risque de développer des problèmes psychologiques est plus élevé. Quant aux enfants, le risque se pose lorsqu'ils sont trop jeunes pour pouvoir exprimer leurs symptômes verbalement ou lorsque la capacité des parents à les soutenir est réduite. Les groupes minoritaires présentent un risque plus élevé lorsque leur autodidaxie en matière de santé est faible ou s'ils ont déjà subi un traumatisme similaire par le passé.

Perte et deuil

La perte soudaine et la mort violente d'un être cher lors d'un attentat terroriste peuvent provoquer des réactions psychologiques complexes chez les membres de la famille, qui peuvent être plus graves encore du fait des spécificités d'un attentat terroriste: par exemple devoir identifier un corps sévèrement endommagé.

Lectures complémentaires:



- Letschert, R.M., Staiger, I., Pemberton, A. (2010) Assisting victims of terrorism: towards a European standard of justice (Soutenir les victimes du terrorisme: vers une norme européenne de justice), 2010
- Damiani, C., «Victime et traumatisme», dans Tigrane Tovmassian, L., et Bentata, H., Le traumatisme dans tous ses éclats, 2013, p. 61-70

1.2 DROITS D'ACCÈS DES VICTIMES À L'INFORMATION

LES DROITS DÉCRITS

La directive relative aux droits des victimes confère aux victimes le droit de recevoir des informations dès le premier contact avec une autorité compétente (article 4). Il s'agit d'informations sur: le soutien disponible; la protection, y compris les mesures de protection; les conseils juridiques, l'aide juridictionnelle et toute autre forme de conseil; l'indemnisation; l'interprétation et la traduction et la manière de contacter les personnes qui traitent leur dossier et communiquent des informations à ce sujet.

L'article 3 de cette même directive offre aux victimes le droit de comprendre et d'être compris. Les États membres doivent veiller à ce que toute communication avec les victimes soit formulée dans un langage simple et accessible, que ce soit oralement, par écrit ou sous une autre forme appropriée. Ces communications devraient tenir compte des caractéristiques personnelles des victimes, y compris tout handicap ou des besoins linguistiques spécifiques.

L'article 24, paragraphe 3, point b), de la directive relative à la lutte contre le terrorisme dispose que tout soutien apporté aux victimes devrait comprendre la fourniture de conseils et d'informations sur tout sujet juridique, pratique ou financier pertinent. Cela inclut l'exercice du droit à l'information des victimes du terrorisme qui résident dans un État membre autre que celui dans lequel l'infraction terroriste a été commise (article 26).

Les États membres devraient veiller à ce qu'une réponse globale aux besoins spécifiques des victimes du terrorisme soit fournie (considérant 29 de la directive relative à la lutte contre le terrorisme). Les États membres peuvent mettre en place un site internet unique (actualisé en permanence), comportant toutes les informations utiles, ainsi qu'un centre d'aide d'urgence pour les victimes et les membres de leur famille afin de leur apporter une première aide psychologique et un soutien émotionnel.

L'article 6 de la directive relative aux droits des victimes prévoit le droit des victimes de recevoir des informations sur:

- les décisions de ne pas continuer l'enquête ou de clore celle-ci ou de ne pas poursuivre l'auteur de l'infraction [article 6, paragraphe 1, point a)];
- les jugements définitifs au terme d'un procès [article 6, paragraphe 2, point a)].

Les informations ci-dessus devraient comprendre les motifs de la décision, ou un bref résumé de ces motifs, sauf dans le cas d'une décision rendue par un jury ou d'une décision dont les motifs sont confidentiels:

- la date et le lieu du procès et la nature des accusations portées contre l'auteur de l'infraction [article 6, paragraphe 1, point b)];
- comment rester informé sur l'état de la procédure pénale [article 6, paragraphe 2, point b)].

Les autorités compétentes sont tenues de respecter le souhait des victimes de recevoir ou non des informations, sauf si ces informations doivent être fournies en raison du droit des victimes de participer activement à la procédure pénale. Les États membres permettent aux victimes de modifier à tout moment leurs souhaits et prennent en compte ces modifications (article 6, paragraphe 4).

LES BESOINS DES VICTIMES DU TERRORISME LIÉS À CES DROITS



Exemples d'application pratique/ d'informations complémentaires

En pratique, il est crucial que des informations soient mises à la disposition des victimes du terrorisme à tout moment. Ces informations rassurent les victimes, les aident à comprendre et à prendre des décisions et facilitent leur rétablissement. Il est important pour les victimes et les membres de leurs familles que des informations adéquates relatives à l'attentat terroriste et à ses conséquences soient fournies en temps opportun.

Les services d'État jouent un rôle clé dans la fourniture d'informations précises après un attentat. Les informations gouvernementales sont plus efficaces lorsqu'elles sont coordonnées avec les acteurs de la société civile, les entreprises de médias, les médias sociaux, etc.

Ces informations peuvent se subdiviser en plusieurs catégories::

1. les droits et services, les actions et attentes – comme l'exige la législation de l'UE;
2. les informations factuelles et d'actualité au sujet de l'attentat, de la situation actuelle et de l'état des êtres chers;
3. faire face à l'attentat (avec réassurance et psychopédagogie quant aux réactions normales et conseils pratiques pour encourager un comportement sain).

L'article 3 de la directive relative aux droits des victimes exige que les informations soient faciles à comprendre. Pour satisfaire facilement cette exigence, les informations devraient être disponibles dans divers formats. Le canal de diffusion de l'information devrait être choisi

avec soin, en particulier en ce qui concerne les groupes potentiellement vulnérables, tels que les personnes âgées et les enfants.

Sources fiables

Les informations devraient être claires et sûres, et fournies par des sources fiables. Au considérant 29, la directive relative à la lutte contre le terrorisme recommande que les autorités nationales mettent en place un site internet, qui peut être complété par des lignes d'assistance téléphonique, des comptes Twitter officiels (police, maire, ville, etc.). Les informations à moyen et long terme couvriront divers sujets, allant des questions juridiques aux conseils pratiques pour aller de l'avant. Les informations relatives aux droits et services devront souvent être répétées et disponibles dans divers formats, car les besoins des victimes et leur réactivité aux informations évoluent avec le temps. Les informations à destination des victimes peuvent aussi être partagées via des canaux spécialement désignés: réunions de résidents, réunions à huis clos pour les groupes de survivants, courriers électroniques, brochures, sites internet ou forums privés.

Centres d'information

Il est recommandé qu'un point de contact unique et centralisé, qui coordonne le travail de tous les acteurs mobilisés dans le soutien et la protection des victimes, soit mis à disposition de ces dernières. En outre, un site internet dédié fournissant toutes les informations pertinentes peut servir de (ou être soutenu par) un guichet unique, un centre où une gamme de services (par exemple psychosociaux, juridiques, mé-

dicaux et financiers) sont assurés immédiatement après un attentat. De tels sites internet sont disponibles en permanence en France et en Espagne, alors que la Belgique dispose d'un site internet pour les citoyens victimes d'un attentat terroriste à l'étranger.

Peu après un attentat terroriste de grande ampleur, les membres de la famille peuvent se rassembler près des lieux de l'attentat, ou de toute autre location similaire, à la recherche d'informations au sujet d'êtres chers susceptibles d'avoir été touchés. Les centres d'accueil pour la famille et les amis ainsi que les centres d'appels, conçus pour recueillir et fournir des informations et mis en place tout de suite après un attentat terroriste, ont été très efficaces pour aider les personnes en attente de nouvelles.

En France, la délégation interministérielle à l'aide aux victimes (DIAV) a développé un guichet unique en ligne pour toutes les informations nécessaires aux victimes du terrorisme, en particulier relatives aux mesures à prendre à la suite d'un attentat terroriste. Les victimes sont invitées à remplir un formulaire en ligne, en fournissant leurs informations personnelles et les pièces justificatives, ce qui facilite leur demande d'indemnisation et de remboursement des frais. Ces informations ont été traduites en anglais et en espagnol pour les étrangers tou-

chés par des attentats terroristes en France. La DIAV projette de lancer un guide d'informations en ligne pour les citoyens français qui sont victimes d'un attentat terroriste à l'étranger.

En Espagne, les victimes du terrorisme reçoivent des informations et une assistance par l'intermédiaire de la direction générale de soutien aux victimes du terrorisme du ministère de l'intérieur. Ce service administratif, qui sert de guichet unique de services, se concentre exclusivement sur les victimes du terrorisme et fournit une aide personnalisée et complète aux victimes et aux familles en ce qui concerne l'indemnisation et toute autre aide pertinente. En outre, le bureau d'information et d'assistance aux victimes du terrorisme de la juridiction nationale, relevant du ministère de la justice, conseille les victimes sur l'état d'avancement de la procédure pénale et leur fournit une assistance au cours du procès (y compris un soutien émotionnel et thérapeutique, le cas échéant).

En Allemagne, dans le cas d'un attentat terroriste, une page web spécialisée «dark site» s'affiche sur le site internet du commissaire du gouvernement fédéral, avec des informations concernant les victimes d'un attentat particulier. Cette page web spécialisée est actuellement uniquement disponible en allemand, mais le sera également en anglais à l'avenir.

Lectures complémentaires:



- Délégation interministérielle à l'Aide aux Victimes, Rapport d'activité 2018-2019, 2020
- 🌐 Vous êtes victime de terrorisme
- 🌐 Aide à la suite d'un attentat terroriste (disponible en neuf langues)
- 🌐 Allemagne: adresse de la page web «dark site»
- 🌐 Víctimas de terrorismo
- 🌐 Le bureau d'information et d'assistance aux victimes du terrorisme de la juridiction nationale (Audiencia Nacional) en Espagne - ministère de la justice
- 🌐 NL/FR Guide pour les victimes belges d'une attaque terroriste à l'étranger
- 🌐 Portail e-justice – Droits des victimes dans les procédures pénales

1.3 DROITS D'ACCÈS DES VICTIMES AUX SERVICES D'AIDE

LES DROITS DÉCRITS

L'article 8 de la directive relative aux droits des victimes décrit le droit d'accès aux services d'aide aux victimes. L'article 8, paragraphe 1, exige que les États membres veillent à ce que la victime ait, en fonction de ses besoins, accès à des services d'aide aux victimes confidentiels. Ces services devraient être gratuits, dispensés dans l'intérêt des victimes, avant, pendant et durant une période suffisante après la procédure pénale. Les membres de la famille de la victime devraient également avoir accès à des services d'aide aux victimes en fonction de leurs besoins et du degré du préjudice subi du fait de l'infraction pénale commise à l'encontre de la victime. L'article 8, paragraphe 3, précise que ce droit s'applique également aux services d'aide spécialisés. Les services généraux d'aide aux victimes et les services d'aide aux victimes spécialisés peuvent être mis en place en tant qu'organisations publiques ou non gouvernementales et peuvent être organisés sur une base professionnelle ou volontaire (article 8, paragraphe 4).

Les États membres devraient faciliter l'orientation de la victime, par l'autorité compétente qui a reçu la plainte ou par d'autres entités compétentes, vers des services d'aide aux victimes (article 8, paragraphe 2).

L'article 9, paragraphe 1, de la directive relative aux droits des victimes dispose que les services d'aide devraient fournir au moins:

- a. des informations, des conseils et un soutien pertinents concernant les droits des victimes, notamment en ce qui concerne l'accès aux régimes d'indemnisation nationaux des victimes d'infractions pénales et le rôle de la victime dans le cadre de la procédure pénale, y compris la préparation en vue d'assister au procès;
- b. des informations concernant les services d'aide spécialisés compétents ou une orientation directe vers ces services;
- c. un soutien moral et, éventuellement, psychologique;
- d. des conseils concernant les questions financières et pratiques résultant de l'infraction subie;
- e. des conseils sur le risque de victimisation secondaire et répétée, d'intimidations et de représailles et sur les moyens de les empêcher, à moins que ces conseils ne soient fournis par d'autres services publics ou privés.

Outre les dispositions de la directive relative aux droits des victimes, la directive relative à la lutte contre le terrorisme répond plus directement aux besoins spécifiques des victimes du terrorisme. En vertu de l'article 24 de la directive relative à la lutte contre le terrorisme, des services d'aide répondant aux besoins spécifiques des victimes du terrorisme devraient être mis en place conformément à la directive relative aux droits des victimes et être accessibles immédiatement après un attentat terroriste et aussi longtemps que nécessaire. Ces services devraient être fournis en complément, ou comme faisant partie intégrante, des services généraux d'aide aux victimes, qui peuvent faire appel aux entités existantes fournissant une aide spécialisée (article 24, paragraphe 2).

Les services d'aide sont en mesure de fournir une assistance et un soutien aux victimes du terrorisme selon leurs besoins spécifiques. Ces services sont confidentiels, gratuits et facilement accessibles à toutes les victimes du terrorisme. Ils devraient comprendre (article 24, paragraphe 3):

- a. un soutien émotionnel et psychologique, tel qu'un soutien post-traumatique et des conseils;
- b. la fourniture de conseils et d'informations

sur tout sujet juridique, pratique ou financier pertinent, y compris en ce qui concerne l'exercice du droit à l'information des victimes du terrorisme;

- c. l'assistance dans le cadre des demandes d'indemnisation des victimes du terrorisme prévues par le droit national de l'État membre concerné.

Le considérant 29 de la directive relative à la lutte contre le terrorisme dispose que les services d'aide devraient tenir compte du fait que les besoins spécifiques des victimes du terrorisme sont susceptibles d'évoluer au cours du temps. À cet égard, les États membres devraient veiller à ce que les services d'aide répondent d'abord au moins aux besoins émotionnels et psychologiques des victimes du terrorisme les plus vulnérables et indiquent à toutes les victimes du terrorisme qu'un suivi émotionnel et psychologique est disponible, y compris un soutien post-traumatique et des conseils.

En outre, l'article 24 de la directive relative à la lutte contre le terrorisme exige des États membres qu'ils veillent:

- à la mise en place de mécanismes ou de protocoles permettant d'activer des services d'aide aux victimes du terrorisme dans le cadre de leurs infrastructures nationales de réponse d'urgence (article 24, paragraphe 4);
- à ce que les victimes du terrorisme bénéficient d'une prise en charge médicale adéquate immédiatement après un attentat terroriste et aussi longtemps que nécessaire (article 24, paragraphe 5);
- à ce que les victimes du terrorisme aient accès à l'aide juridictionnelle, conformément à l'article 13 de la directive relative aux droits des victimes, lorsqu'elles ont la qualité de partie à une procédure pénale (article 24, paragraphe 6);
- à ce qu'il soit tenu compte de la gravité et des circonstances de l'infraction pénale dans les conditions et les règles de procédure régissant l'accès des victimes du terrorisme à l'aide juridictionnelle conformément au droit national (article 24, paragraphe 6).

LES BESOINS DES VICTIMES DU TERRORISME LIÉS À CES DROITS



EXEMPLES D'APPLICATION PRATIQUE/ D'INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Évolutions dans le temps

Puisque chaque victime passera par un processus de rétablissement différent, les besoins des victimes évolueront avec le temps et l'assistance et le soutien fournis doivent être adaptés pour répondre à ces changements.

Les victimes éprouveront des difficultés à absorber les informations, surtout si elles doivent faire face à de graves problèmes de santé (mentale) après un attentat terroriste. Les informations relatives à l'assistance et au soutien (ou aux organisations qui les fournissent) seront plus efficaces si elles sont fournies à différentes occasions. Idéalement, ceux qui offrent de l'aide seront proactifs: en allant régulièrement au contact des victimes, trouvant des moyens et des occasions pour communiquer avec elles. Les victimes ont besoin d'informations sur les services disponibles, mais ne devraient pas être contraintes de les utiliser.

Offre et demande

Faire coïncider l'offre et la demande peut être un défi: un État membre pourrait être confronté à des demandes immédiates et considérables du point de vue du soutien, ce qui requiert la capacité de trouver et de mettre en œuvre rapidement des services. La planification et la mise en place d'une infrastructure d'urgence permettront la coordination des fournisseurs de soutien existants en cas d'attentat.

Accessibilité du soutien

Il peut être difficile de veiller à ce que les victimes puissent avoir accès au soutien. Les victimes peuvent ne pas avoir connaissance des services disponibles, ne pas lire/entendre les messages transmis, ne pas être (encore) conscientes qu'elles ont besoin d'aide ou peuvent ne pas être à proximité des services adéquats.

Les services d'aide doivent être facilement accessibles. Ces questions en matière d'accès comprennent la disponibilité des services (heures d'ouverture ou couverture géographique), la langue (pour les victimes issues de communautés minoritaires, d'autres pays ou les personnes avec un faible niveau d'alpha-

bétisation) et l'accessibilité pour les personnes handicapées, telle que définie par l'article 9 de la convention relative aux droits des personnes handicapées de l'ONU (à laquelle l'UE et les États membres sont parties). Les victimes devraient pouvoir utiliser différentes méthodes pour le soutien (tel qu'en face-à-face, en ligne ou via des lignes d'assistance téléphonique) pour surmonter les éventuels obstacles.

Faciliter les démarches

Un attentat terroriste laisse ses victimes dans le chaos et le questionnement. Elles ne sont pas en mesure de gérer les activités quotidiennes, même élémentaires. Dans le même temps, elles sont contactées par de multiples organisations et sont censées s'acquitter de nombreuses formalités administratives. Afin de réduire le plus possible leurs charges et d'aider les victimes à faire face aux problèmes complexes, il importe d'organiser stratégiquement le soutien disponible.

Navigateurs pour les victimes

L'affectation d'un «navigateur pour les victimes» peut contribuer à éclaircir la situation pour les victimes. Le navigateur travaillera au nom de la victime pour prendre contact avec les organisations cherchant à apporter leur soutien et répondre aux questions de ces dernières. Travailler avec un navigateur unique permet d'établir une relation de confiance, d'éviter aux victimes d'avoir à répéter leurs histoires, et de réduire les risques de victimisation secondaire.

Un navigateur pour la victime peut gérer la communication entre les victimes et les autorités, contribuant à combler les lacunes en ce qui concerne les informations, notamment en informant les survivants de leurs droits et des options qui s'offrent à eux, et en les aidant à accéder au soutien. Les navigateurs pour les victimes peuvent être d'une aide particulière en ce qui concerne les communautés difficiles à atteindre ou les personnes ayant du mal avec la technologie, tels que les personnes âgées ou très jeunes, ou les personnes éprouvant des difficultés à communiquer leurs sentiments. Ces navigateurs pour les victimes viennent en aide aux personnes souffrant de déficiences visuelles, physiques ou mentales pour leur permettre d'accéder aux services.

Centres d'assistance aux victimes

Il est opportun de créer un centre d'assistance aux victimes à la suite d'attentats terroristes de grande ampleur: un guichet unique permettant aux victimes d'obtenir des informations et un soutien.

En France, la Cellule interministérielle d'information du public et d'aide aux victimes (C2IPAV ou infopublic) est activée dans la phase d'intervention immédiate si un attentat a touché un grand nombre de personnes. Immédiatement après un attentat terroriste, infopublic propose son soutien aux victimes et aux membres de leurs familles. Cette cellule travaille en étroite coopération avec les autorités et les organisations d'aide aux victimes locales pour mettre en place un centre d'accueil des familles, où les victimes et les membres de la famille sont enregistrés et reçoivent des informations et, selon les besoins, de l'aide de la part de travailleurs sociaux, d'avocats et de psychologues spécialistes des traumatismes. À plus long terme, le Bureau d'aide aux victimes (BAVPA) auprès du ministère français de la justice assurera la coordination de l'aide aux victimes.

Point de contact central au sein du gouvernement

En Allemagne, le commissaire du gouvernement fédéral aux victimes et personnes endeuillées à la suite d'infractions terroristes commises sur le territoire national agit en tant que point de contact central pour toutes les personnes touchées par un attentat terroriste. Cela comprend les familles endeuillées, les personnes blessées (physiquement ou psychologiquement) par l'attentat, et les témoins oculaires.

Le commissaire du gouvernement fédéral contacte les victimes de manière proactive après un attentat afin de leur apporter du soutien. Il oriente les victimes vers des moyens de soutien financier, psychologique et pratique et trouve des solutions adaptées aux besoins individuels des victimes. Le commissaire du gouvernement fédéral est disponible non seulement après un attentat terroriste, mais aussi à moyen et à long terme. Il peut, par exemple, offrir son soutien au cours de la procédure pénale ou orienter les victimes vers les mécanismes d'aide financière ou psychologique adaptés.

Lectures complémentaires:



- Juen, B., et coll., The comprehensive guideline on mental health and psychosocial support (MHPSS) in disaster settings [Lignes directrices globales sur la santé mentale et le soutien psychosocial (SMSPS) dans les situations de catastrophes], 2016
- VSE, Behind the Scenes: Family Reception Centre set up for the Victims of the Strasbourg Christmas Market Shooting (Derrière les coulisses: le centre d'accueil des familles mis en place pour les victimes de la fusillade du marché de Noël de Strasbourg), 2018

1.4 DROITS D'ACCÈS DES VICTIMES À LA JUSTICE – DROITS PROCÉDURAUX

LES DROITS DÉCRITS

En vertu de la directive relative aux droits des victimes, les victimes du terrorisme peuvent se prévaloir d'un ensemble de droits procéduraux garantissant à toutes les victimes l'accès à la justice. Les droits consacrés comprennent: le droit d'être entendu (article 10), le droit à l'aide juridictionnelle (article 13), le droit au remboursement des frais (article 14), le droit d'obtenir qu'il soit statué sur l'indemnisation par l'auteur de l'infraction (article 16) et les droits des victimes résidant dans un autre État membre (article 17).

Les États membres devraient veiller à ce que les victimes soient entendues et puissent produire des éléments de preuve au cours de la procédure pénale. Les règles judiciaires en vertu desquelles les victimes peuvent être entendues et produire des éléments de preuve sont fixées par le droit national (article 10 de la directive relative aux droits des victimes).

Les États membres devraient veiller à ce que la victime ait accès à une aide juridictionnelle

lorsqu'elle a la qualité de partie à la procédure pénale. Les conditions ou règles régissant l'accès de la victime à l'aide juridictionnelle sont fixées par le droit national (article 13 de la directive relative aux droits des victimes).

Ce droit est précisé dans l'article 24, paragraphe 6, de la directive relative à la lutte contre le terrorisme, qui dispose que la gravité et les circonstances de l'infraction pénale sont prises en compte dans les conditions et les règles de procédure régissant l'accès des victimes du terrorisme à l'aide juridictionnelle conformément au droit national.

Les États membres devraient offrir à la victime qui participe à la procédure pénale le remboursement des frais exposés en raison de sa participation active, conformément au rôle attribué aux victimes par le système de justice pénale concerné. Les conditions ou règles de procédure qui régissent le remboursement sont fixées par le droit national (article 14 de la directive relative aux droits des victimes).

LES BESOINS DES VICTIMES DU TERRORISME LIÉS À CES DROITS



EXEMPLES D'APPLICATION PRATIQUE/ D'INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Attentats de grande ampleur

Les procédures pénales et les procès concernant les attentats de grande ampleur sont complexes. Un grand nombre de victimes et de témoins sont impliqués, et chacun d'entre eux devrait avoir le même droit de participer. Il se peut que les États soient amenés à mettre en place des mesures spéciales pour faciliter la participation, par exemple tenir la procédure dans un lieu plus grand pour accueillir les personnes concernées.

Enquêtes publiques

Les victimes d'attentats terroristes, tout comme les autres victimes, expriment un besoin de connaître la vérité. Elles veulent savoir ce qu'il s'est passé, de quelle manière, qui a été impliqué et pourquoi. Si une procédure pénale formelle n'est pas engagée, les victimes se retrouvent souvent sans réponses; toutefois, une enquête publique peut constituer une autre manière d'apporter des réponses aux questions

que se posent les victimes et la société dans son ensemble. Après les attentats terroristes de Bruxelles en 2016, une enquête parlementaire a été lancée pour faire la lumière sur les circonstances ayant mené à l'attentat, la réaction à cet attentat et l'évolution de la radicalisation dans le but de formuler des recommandations fondées sur les enseignements tirés.

En Allemagne, le commissaire du gouvernement fédéral peut agir en tant qu'intermédiaire entre les victimes et les personnes en charge de l'enquête pénale à la suite de l'attentat. Il peut, par exemple, organiser une réunion entre ces deux parties, même si l'enquête est toujours en cours, pendant laquelle les victimes peuvent directement poser leurs questions aux enquêteurs.

Lectures complémentaires:



- ONUDC, Bonnes pratiques en matière de soutien aux victimes du terrorisme dans le cadre de la justice pénale, 2015
- De Graaf et al. (2013) The Anders Behring Breivik Trial: Performing Justice, Defending Democracy (Le procès d'Anders Behring Breivik: rendre la justice, défendre la démocratie), 2013
- EN/NL/FR Commission d'enquête en Belgique, mars 2016, attentats terroristes
- Beck, K. (2017) Abschlussbericht des Bundesbeauftragten für die Opfer und Hinterbliebenen des Terroranschlags auf dem Breitscheidplatz
- Portail e-justice – Droits des victimes dans les procédures pénales

1.5 DROITS DES VICTIMES À UNE PROTECTION

LES DROITS DÉCRITS

Les États membres veillent à ce que des mesures soient prévues pour protéger les victimes du terrorisme et les membres de leur famille, conformément à la directive relative aux droits des victimes. Lorsqu'il s'agit de déterminer si et dans quelle mesure ces personnes devraient bénéficier de mesures de protection au cours des procédures pénales, il convient d'accorder une attention particulière au risque d'intimidations et de représailles et à la nécessité de protéger la dignité et l'intégrité physique des victimes du terrorisme, y compris pendant leur audition et leur témoignage (article 25 de la directive relative à la lutte contre le terrorisme).

L'article 18 de la directive relative aux droits des victimes décrit ce droit à une protection plus en détail: les États membres veillent à ce que des mesures soient prévues pour protéger les victimes et les membres de leur famille:

- d'une victimisation secondaire et répétée;
- d'intimidations et de représailles;
- du risque d'un préjudice émotionnel ou psychologique;

et pour protéger la dignité des victimes pendant leur audition et leur témoignage.

En outre, les États membres veillent à ce que les autorités compétentes puissent prendre, durant la procédure pénale, des mesures appropriées de protection de la vie privée, y compris des caractéristiques personnelles et l'image de la victime et des membres de sa famille (article 21 de la directive relative aux droits des victimes).

L'article 19, paragraphe 1, de ladite directive exige des États membres qu'ils établissent les conditions permettant d'éviter tout contact entre la victime et les membres de sa famille, le cas échéant, et l'auteur de l'infraction dans les locaux

où la procédure pénale se déroule (à moins que la procédure pénale n'impose un tel contact).

Le droit des victimes à une protection au cours de l'enquête pénale est précisé à l'article 20 de la directive relative aux droits des victimes. Les États membres veillent à ce que, au cours de l'enquête pénale:

- a. les auditions de la victime soient menées sans retard injustifié;
- b. le nombre d'auditions de la victime soit limité à un minimum et à ce que les auditions n'aient lieu que dans la mesure strictement nécessaire au déroulement de l'enquête pénale;
- c. la victime puisse être accompagnée par son représentant légal et par une personne de son choix, sauf décision contraire motivée;
- d. à ce que les examens médicaux soient limités à un minimum et n'aient lieu que dans la mesure strictement nécessaire aux fins de la procédure pénale.

Une évaluation personnalisée des victimes devrait déterminer les besoins spécifiques en matière de protection (article 22 de la directive relative aux droits des victimes). Cette évaluation doit être personnalisée et effectuée en temps utile, afin de déterminer si et dans quelle mesure les victimes bénéficieraient de mesures spéciales dans le cadre de la procédure pénale, comme prévu aux articles 23 et 24 de la directive, en raison de leur exposition particulière au risque de victimisation secondaire et répétée, d'intimidations et de représailles.

Cette évaluation personnalisée prend en compte (article 22, paragraphe 2):

- a. les caractéristiques personnelles de la victime;
- b. le type ou la nature de l'infraction;
- c. les circonstances de l'infraction.

Dans le cadre de cette évaluation personnalisée, une attention particulière est accordée aux victimes du terrorisme (article 22, paragraphe 3).

Pendant l'enquête pénale, les mesures ci-après sont mises à la disposition des victimes ayant des besoins spécifiques de protection (article 23, paragraphe 2):

- a. la victime est auditionnée dans des locaux conçus ou adaptés à cet effet;
- b. la victime est auditionnée par des professionnels formés à cet effet ou avec l'aide de ceux-ci;
- c. la victime est toujours auditionnée par les mêmes personnes, sauf si cela est contraire à la bonne administration de la justice.

Pendant la procédure juridictionnelle, les mesures ci-après sont mises à la disposition des victimes ayant des besoins spécifiques de protection (article 23, paragraphe 3):

- a. des mesures permettant d'éviter tout contact visuel entre la victime et l'auteur de l'infraction, y compris pendant la déposition, par le recours à des moyens adéquats, notamment des technologies de communication;
- b. des mesures permettant à la victime d'être entendue à l'audience sans y être présente, notamment par le recours à des technologies de communication appropriées;
- c. des mesures permettant d'éviter toute audition inutile concernant la vie privée de la victime sans rapport avec l'infraction pénale; et
- d. des mesures permettant de tenir des audiences à huis clos.

La protection contre la victimisation secondaire et la protection de la vie privée des victimes du terrorisme sont décrites plus en détail aux points 1.6 et 1.7. La protection des enfants victimes est abordée au point 2.2.

LES BESOINS DES VICTIMES DU TERRORISME LIÉS À CES DROITS



1.6 DROITS DES VICTIMES À UNE PROTECTION: VICTIMISATION SECONDAIRE

LES DROITS DÉCRITS

Plusieurs articles de la directive relative aux droits des victimes traitent de la victimisation secondaire.

L'aide apportée par les services d'aide aux victimes devrait comprendre des conseils sur le risque de victimisation secondaire et sur les moyens de l'empêcher (à moins que ces conseils ne soient fournis par d'autres services publics ou privés) [article 9, paragraphe 1, point e)]. Sans préjudice des droits de la défense, les États membres doivent s'assurer que des mesures sont mises en place pour protéger la victime et les membres de sa famille d'une victimisation secondaire (article 18). L'évaluation personnalisée des victimes telle qu'elle est décrite à l'article 22 devrait être utilisée pour déterminer (entre autres) si elles bénéficieraient de mesures spéciales dans le cadre de la procédure pénale, en raison de leur exposition particulière au risque de victimisation secondaire.

LES BESOINS DES VICTIMES DU TERRORISME LIÉS À CES DROITS



Exemples d'application pratique/d'informations complémentaires

Les attentats terroristes entraînent des décès, des blessures physiques et psychologiques ou des dommages matériels qui touchent les personnes concernées. On appelle cela la victimisation primaire: les conséquences directes d'un acte de violence. Si, au lendemain d'un attentat, les victimes reçoivent une assistance insuf-

fisante ou inappropriée de la part du personnel et des institutions responsables de leurs soins (autorités publiques, personnels de secours de première ligne, forces nationales de sécurité, travailleurs sociaux, avocats), leurs souffrances peuvent être aggravées. On appelle cela la victimisation secondaire, la revictimisation ou la double victimisation.

Causes

Les conséquences d'un attentat sur les victimes peuvent être amplifiées de plusieurs manières:

- la répétition des dépositions au cours des interrogatoires de police;
- le manque d'informations;
- le fait que les pouvoirs publics, la police ou le personnel hospitalier ne sont mobilisés que dans les événements immédiats sans se préoccuper du choc subi par les victimes;
- la remise en question de la crédibilité ou de la santé mentale des victimes par les experts;
- les retards dans les procédures judiciaires, la confrontation avec les terroristes au tribunal, devoir raconter en public et en détail leur expérience traumatisante;
- la couverture médiatique;
- le manque de soutien de la part des collègues, de l'école, de l'université.

Individus, procédures, infrastructures

Le comportement d'individus ou leur façon de traiter les victimes, ou les procédures et infrastructures avec lesquelles les victimes interagissent peuvent entraîner une victimisation secondaire. Les systèmes de soutien peuvent empêcher ou atténuer ces conséquences néfastes; cependant, puisque ces systèmes eux-mêmes pourraient causer une victimisation secondaire, il convient de les modifier pour atténuer ou éviter cette conséquence. Par exemple, dans le but d'éviter qu'une confrontation en face-à-face ne cause une victimisation secondaire, il est possible, dans certaines circonstances (l'interrogatoire d'enfants par exemple), d'effectuer des enregistrements vidéo des dépositions et que ces derniers soient acceptés comme preuve.

Absence de réponse

L'absence de réponse des institutions (ou une réponse insuffisante) à un attentat terroriste peut également mener à une victimisation secondaire. L'abandon institutionnel peut aggraver les dommages psychologiques subis par les victimes, ou en prolonger les effets. Il peut exacerber le sentiment de solitude des victimes et de leurs familles ainsi que le sentiment de méfiance envers la société (y compris envers les institutions), et même se traduire par un rejet de l'aide éventuel (à laquelle elles peuvent prétendre), ou accroître leur isolement social et leur humiliation.

Conseils élémentaires

Tous les professionnels qui sont en contact avec les victimes devraient tenir compte des conseils éléments suivants:

- Ayez conscience des conséquences profondes qu'ont les expériences néfastes sur la santé et le comportement des victimes du terrorisme, et ayez connaissance de ce qu'il convient de faire pour les aider à se rétablir.
- Reconnaissez les signes et les symptômes du traumatisme chez les victimes et leurs familles.
- Apportez une réponse (politiques, procédures et pratiques) qui tient pleinement compte de toutes les connaissances relatives aux expériences traumatisantes et tentez activement d'éviter la revictimisation.

En formant tous les professionnels, il est possible d'éviter une victimisation secondaire.

Traumatisme secondaire

La victimisation secondaire est différente du traumatisme secondaire. Ce dernier peut se produire lorsqu'un individu est exposé à des personnes ayant elles-mêmes été traumatisées, ou à des descriptions troublantes d'événements traumatisants fournies par un survivant.

Lectures complémentaires:



- Vicente Colomina, Aída de, Guide pour une prise en charge de qualité des victimes du terrorisme, 2019

1.7 DROITS DES VICTIMES À UNE PROTECTION

LES DROITS DÉCRITS

Les victimes du terrorisme ont droit à la protection de leur vie privée.

Les États membres veilleront à ce que les autorités compétentes prennent, durant la procédure pénale, des mesures appropriées de protection de la vie privée, y compris des caractéristiques personnelles de la victime et l'image de la victime et des membres de sa famille (article 21, paragraphe 1, de la directive relative aux droits des victimes).

Pour protéger la vie privée de la victime, l'intégrité de sa personne et les données à caractère personnel la concernant, les États membres, tout en respectant la liberté d'expression et d'information et la liberté et le pluralisme des médias, encourageront les médias à prendre des mesures d'autorégulation (article 21, paragraphe 2).

LES BESOINS DES VICTIMES DU TERRORISME LIÉS À CES DROITS



EXEMPLES D'APPLICATION PRATIQUE/ D'INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES Pouvoirs publics et médias

Bien que les pouvoirs publics puissent convenir que les médias (sociaux), avec leurs divers rôles, peuvent constituer une ressource stratégique en temps de crise, il est difficile de trouver le bon ton pour communiquer avec eux. Afin d'être en mesure de transmettre des messages de manière fiable et respectueuse, d'éviter que des rumeurs ne se propagent et de contribuer à la reconnaissance des personnes touchées par des attentats terroristes, les fonctionnaires

d'État doivent travailler d'arrache-pied pour communiquer avec les médias.

Afin de faciliter la gestion de la communication, les services d'État peuvent anticiper et s'adresser aux médias à la suite d'un attentat terroriste. Toutefois, dans le but de tirer le meilleur parti de cette relation, il convient de définir des cadres de communication, de préparer des messages clés, et de coordonner le calendrier des communiqués de presse.

Il est crucial de trouver un juste milieu entre le respect de la vie privée et des besoins des victimes et de leurs proches, et l'information

du public par les médias. Les informations qui proviennent des pouvoirs publics doivent protéger la dignité et la sécurité des victimes, en particulier celles des enfants, et la victimisation secondaire doit être évitée. À moyen et à long terme, des informations personnalisées doivent être communiquées aux victimes et à leurs proches avant la publication d'un rapport officiel dans les médias.

Les médias sociaux, les journalistes citoyens, les blogueurs et les vlogueurs occupent désormais une place importante dans le paysage médiatique, mais ils n'adhèrent pas automatiquement aux règles et principes que les médias traditionnels ont mis au point au fil des ans. Les pouvoirs publics pourraient être amenés à étudier comment encourager l'autorégulation de ces nouveaux éléments du paysage médiatique (en ce qui concerne le partage d'images des victimes ou d'opérations en cours par exemple).

Victimes et médias

Bien que s'exprimer dans les médias puisse donner aux victimes des moyens d'agir et d'être utiles au grand public, une attention intrusive des médias peut porter atteinte au respect de leur vie privée et avoir des conséquences néfastes sur la vie des personnes représentées, même à l'avenir. Les informations peuvent être (ou devenir) déformées ou manipulées par les journalistes ou par d'autres personnes utilisant des séquences de reportage. Des lignes directrices, lorsqu'elles existent et auxquelles les journalistes et éditeurs adhèrent pour les interactions avec les médias, devraient être mises à la disposition des victimes.

Les médias devraient traiter toutes les victimes avec dignité et respect, et garantir le principe de «ne pas nuire» lorsqu'ils s'adressent aux victimes. Les victimes ayant le droit de refuser tout entretien, tout enregistrement vidéo ou toute publication d'images permettant de les identifier clairement, leur consentement éclairé doit être obtenu avant tout entretien. Les photographes et caméramans doivent s'assurer qu'ils ne portent pas atteinte à la vie privée des victimes ou ne les traumatisent pas une seconde fois.

Les organisations d'aide aux victimes peuvent aider les victimes à se préparer aux entretiens, soit immédiatement après un attentat ou à une date ultérieure. Le personnel de soutien devrait garantir que les droits des victimes au respect de la vie privée sont préservés que tout message contribue à la reconnaissance des victimes et de leurs besoins.

Victimes et médias sociaux

Les canaux des médias sociaux permettent une connexion directe et en temps réel à autrui. Il se peut que les victimes les utilisent pour partager leurs expériences après un attentat terroriste. Cela peut aider les victimes à gérer leurs émotions, leurs actions et les conséquences du traumatisme sur leur vie. À la suite de l'attentat d'Utøya, toutes les personnes touchées ont utilisé les pages commémoratives des médias sociaux pour rendre hommage aux défunts et se souvenir d'eux. Les messages d'unité et de soutien du gouvernement, des institutions et des communautés partagés sur les médias sociaux peuvent contribuer davantage au rétablissement des victimes après un attentat.

Il convient également de mettre en évidence les inconvénients des médias sociaux: ils peuvent servir à propager, sous couvert d'«anonymat», la haine, des commentaires racistes et autres, tandis que les photographies, les récits, les vidéos et les théories circulant sur les médias sociaux au sujet de l'attentat ne sont pas toutes fiables. L'exposition à de tels contenus peut nuire au rétablissement des victimes. Enfin, la diffusion de contenus en direct sur les médias sociaux peut mettre les personnes touchées sous les projecteurs, d'une manière parfois (involontairement) indigne.

Protéger totalement les victimes des médias sociaux est impossible. Les efforts de sensibilisation des organisations d'aide aux victimes et autres peuvent donner aux victimes des moyens d'agir pour faire des choix raisonnés quant à leur exposition et leur participation aux échanges en ligne relatifs à l'attentat, notamment sur la quantité, la manière et le moment.

Lectures complémentaires:



- IPSO - Guidance for journalists and editors (Lignes directrices pour les journalistes et les éditeurs)
- RAN, Livrer des témoignages efficaces (FR), 2018
- RAN, Check-list Élaborer votre témoignage (FR), 2018
- Frey, Victims' Use of Social Media during and after the Utøya Terror Attack: Fear, Resilience, Sorrow and Solidarity (Utilisation des médias sociaux par les victimes pendant et après l'attentat terroriste d'Utøya: peur, résilience, deuil et solidarité), 2018
- 🌐 France24, Comment vérifier les images des réseaux sociaux?, 2015
- UNESCO, Les Médias face au terrorisme: manuel pour les journalistes, 2017

1.8 DROITS DES VICTIMES RELATIFS À L'ACCÈS À L'INDEMNISATION

LES DROITS DÉCRITS

L'article 12, paragraphe 1, de la directive relative à l'indemnisation, exige que les dispositions relatives à l'accès à l'indemnisation dans les situations transfrontières fonctionnent sur la base des régimes en vigueur dans les États membres pour l'indemnisation des victimes de la criminalité intentionnelle violente commise sur leurs territoires respectifs. L'article 12, paragraphe 2, exige que les États membres veillent à ce que leurs dispositions nationales prévoient l'existence d'un régime d'indemnisation des victimes de la criminalité intentionnelle violente commise sur leurs territoires respectifs qui garantisse une indemnisation juste et appropriée des victimes.

Les États membres veillent à ce que la victime reçoive, sans retard inutile et dès son premier contact avec une autorité compétente, les informations relatives aux modalités et aux conditions d'obtention d'une indemnisation [article 4, paragraphe 1, point e), de la directive relative aux droits des victimes]. Les services d'aide aux victimes fournissent des informations, des conseils et un soutien en ce qui concerne l'accès aux régimes d'indemnisation nationaux des victimes d'infractions pénales [article 9, paragraphe 1, point a)].

Les services d'aide mis à la disposition des victimes du terrorisme comprennent une assistance confidentielle, gratuite et facilement accessible dans le cadre des demandes d'in-

demnisation des victimes du terrorisme prévues par le droit national de l'État membre concerné (article 24, paragraphe 3, de la directive relative à la lutte contre le terrorisme).

Les États membres veillent à ce que les victimes du terrorisme qui résident dans un État membre autre que celui dans lequel l'infraction terroriste a été commise aient accès aux informations relatives aux régimes d'indemnisation disponibles dans l'État membre dans lequel l'infraction terroriste a été commise. Ils prennent les mesures appropriées pour garantir l'accès effectif des victimes du terrorisme à ces informations (article 26, paragraphe 1).

Le considérant 28 de la directive relative à la lutte contre le terrorisme explique que l'assistance dans le cadre des demandes d'indemnisation des victimes s'entend sans préjudice et en complément de l'assistance que les victimes du terrorisme reçoivent de la part des autorités chargées de l'assistance conformément à la directive relative à l'indemnisation. Cela s'entend sans préjudice des règles nationales concernant la représentation en justice dans le cadre d'une demande d'indemnisation, y compris par un mécanisme d'aide juridictionnelle, et de toute autre règle nationale pertinente en matière d'indemnisation.

L'article 16 de la directive relative aux droits des victimes prévoit le droit des victimes d'obtenir qu'il soit statué sur l'indemnisation par l'auteur de l'infraction dans le cadre de la procédure pénale.

LES BESOINS DES VICTIMES DU TERRORISME LIÉS À CES DROITS



EXEMPLES D'APPLICATION PRATIQUE/ D'INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES Indemnisation publique

Joëlle Milquet, conseillère spéciale auprès de l'ancien président de la Commission européenne, Jean-Claude Juncker, s'est penchée sur les causes sous-jacentes des problèmes auxquels les victimes sont confrontées lorsqu'elles demandent une indemnisation. Elle relève des difficultés quant à l'accès à la justice ou à l'indemnisation publique, qui sont dues à un manque d'information, à un soutien insuffisant, à des critères d'éligibilité trop restrictifs ou à des obstacles procédurux.

Les victimes de la criminalité ne peuvent demander et recevoir une indemnisation qu'au terme d'un très long processus. Ce dernier s'étend aux différentes étapes de la procédure pénale, et souvent des procédures civiles ou administratives supplémentaires, pour aboutir sur une autre procédure, au cours de laquelle les victimes peuvent demander une indemnisation publique. Il suffit d'un élément erroné au cours des étapes susmentionnées pour que les victimes soient privées d'indemnisation publique.

Indemnisation par l'auteur de l'infraction

Bien qu'un droit de demander une indemnisation par l'auteur de l'infraction soit consacré, ces auteurs sont, dans le cas d'attentats terroristes, souvent décédés et les personnes traduites en justice n'ont souvent pas les moyens financiers d'indemniser leurs victimes.

Secours pécuniaire d'urgence

La conseillère spéciale, Joëlle Milquet, préconise le versement d'un secours pécuniaire d'urgence aux victimes du terrorisme, pour couvrir les dépenses initiales (déplacement familial, coûts des funérailles, etc.), entre 15 et 30 jours après que l'acte violent intentionnel a été commis. Elle déclare que ce secours se traduirait par une amélioration cruciale de la situation des victimes. Elle considère le Fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme et d'autres infractions (FGTI), en France, comme le parfait exemple d'un système de secours pécuniaire d'urgence, qui garantit que les paiements peuvent être effectués dans les semaines qui suivent l'attentat.

Le système allemand d'indemnisation pour les situations difficiles («Härteleistungen») est un autre exemple. Grâce à ce système, un secours pécuniaire d'urgence, qui fait partie intégrante du soutien financier, peut être versé dans la semaine qui suit la demande.

Simplification et numérisation

La conseillère spéciale, Joëlle Milquet, recommande en outre la simplification et la numérisation de la procédure d'indemnisation nationale (recommandation n° 28).

La simplification peut être réalisée en réduisant le nombre de documents nécessaires pour qu'une demande soit retenue; en numérisant les documents; en facilitant la traduction des documents (exemption des frais pour la victime); en facilitant l'utilisation des systèmes de demande d'indemnisation en ligne et en mettant en place des discussions en ligne/lignes d'assistance téléphonique grâce aux-

quelles les victimes peuvent demander des conseils quant à la procédure.

Un dossier d'indemnisation numérisé pourrait simplifier la charge administrative des victimes. Établir des exigences communes en matière de preuves pour les principaux types de dommages pourrait contribuer au traitement égal des victimes transfrontières et à l'application de normes communes. Enfin, un formulaire de demande unique, comprenant des critères communs en matière de preuves et d'éligibilité, que les victimes remplissent pour demander une indemnisation dans les situations transfrontières, augmenterait l'accès aux informations pertinentes et la connaissance des régimes d'indemnisation des victimes dans ces situations transfrontières.

Caractère juste et approprié

Il existe une disparité entre les États membres de l'UE en ce qui concerne l'organisation des régimes d'indemnisation nationaux. Il en résulte différents niveaux d'indemnisation et une efficacité variable des mécanismes d'indemnisation à travers l'Union européenne. Cette absence de normes minimales a une incidence sur le droit des victimes du terrorisme à l'indemnisation.

Dans l'affaire C-129/19, la Cour de justice de l'Union européenne a clarifié la portée de la directive de 2004 relative à l'indemnisation. La Cour a déclaré que, en vertu de la directive relative à l'indemnisation, les États membres doivent octroyer une indemnisation à toutes les victimes de la criminalité intentionnelle violente commise sur leur propre territoire, y compris aux victimes qui résident habituellement dans cet État membre. En ce qui concerne les critères permettant de déterminer le caractère «juste et approprié» de l'indemnisation publique dans le sens de la directive relative à l'indemnisation, la Cour a clarifié que l'indemnisation n'est pas requise pour assurer une réparation complète du dommage subi, mais le montant ne peut être purement symbolique.

Afflux soudain

En outre, la conseillère spéciale, Joëlle Milquet, recommande aux États membres de mettre en place des régimes d'indemnisation nationaux justes et appropriés qui fonctionnent efficacement avec des protocoles permettant de gérer sans heurts un afflux soudain de demandes à la suite d'une victimisation de masse, tel qu'un attentat terroriste.

Stratégie de l'UE relative aux droits des victimes (2020-2025)

La stratégie de l'UE relative aux droits des victimes (2020-2025) de la Commission européenne établit que cette dernière surveillera et évaluera la législation de l'UE en matière d'indemnisation (y compris l'indemnisation publique et l'indemnisation par les auteurs des infractions) et, le cas échéant, proposera des mesures destinées à compléter ce cadre d'ici 2022.

Quelques actions clés pour les États membres y sont décrites:

- évaluer les régimes d'indemnisation nationaux, et, le cas échéant, éliminer les obstacles procéduraux existants;
- veiller à ce qu'une indemnisation publique juste et appropriée de la criminalité intentionnelle violente soit prévue dans les budgets nationaux, y compris pour les actes terroristes;
- veiller à la pleine application du règlement concernant la reconnaissance mutuelle des décisions de gel des avoirs et des décisions de confiscation, notamment des dispositions relatives à la restitution des biens aux victimes et à l'indemnisation des victimes;
- prendre des mesures pour que les victimes ne soient pas exposées à un risque de victimisation secondaire au cours de la procédure d'indemnisation;
- faciliter un accès homogène aux informations sur les régimes nationaux d'indemnisation (mise en place de sites internet interactifs, accessibles et conviviaux);
- veiller à ce que le personnel des autorités nationales chargées de l'indemnisation soit conscient des droits des victimes et de la nécessité d'éviter tout risque de victimisation secondaire;
- coopérer avec les autres États membres dans les situations transfrontières au sein des structures compétentes de l'UE.

Actions clés pour d'autres parties prenantes:

- le réseau européen s'occupant de questions liées aux droits des victimes et réseau européen de points de contact nationaux en matière d'indemnisation – étudier les moyens d'améliorer leur coopération et de la rendre plus efficace;

- organisations d'aide aux victimes – dialoguer avec les autorités nationales chargées de l'indemnisation afin de fournir un soutien, d'échanger les meilleures pratiques et d'organiser des activités de formation réciproque.

Systèmes d'indemnisation dans les États membres

Des critères d'éligibilité stricts peuvent empêcher les victimes du terrorisme de déposer une demande d'indemnisation. Certains États membres disposent de régimes d'indemnisation spécifiques, ou de procédures de demande souples pour les victimes du terrorisme (si elles ont été victimes d'un attentat de grande ampleur ou de terrorisme permanent). Certains États membres ont mis en place un régime d'indemnisation pour les victimes du terrorisme distinct de celui pour les victimes d'autres infractions intentionnelles violentes (l'Espagne et la France par exemple), ou des procédures plus souples (par exemple la Belgique), au sein du même régime d'indemnisation.

Lectures complémentaires:



- Directive 2004/80/CE du Conseil relative à l'indemnisation des victimes de la criminalité
- Arrêt du 16 juillet 2020, Presidenza del Consiglio dei Ministri contre BV, C-129/19, EU:C:2020:566
- Milquet, Strengthening Victims' Rights: From Compensation to Reparation (Renforcement des droits des victimes: de l'indemnisation à la réparation), 2019
- Commission européenne, Stratégie de l'UE relative aux droits des victimes (2020-2025), 2020
- 🌐 Portail e-justice: Régimes d'indemnisation existants dans les pays de l'UE
- 🌐 Fonds de Garantie des Victimes
- 🌐 «Härteleistungen» ou indemnisation pour les situations difficiles
- 📄 Déclaration relative à l'impact de l'infraction sur la vie de la victime: traduire les auteurs en justice pour obtenir une indemnisation

2. LES GROUPES PARTICULIERS DE VICTIMES

2.1 VICTIMES TRANSFRONTIÈRES

LES DROITS DÉCRITS

Les trois directives pertinentes en ce qui concerne les victimes du terrorisme traitent des droits des victimes transfrontières.

L'article 17 de la directive relative aux droits des victimes exige que les États membres veillent à ce que leurs autorités compétentes puissent prendre les mesures appropriées pour réduire au minimum les difficultés rencontrées lorsque la victime réside dans un État membre autre que celui où l'infraction pénale a été commise, en particulier en ce qui concerne l'organisation de la procédure.

À cet effet, les autorités de l'État membre dans lequel l'attentat terroriste a été commis doivent notamment être en mesure:

- a. de recueillir la déposition de la victime, immédiatement après l'attentat terroriste;
- b. de recourir, dans la mesure du possible, à la visioconférence et à la téléconférence pour les victimes qui résident à l'étranger.

Les États membres offrent à la victime qui participe à la procédure pénale la possibilité d'être remboursée des frais exposés en raison de sa participation active à la procédure pénale, et conformément au rôle attribué aux victimes par le système de justice pénale concerné. Les conditions ou règles de procédure selon lesquelles la victime peut obtenir un remboursement sont fixées par le droit national (article 14 de la directive relative aux droits des victimes).

L'article 26 de la directive relative aux droits des victimes exige que les États membres prennent les mesures appropriées pour faciliter la coopération entre eux en vue d'améliorer l'accès des victimes aux droits énoncés dans la direc-

tive et le droit national. Cette coopération porte au moins sur les points suivants:

- a. l'échange de bonnes pratiques;
- b. la concertation sur des cas particuliers;
- c. l'assistance aux réseaux européens s'occupant de questions directement liées aux droits des victimes.

L'article 1^{er} de la directive relative à l'indemnisation exige que les États membres veillent à ce que, si une infraction intentionnelle violente a été commise dans un État membre où le demandeur d'indemnisation ne réside pas habituellement, ce dernier ait le droit de présenter sa demande à une autorité ou à tout autre organisme de l'État membre où il réside habituellement.

Les États membres veillent à ce que les victimes du terrorisme qui résident dans un État membre autre que celui dans lequel l'infraction terroriste a été commise aient accès aux informations relatives à leurs droits, aux services d'aide et aux mécanismes d'indemnisation disponibles dans l'État membre dans lequel l'infraction terroriste a été commise. Les États membres concernés prennent les mesures appropriées pour permettre la coopération entre leurs autorités compétentes ou leurs entités fournissant une aide spécialisée afin de garantir l'accès effectif des victimes du terrorisme à ces informations (article 26, paragraphe 1, de la directive relative à la lutte contre le terrorisme).

De plus, les États membres veillent à ce que toutes les victimes du terrorisme aient accès à:

- a. un soutien émotionnel et psychologique, tel qu'un soutien post-traumatique et des conseils;
- b. la fourniture de conseils et d'informations sur tout sujet juridique, pratique ou financier

pertinent, y compris pour ce qui est de faciliter l'exercice du droit à l'information.

sur le territoire de leur État membre de résidence, même si l'infraction terroriste a été commise dans un autre État membre (article 26, paragraphe 2).

Le considérant 30 de la directive relative à la lutte contre le terrorisme exige que les États membres prennent les mesures appropriées

pour faciliter la coopération entre eux afin de veiller à ce que les victimes du terrorisme qui résident dans un État membre autre que celui dans lequel l'infraction terroriste a été commise aient un accès effectif aux informations. En outre, les États membres devraient veiller à ce que les victimes du terrorisme aient accès à des services d'aide à long terme dans leur État membre de résidence, même si l'infraction terroriste a eu lieu dans un autre État membre.

LES BESOINS DES VICTIMES DU TERRORISME LIÉS À CES DROITS



EXEMPLES D'APPLICATION PRATIQUE/ D'INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Points de contact uniques pour les victimes du terrorisme

Il est recommandé que chaque État membre de l'UE désigne des points de contact uniques pour les victimes du terrorisme. Ces derniers, qui sont désignés au niveau gouvernemental, devraient jouer un rôle crucial pour faciliter une coopération rapide et efficace entre les autorités com-

pétentes de l'État membre où l'attentat a eu lieu et de l'État membre de résidence de la victime.

Au-delà de l'Union européenne

Les structures mises en place, dans le cas d'un attentat terroriste au sein de l'UE, peuvent également être utiles en ce qui concerne les pays tiers. À titre d'exemple, pour les ressortissants de pays tiers touchés par des attentats au sein de l'UE et pour les citoyens de l'UE victimes d'attentats en dehors de l'UE.

Lectures complémentaires:



- German Presidency Report, State of play regarding support to victims of terrorism, particularly in cross-border situations (Rapport de la présidence allemande sur l'état des travaux en ce qui concerne le soutien des victimes du terrorisme, en particulier dans les situations transfrontières), 2020
- 🌐 Cellule nationale Victimes, Guide pour les victimes belges d'une attaque terroriste à l'étranger, 2020

2.2 ENFANTS

LES DROITS DÉCRITS

Les États membres veillent à ce que, lorsqu'il s'agit d'appliquer la directive relative aux droits des victimes et que la victime est un enfant, l'intérêt supérieur de l'enfant soit une considération primordiale, évaluée au cas par cas. Une approche axée spécifiquement sur l'enfant, tenant dûment compte de son âge, de sa maturité, de son opinion, de ses besoins et de ses préoccupations, est privilégiée. L'enfant et, le cas échéant, le titulaire de l'autorité parentale ou tout autre représentant légal, sont informés de toute mesure ou de tout droit concernant spécifiquement l'enfant (article 1, paragraphe 2, de la directive relative aux droits des victimes).

Lorsque la victime est un enfant, elle est présumée avoir des besoins spécifiques en matière de protection en raison de sa vulnérabilité à la victimisation secondaire et répétée, aux intimidations et aux représailles. Elle fait l'objet d'une évaluation personnalisée (article 22, paragraphe 4).

L'article 24 de cette même directive impose aux États membres de veiller, lorsque la victime est un enfant, à ce que:

- a. dans le cadre de l'enquête pénale, toutes les auditions de l'enfant victime puissent

faire l'objet d'un enregistrement audiovisuel, cet enregistrement pouvant servir de preuve pendant la procédure pénale;

- b. dans le cadre de l'enquête et de la procédure pénales, conformément au rôle attribué à la victime par le système de justice pénale concerné, les autorités compétentes désignent un représentant spécial pour l'enfant victime lorsque, en vertu du droit national, un conflit d'intérêts entre l'enfant et les titulaires de l'autorité parentale les empêche de représenter l'enfant victime ou lorsque l'enfant victime n'est pas accompagné ou est séparé de sa famille;
- c. lorsque l'enfant victime a droit à un avocat, il a droit à des conseils et à une représentation juridiques en son nom propre, dans les procédures où il y a, ou pourrait y avoir, un conflit d'intérêts entre l'enfant victime et les titulaires de l'autorité parentale.

En outre, les États membres veillent à ce que les autorités compétentes puissent prendre toutes mesures légales pour empêcher la diffusion publique de toute information pouvant conduire à l'identification de la victime lorsqu'il s'agit d'un enfant (article 21, paragraphe 1, de la directive relative aux droits des victimes).

LES BESOINS DES VICTIMES DU TERRORISME LIÉS À CES DROITS



EXEMPLES D'APPLICATION PRATIQUE/ D'INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

La plupart des enfants réagissent de manière raisonnable et appropriée aux catastrophes, en particulier s'ils bénéficient d'une protection, d'un soutien et d'une stabilité grâce à leurs parents et d'autres adultes de confiance. À l'instar des adultes, ils peuvent présenter des réactions diverses à la suite d'un attentat terroriste: maux de tête et douleurs d'estomac. Il est important de noter que les craintes des enfants peuvent également provenir de leur imagination puisque, contrairement aux adultes, il leur est plus difficile de déterminer quelles craintes sont réelles et lesquelles ne le sont pas; leurs craintes doivent néanmoins être prises au sérieux. La transmission d'informations à destination des enfants et des adolescents doit être adaptée à leur âge. En ce qui concerne les enfants survivants du terrorisme: il ne faut pas oublier de s'enquérir également de l'état de santé et de bien-être de leurs frères et sœurs.

Interaction entre enfants et personnes qui s'en occupent

Les symptômes d'un stress post-traumatique chez les parents semblent augmenter le risque d'apparition de ces symptômes chez les enfants, et vice-versa. Il est crucial d'évaluer l'état de santé des parents au même titre que celui

des enfants, même si seuls les parents ou les enfants ont été exposés à l'attentat. Les parents pourraient ne pas être capables d'interpréter les réactions de leurs enfants et les punir à cause de comportements inhabituels, tels que de mauvais résultats scolaires.

Rôle des écoles et des jardins d'enfants

Les écoles et les jardins d'enfants peuvent contribuer à déceler les problèmes de santé et la baisse des résultats des enfants. Afin de déterminer quels enfants ont besoin d'aide, il peut être important d'évaluer leurs comportements et leurs résultats à l'école et pendant les activités sociales. Les enseignants, les infirmières/infirmiers ou les psychologues scolaires peuvent jouer un rôle clé pour contribuer à soutenir les enfants et les jeunes traumatisés. Les enfants qui montrent des symptômes de stress post-traumatique peuvent éprouver des difficultés de concentration, qui se traduisent par des résultats plus faibles à l'école, une augmentation des problèmes de santé mentale et l'apparition d'un cycle permanent de problèmes liés au stress. Le personnel scolaire peut avoir besoin de conseils pour apporter son soutien à ces enfants. Orienter ces victimes jeunes et adolescentes vers des organismes d'aide spécialisés qui ont une expérience particulière avec ces groupes d'âge peut être opportun.

Lectures complémentaires :



- Kar (2009) Psychological impact of disasters in children: review of assessment and interventions (Impact psychologique des catastrophes sur les enfants: examen des évaluations et des interventions), 2009
- Pfefferbaum, B., Jacobs, A., Griffin, N. & Houston, J. B. (2015) Children's Disaster Reactions: the Influence of Exposure and Personal Characteristics (Réactions des enfants face aux catastrophes: influence de l'exposition et des caractéristiques personnelles), 2015
- Hamblen, Terrorist Attacks and Children (Les enfants face aux attentats terroristes), 2019
- 🌐 The terror attack: Experience and reactions among Utøya survivors (L'attentat terroriste: l'expérience et les réactions des survivants d'Utøya)

3. ORGANISATION DU SOUTIEN

3.1 PRÉPARATION ET ORGANISATION DU SOUTIEN AUX VICTIMES D'ATTENTATS TERRORISTES

LES DROITS DÉCRITS

L'article 25, paragraphe 5, de la directive relative aux droits des victimes dispose que, selon les tâches concernées et la nature et le niveau des contacts que le praticien est amené à avoir avec les victimes, la formation vise à permettre au praticien de reconnaître et de traiter les victimes avec respect, professionnalisme et de manière non discriminatoire.

L'article 25, paragraphe 1, fait obligation aux États membres de veiller à ce que les fonctionnaires susceptibles d'entrer en contact avec la victime, par exemple les agents de la police et de la gendarmerie et le personnel des tribunaux, reçoivent une formation générale et spécialisée. En vertu de l'article 25, paragraphe 2, les États membres sont tenus de proposer une formation générale et spécialisée, afin de sensibiliser davantage les juges et les procureurs aux besoins des victimes. Au titre de l'article 25, paragraphe 3, les États membres sont en outre tenus de recommander aux responsables de la formation des avocats de proposer une formation générale et spécialisée, afin de sensibiliser davantage les avocats aux besoins des victimes.

Par le biais de leurs services publics ou par le financement d'organisations d'aide aux victimes, les États membres encouragent les initiatives permettant aux personnes chargées de l'aide aux victimes de recevoir une formation adéquate, d'un niveau adapté aux contacts qu'elles sont amenées à avoir avec les victimes, et observent les normes professionnelles en vigueur pour garantir que ces services sont fournis avec impartialité, respect et professionnalisme (article 25, paragraphe 4).

L'article 24, paragraphe 4, de la directive relative à la lutte contre le terrorisme, fait obliga-

tion aux États membres de veiller à la mise en place de mécanismes ou de protocoles permettant d'établir des services d'aide aux victimes du terrorisme dans le cadre de leurs infrastructures nationales de réponse d'urgence. De tels mécanismes ou protocoles prévoient la coordination des autorités, agences et organismes compétents afin que ceux-ci soient en mesure d'apporter une réponse globale aux besoins des victimes et des membres de leur famille immédiatement après un attentat terroriste et aussi longtemps que nécessaire, y compris des moyens adéquats permettant l'identification des victimes et de leur famille et la communication avec celles-ci.

Les États membres devraient veiller à ce qu'une réponse globale aux besoins spécifiques des victimes du terrorisme immédiatement après un attentat terroriste et aussi longtemps que nécessaire soit fournie dans le cadre de leurs infrastructures nationales de réponse d'urgence. À cette fin, les États membres peuvent mettre en place un site internet unique et actualisé en permanence comportant toutes les informations utiles, ainsi qu'un centre d'aide d'urgence qui apporte une première aide psychologique et un soutien émotionnel aux victimes et aux membres de leur famille (considérant 29 de la directive relative à la lutte contre le terrorisme).

Les services d'aide devraient tenir compte du fait que les besoins des victimes du terrorisme sont susceptibles d'évoluer au cours du temps. En conséquence, les États membres devraient veiller à ce que les services d'aide répondent au moins aux besoins émotionnels et psychologiques des victimes du terrorisme les plus vulnérables et indiquent à toutes les victimes du terrorisme qu'un suivi émotionnel et psychologique est disponible, y compris un soutien post-traumatique et des conseils (considérant 29 de la directive relative à la lutte contre le terrorisme).

PRÉPARATION ET FORMATION — EXEMPLES À SUIVRE ET INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

On peut définir la préparation comme l'aptitude ou la capacité à répondre aux besoins et problèmes des victimes d'un attentat terroriste. Elle requiert une planification, une coopération et une formation.

Planification et coopération

Les pouvoirs publics, les personnels de secours de première ligne, les établissements médicaux et de santé mentale et les organisations d'aide aux victimes devraient œuvrer ensemble pour la mise en place d'un cadre global de réponse. La plupart des cadres existants tiennent compte des éléments suivants: 1) les plans, les protocoles, les contrats et les accords mutuels; 2) l'équipement disponible et essentiel; 3) le personnel disponible et essentiel; 4) le commandement, le contrôle et la coordination; 5) la communication de crise; 6) l'engagement du public; 7) la sécurité et la sûreté; 8) la continuité et la transition; 9) les connaissances et compétences et 10) le financement.

Le développement d'un réseau solide (à partir des éléments énumérés ci-dessus) et un échange continu d'informations au cours des étapes de planification et de préparation sont cruciaux pour soutenir efficacement les victimes d'un attentat terroriste.

Formation

La dispense d'une formation aux professionnels des services répressifs, des pouvoirs publics (nationaux, régionaux et locaux), de santé et de l'aide sociale, des ONG, et des organismes d'aide garantit que le personnel possédera les compétences requises au moment d'entrer en contact avec les victimes.

Cette formation inculque les connaissances en matière de pratiques, de politiques et de procédures d'urgence, tout en améliorant la compétence et la confiance générales. Elle a pour autres avantages une meilleure compréhension des rôles des individus et des partenaires; la détection des lacunes ou limitations en ce qui concerne les plans, les protocoles ou les procédures; et la création de possibilités de partage d'expériences. Les tests et exercices de réponses d'urgence peuvent également servir

à établir un lien entre la formation et les résultats des précédents incidents.

La stratégie de l'UE relative aux droits des victimes (2020-2025) de la Commission européenne suivra la mise en œuvre des règles de l'UE en organisant des activités de formation à l'intention des acteurs qui sont en contact avec les victimes, tels que les autorités judiciaires et le personnel: avocats, procureurs, personnel des tribunaux, agents pénitentiaires et agents de probation. Par conséquent, la Commission renforcera sa coopération avec le réseau européen de formation judiciaire (REFJ). Avec l'aide de l'Agence de l'Union européenne pour la formation des services répressifs (CEPOL), la Commission favorisera également une meilleure compréhension des droits des victimes et une amélioration des méthodes de communication des services répressifs avec les victimes.

PHASE D'INTERVENTION D'URGENCE — EXEMPLES À SUIVRE ET INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Dès qu'une situation d'urgence est déclarée, une évaluation des besoins est effectuée. Sur la base de cette évaluation des besoins, une réponse est mise en place avec les acteurs clés (organisations d'aide aux victimes, Croix-Rouge, etc.), qui sont informés sur leurs tâches. Le déploiement d'acteurs supplémentaires peut être nécessaire dans des circonstances particulières. Tous les participants doivent avoir conscience de leur rôle à jouer dans le cadre de la réponse de crise et tous les services sont censés coopérer. Le commandement, le contrôle et la coordination (planifiés et préparés) sont des éléments cruciaux pour répondre aux besoins de toute situation d'urgence.

Les acteurs locaux sur place (travailleurs sociaux communautaires, agents de police locaux, volontaires, etc.) jouent un rôle essentiel pour réagir rapidement à un incident. Les acteurs supralocaux (par exemple la Croix-Rouge, les organisations d'aide aux victimes) peuvent renforcer les activités des acteurs locaux grâce à leur expérience, leur expertise et leur formation approfondie.

La phase d'intervention d'urgence consiste à anticiper les besoins humains et à enregistrer les victimes. À ce stade, les besoins sont définis comme suit: sécurité, aide médicale d'urgence, abris, eau potable et nutrition, médicaments, système sanitaire, contact avec le conjoint ou la conjointe, la famille et les amis proches, et informations sur la situation.

Les personnels de secours de première ligne, la police, les services d'incendie et les services ambulanciers, et ainsi de suite, de même que d'autres autorités, seront sous pression pour maintenir l'ordre et garantir la sécurité physique du public, et pour fournir des informations précises. Leur responsabilité s'étend au-delà des victimes directes et prend en compte la fourniture d'une communication rapide, efficace et précise à un plus large public: des familles à la société au sens large, en dialoguant avec les médias et les plateformes de médias sociaux.

La phase d'intervention d'urgence prépare le terrain pour le système de soutien aux victimes à court, moyen et long terme. L'enregistrement précis des victimes permettra de suivre leurs besoins et problèmes, et de les soutenir de façon proactive après la phase d'intervention d'urgence.

Lorsqu'un attentat terroriste fait de nombreuses victimes, une liaison étroite s'établit entre les hôpitaux, les services d'identification des victimes de catastrophe (IVC), le ministère public, le gouvernement national. Ces organisations devraient s'accorder à l'avance au sujet des méthodes standards d'enregistrement et de partage des identités, conformes aux règles en matière de protection des données, pour permettre d'inscrire les détails des victimes dans un registre central. Un point de contact unique, qui a accès à ce registre central, devrait être mis en place pour les amis et les proches qui s'enquèrent de leurs êtres chers.

Une coordination efficace est essentielle pour assurer la transition des services de la phase d'intervention d'urgence au soutien à moyen terme. Un mécanisme de transition qui comprend des actions de sensibilisation proactives contribue à soutenir les victimes, sans heurts et de manière continue.

MOYEN ET LONG TERME — EXEMPLES À SUIVRE ET INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Terminologie

Le «moyen terme» et le «long terme» ne se définissent pas par un nombre spécifique de semaines ou de mois. En règle générale, le «moyen terme» est la période qui suit la phase d'intervention d'urgence. Elle se caractérise par la disponibilité d'une

forte concentration de divers types de soutien aux victimes du terrorisme. En temps opportun, ces types de soutien disponibles diminueront sensiblement et demeureront stables à un niveau bien plus faible: c'est ce qu'on appelle le «long terme».

Immédiatement après un attentat, certaines victimes seront atteintes de maladies soit physiques, soit mentales. La plupart se rétabliront avec le temps, mais un sous-groupe nécessitera une attention professionnelle prolongée. Le système de soutien devrait rester accessible aux victimes aussi longtemps que nécessaire.

Transition

Lorsque la demande de soutien diminue (transition du moyen à long terme), les fournisseurs de services réduiront l'effectif du personnel qui fournit l'assistance, ce qui est une étape logique du point de vue de l'équilibre entre l'offre et la demande. Toutefois, les services et les mécanismes de coordination devraient rester facilement accessibles. Premièrement, parce que les victimes qui n'ont pas demandé à bénéficier de ce soutien à un stade plus précoce peuvent avoir besoin de ces services à l'avenir. Deuxièmement, parce que des événements extérieurs peuvent déclencher un besoin accru de soutien: l'attention des médias, l'ouverture de l'affaire pénale devant le tribunal, ou de nouveaux attentats terroristes.

Fournisseurs

En pratique, divers acteurs fournissent souvent les services à moyen et long terme: les secteurs du gouvernement et des soins de santé, les systèmes éducatif et de protection sociale ainsi que les groupes de la société civile, y compris les organisations d'aide aux victimes. Les groupes de soutien par les pairs (associations de victimes) peuvent eux aussi fournir une aide sur le long terme, parfois tout au long de la vie de la victime.

Des experts, des professionnels du soutien qualifiés et formés peuvent être nécessaires à l'organisation du soutien, en vue de répondre aux besoins individuels (soutien pratique, juridique, financier et psychosocial).

Financement

Les services d'aide sont dépendants du financement pour être en mesure de fournir des soins aux victimes du terrorisme. Si des subventions spécifiques peuvent être disponibles pendant la phase d'intervention d'urgence et à moyen terme, elles sont généralement insuffisantes pour permettre aux organisations de soutenir les cas complexes sur le long terme. Un financement massif et à long terme est requis pour fournir l'assistance permanente nécessaire aux victimes.

Dans la stratégie de l'UE relative aux droits des victimes (2020-2025), la Commission européenne indique qu'elle continuera de prévoir des possibilités de financement, entre 2021 et 2027 (nouveau cadre financier pluriannuel), afin que les organisations d'aide aux victimes puissent contribuer à la mise en œuvre des règles de l'UE en matière de droits des victimes. Une des actions clés de la Commission sera d'accorder un financement de l'UE aux organisations nationales d'aide aux victimes et aux organisations concernées opérant au niveau des collectivités afin de fournir des informations, un soutien et une protection aux victimes.

Lectures complémentaires:



- Juen, B., et coll., The Comprehensive Guideline on Mental Health and Psychosocial Support (MHPSS) in Disaster Settings [Lignes directrices globales sur la santé mentale et le soutien psychosocial (SMSPS) dans les situations de catastrophes], 2016
- Commission européenne, Stratégie de l'UE relative aux droits des victimes (2020-2025), 2020
- Verheul, et Dückers, Defining and operationalizing disaster preparedness in hospitals: a systematic literature review (Définir et rendre opérationnelle la préparation aux catastrophes dans les hôpitaux: revue systématique de la littérature), 2020
- Service Public Fédéral Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement - Le plan d'intervention psychosociale
- GCTF, Madrid Memorandum on Good practices for Assistance to Victims of Terrorism Immediately after the Attack and in Criminal Proceedings (Mémoire de Madrid sur les bonnes pratiques en matière d'aide aux victimes du terrorisme immédiatement après un attentat et pendant la procédure pénale), 2012
- Rapport de la Commission au Parlement européen et au Conseil sur la mise en œuvre de la directive 2012/29/UE, 2020
- Victim Support Europe, APAV, VOciare Synthesis Report (Rapport de synthèse du projet VOciare), 2019
- 🌐 European Network on Victims' Rights (Réseau européen s'occupant de questions liées aux droits des victimes)

3.2 IDENTIFICATION DES VICTIMES ET INFORMATIONS SUR LES VICTIMES

LES DROITS DÉCRITS

La directive relative à la lutte contre le terrorisme (article 24, paragraphe 4) exige que les États membres veillent à la mise en place de mécanismes ou protocoles, qui prévoient la coordination des autorités, agences et organismes compétents afin que ceux-ci soient en mesure d'apporter une réponse globale aux besoins des victimes et des membres de leur famille immédiatement après un attentat terroriste et aussi longtemps que nécessaire, y compris des moyens pour faciliter l'identification des victimes et de leur famille et la communication avec celles-ci.

LES BESOINS DES VICTIMES DU TERRORISME LIÉS À CES DROITS



EXEMPLES D'APPLICATION PRATIQUE/ D'INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Les victimes d'un attentat terroriste constituent un groupe hétérogène : les blessés et les défunts, les disparus, les proches, les victimes transfrontières et les témoins, qui peuvent ne prendre conscience que des mois plus tard qu'ils ont besoin d'un soutien psychologique pour atténuer les conséquences de leur stress post-traumatique. Si l'étendue de leurs droits en tant que victimes de la criminalité varie en fonction du degré du préjudice subi et de leurs besoins individuels, il est essentiel de déterminer, aussi tôt que possible, quelles sont les personnes qui sont victimes d'un attentat terroriste.

Pendant la phase d'urgence, l'identification se déroulera souvent soit sur place par le personnel de secours de première ligne, au sein des hôpitaux, des centres d'urgence mis en place immédiatement après un attentat, soit dans des bâtiments (écoles, églises, bureaux administratifs) où les victimes sont rassemblées.

Tout de suite après l'attentat, l'enregistrement des coordonnées des victimes par le personnel des services d'urgence peut sembler insignifiant et peut être une étape négligée ou oubliée dans le feu de l'action. Malgré cela, des membres du personnel dévoués devraient être affectés à cette tâche spécifique afin de garantir que ces données importantes ne sont pas oubliées. Toutes les autorités compétentes de-

vraient enregistrer les données personnelles de chaque victime et être prêtes à partager ces informations si nécessaire.

Communiquer avec les victimes

L'identification des victimes se déroule au sein des centres d'accueil désignés, des centres de guichet unique, des hôpitaux, via des lignes d'assistance téléphonique ou des sites internet, et est ensuite regroupée en un registre bien tenu. Il sera difficile de communiquer avec les victimes et de leur proposer un soutien sans ces données personnelles.

Beaucoup de personnes touchées par un attentat, même les victimes directes, quitteront les lieux de l'incident sans communiquer leurs coordonnées. Des procédures doivent être mises en place pour les contacter, en leur expliquant pour quelles raisons elles devraient se présenter et en quoi enregistrer leur présence lors de l'attentat leur sera bénéfique. Ce processus devrait être le plus simple possible et peut être réalisé à l'aide de campagnes médiatiques sur les médias sociaux et dans les médias traditionnels. Au fur et à mesure que les personnes se rendent compte qu'elles sont, elles aussi, des victimes, l'identification de ces dernières peut se poursuivre pendant des mois ou des années.

Immédiatement après un attentat, les victimes peuvent décider qu'elles ne souhaitent pas bénéficier d'une aide et déclarer qu'elles n'en ont pas besoin ou n'en veulent pas. Ces souhaits doivent être respectés, mais l'option de les contacter à nouveau (légalement) devrait rester ouverte. L'expérience démontre qu'au fil du temps, les victimes bénéficient des organisations qui les contactent et leur offrent une assistance de manière proactive.

Protection de la vie privée

La réglementation en matière de protection de la vie privée peut compliquer le processus d'obtention et d'enregistrement de données exactes. Ce problème ne peut pas être résolu dans le chaos qui suit souvent un attentat. Toutefois, des mesures peuvent être mises en œuvre pour appuyer le processus d'enregistrement après un attentat.

Il est crucial que toutes les organisations enregistrent les données de la même manière. Il est possible d'avoir recours à des protocoles ou mémorandums d'accord pour garantir l'adhésion et le respect de toutes les parties. L'étendue des données collectées devrait être préalablement convenue par toutes les personnes qui en feront usage et toutes les personnes en contact avec les victimes. Si une organisation d'urgence dispose d'un ensemble limité de données, cela peut empêcher les services d'aide de contacter les victimes à l'avenir.

Les données relatives aux victimes seront conservées par la police, au sein des hôpitaux, par les organisations d'aide aux victimes, les lignes d'assistance téléphonique ou sur les sites internet. Tous ceux qui sont susceptibles d'entrer en contact avec les victimes d'un attentat terroriste doivent jouer leur rôle en ce qui concerne l'enregistrement précis des informations relatives aux victimes et le partage de ces dernières, si nécessaire.

De préférence, une seule organisation devrait être tenue responsable en ce qui concerne la collecte et la conservation des données relatives aux victimes. Les données devraient rester à la disposition des autres entités, mais les duplications, les corrections et les erreurs sont plus facilement détectées si un seul organe est responsable.

Données à enregistrer

Pour chaque victime, les informations suivantes devraient être collectées: nom complet, sexe, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique, nationalité, si la victime est décédée ou blessée et comment, type d'implication (témoin, spectateur, personne présente dans un magasin ou bureau à proximité de l'attentat, etc.)

Les victimes devraient être invitées à communiquer leurs coordonnées: adresse, adresse électronique et numéro de téléphone. En outre, il est utile de disposer des données relatives aux membres de la famille ou des amis proches de la famille, là où se trouve une victime (un hôpital particulier), et son état actuel (par exemple les blessures), etc. Idéalement, toutes les informations seront conservées dans un système de gestion des dossiers (conforme au RGPD) pour veiller à ce que les informations soient disponibles pour les personnes qui en ont besoin.

Partage des données

Les protocoles de partage des données devraient être conformes aux règles pertinentes de l'UE en matière de protection des données. La base juridique pour la collecte et le traitement des données avancée par une organisation doit être prise en considération, étant donné que le consentement n'est pas la seule exigence à satisfaire pour l'échange de données, et il ne peut non plus être invoqué.

Technologie

Des solutions technologiques qui facilitent l'enregistrement des informations peuvent être étudiées, puisque des problèmes peuvent survenir si les informations sont écrites à la main sur papier: elles peuvent être perdues, devenir illisibles, etc. De la même manière, des solutions peuvent être mises au point pour remédier au problème des noms mal orthographiés, pour lesquels des caractères étrangers (tels que des accents) peuvent rendre plus compliquée l'identification d'une personne. Ces problèmes peuvent conduire à la duplication de l'enregistrement d'une victime ou à l'impossibilité pour les victimes de joindre les membres de leur famille.

RGPD

L'utilisation de données à caractère personnel sensibles est couverte par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement général sur la protection des données, RGPD).

Les données à caractère personnel des victimes peuvent être collectées et traitées, si au moins une des six bases licites pour le traitement énoncées à l'article 6 du RGPD est remplie. Le consentement n'est qu'une de ces bases juridiques, les cinq autres étant: l'exécution d'un contrat, des intérêts légitimes, des intérêts vitaux, l'obligation légale, et l'intérêt public – les six bases étant aussi valables l'une que l'autre. Il est recommandé que les autorités nationales, en coopération avec les parties prenantes concernées, déterminent le moyen le plus adéquat pour collecter, traiter et partager les données. Une attention particulière devrait être apportée au besoin d'orienter les victimes vers les services d'aide.

Lectures complémentaires:



- INVICTM, Symposium Report (Rapport du symposium), 2018
- Jacobs, J. et coll., 2019, The organization of post-disaster psychosocial support in the Netherlands: a meta-synthesis (Organisation du soutien psychosocial à la suite d'une catastrophe aux Pays-Bas: méta-synthèse)
- Règles de l'UE en matière de protection des données

3.3 ORGANISATION DU SOUTIEN AUX VICTIMES DU TERRORISME

LES DROITS DÉCRITS

L'article 8 de la directive relative aux droits des victimes prévoit que les États membres veillent à ce que les victimes aient, en fonction de leurs besoins, gratuitement accès à des services d'aide aux victimes confidentiels, agissant dans l'intérêt des victimes, avant, pendant et durant une période suffisante après la procédure pénale. Les membres de la famille de la victime ont accès à des services d'aide aux victimes en fonction de leurs besoins et du degré du préjudice subi du fait de l'infraction pénale commise à l'encontre de la victime (article 8, paragraphe 1).

Les États membres facilitent l'orientation de la victime, par l'autorité compétente qui a reçu leurs coordonnées et par d'autres entités compétentes, vers des services d'aide aux victimes (article 8, paragraphe 2).

Les États membres mettront en place des services d'aide spécialisés confidentiels et gratuits en plus des services généraux d'aide aux victimes ou dans le cadre de ceux-ci, ou pour permettre aux organisations d'aide aux victimes de faire appel à des entités spécialisées fournissant de tels soins. Ces derniers seront accessibles aux victimes, et leurs familles en fonction de leurs besoins spécifiques et du degré du préjudice subi du fait de l'infraction pénale commise à l'encontre de la victime (article 8, paragraphe 3).

Les services d'aide aux victimes et les autres services d'aide spécialisés peuvent être mis en place en tant qu'organisations publiques ou non gouvernementales et peuvent être organisés sur une base professionnelle ou volontaire (article 8, paragraphe 4).

L'article 24 de la directive relative à la lutte contre le terrorisme soutient la directive relative aux droits des victimes: les États membres veillent à ce que des services d'aide répondant aux besoins spécifiques des victimes du terrorisme soient en place et accessibles aux victimes immédiatement après un attentat terroriste et aussi longtemps que nécessaire. Ces services sont fournis en complément, ou comme faisant partie intégrante, des services généraux d'aide aux victimes, qui peuvent faire appel aux entités existantes fournissant une aide spécialisée (article 24, paragraphe 2).

Les services d'aide fournissent une assistance et un soutien aux victimes du terrorisme selon leurs besoins spécifiques. Ces services sont confidentiels, gratuits et facilement accessibles à toutes les victimes du terrorisme (article 24, paragraphe 3).

Les États membres veillent à la mise en place de mécanismes ou de protocoles permettant d'activer des services d'aide aux victimes du terrorisme dans le cadre de leurs infrastructures nationales de réponse d'urgence. De tels mécanismes ou protocoles prévoient la coordination des autorités, agences et organismes compétents afin que ceux-ci soient en mesure d'apporter une réponse globale aux besoins des victimes et des membres de leur famille immédiatement après un attentat terroriste et aussi longtemps que nécessaire, y compris des moyens adéquats facilitant l'identification des victimes et de leur famille et la communication avec celles-ci (article 24, paragraphe 4).

LES BESOINS DES VICTIMES DU TERRORISME LIÉS À CES DROITS



EXEMPLES D'APPLICATION PRATIQUE/ D'INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

S'il est évident que les victimes ont droit à un soutien, la manière dont ce dernier doit être organisé dans un pays donné n'est pas toujours claire: qui doit le fournir, comment devrait-il être mis à disposition, et quels services devraient être proposés? Il n'existe pas de réponse universelle à ces questions. Chaque État membre trouvera des solutions qui tiennent compte de sa situation nationale spécifique. Le soutien aux victimes peut être fourni par l'État, par des organisations d'aide aux victimes, ou par une combinaison des deux.

Organisations

Tous les pays n'ont pas subi d'attentat de grande ampleur sur leur territoire et il n'est pas pratique de créer des organisations spécialisées dans l'attente d'un attentat. Les compétences spécialisées et procédures pertinentes peuvent être intégrées dans les organisations nationales d'aide aux victimes existantes au sein d'États membres. En effet, ces compétences sont souvent requises pour d'autres groupes de victimes, tels que les familles des victimes de meurtre. En règle générale, lorsque les attentats terroristes sont plus fréquents, il est préférable d'associer les services aux victimes avec les organisations spécialisées qui se concentrent uniquement sur les victimes du terrorisme.

Coordination

Le commissaire allemand aux victimes du terrorisme, la déléguée interministérielle française et la direction générale espagnole de soutien aux victimes du terrorisme auprès du ministère de l'intérieur et de la justice, qui est dédié aux victimes du terrorisme, sont des exemples de meilleures pratiques d'organismes nationaux existants qui coordonnent l'ensemble du soutien et l'accès aux informations pour les victimes du terrorisme.

De nombreuses organisations sont nécessaires pour fournir un soutien efficace et global, y compris celles qui ne proposent normalement pas de services d'aide. Cependant, les organisations peuvent se faire involontairement concurrence, ce qui peut créer un environnement confus pour les fonctionnaires et les victimes. Une planification devrait être mise au point pour déterminer quelles organisations seront mobilisées, comment elles travailleront ensemble et comment les victimes seront orientées. Ces détails devraient être aussi clairs pour les victimes que pour les organisations dans le cadre de la réaction. Une vaste population de victimes peut exiger que différentes associations viennent en aide aux victimes dans différentes régions du pays. Une bonne planification veillera à ce que les organisations disposent d'informations sur les autres, y compris le lieu où les services sont offerts et le type d'assistance proposée. Un dialogue régulier entre les organisations renforcera la confiance et facilitera l'orientation des victimes.

Les acteurs étatiques et non étatiques coordonnent leurs efforts pour apporter une réponse globale aux besoins des victimes et des membres de leur famille immédiatement après un attentat terroriste. Les objectifs de soutien et les organisations d'aide devraient être pris en compte au cours des exercices de lutte contre les catastrophes/le terrorisme, conçus pour tester le personnel de secours de première ligne sous pression et vérifier que les procédures sont adaptées aux objectifs visés.

Points de contact uniques pour les victimes du terrorisme

Des points de contact uniques nationaux pour les victimes du terrorisme, désignés au niveau gouvernemental, sont recommandés dans chaque État membre. Ils devraient jouer un rôle crucial pour faciliter une coopération rapide et efficace entre les autorités compétentes: cela est d'autant plus important lorsque des victimes transfrontières sont concernées.

Associations de victimes

Les associations de victimes et les groupes de soutien par les pairs jouent un rôle distinct au lendemain d'un attentat terroriste. Ils offrent un espace sûr aux victimes pour dialoguer avec les personnes qui ont des antécédents similaires de victimisation. Ils organisent des cérémonies commémoratives, tant immédiatement après l'attentat que chaque année lors de l'anniversaire. Les personnes qui créent de tels groupes et associations requièrent souvent l'aide du gouvernement, étant donné leur manque d'expertise.

Lectures complémentaires:



- ONUDC, Bonnes pratiques en matière de soutien aux victimes du terrorisme dans le cadre de la justice pénale, 2015
- Barker et coll., 2016 Meeting the needs of survivors and families bereaved through terrorism (Répondre aux besoins des survivants et des familles endeuillées par le terrorisme)
- ⊕ Beauftragter der Bundesregierung für die Anliegen von Opfern und Hinterbliebenen von terroristischen Straftaten im Inland (BfO)
- ⊕ Délégation interministérielle d'aide aux victimes
- ⊕ Dirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo

4. EUCVT

Le centre d'expertise de l'UE pour les victimes du terrorisme (EUCVT — EU Centre of Expertise for Victims of Terrorism), créé par la Commission européenne en janvier 2020, est un projet pilote de deux ans, conçu pour apporter une expertise, des conseils et un soutien aux autorités nationales et aux organisations d'aide aux victimes.

L'expertise est mise à disposition sur toutes les questions relatives aux victimes du terrorisme: par exemple leurs besoins, leurs droits en vertu de la législation de l'UE, les conséquences psychologiques d'attentats terroristes et les thérapies disponibles pour les victimes, ainsi que les procédures pénales.

Pendant la durée du projet pilote, les autorités nationales (ministères de la justice, de la santé, de l'intérieur; organisations nationales de la police, ministère public ou tribunaux; personnel de secours de première ligne nationaux; ONG qui soutiennent les victimes du terrorisme) peuvent contacter l'EUCVT pour obtenir une expertise, des conseils et un soutien.

L'EUCVT n'est pas en mesure de fournir une aide et une assistance directes aux victimes individuelles du terrorisme. Cependant, les victimes qui contactent l'EUCVT seront réorientées vers l'autorité ou le fournisseur de services de l'État membre concerné (ou, le cas échéant, dans d'autres pays) qui peut les soutenir.

Site internet

- Des informations de base relatives aux droits des victimes, à leurs besoins, et au soutien mis à disposition des victimes du terrorisme sont disponibles sur le site internet de l'EUCVT.
- Ce dernier contient également des documents clés sur les victimes du terrorisme, des liens vers des ressources en ligne, des dépositions vidéo des victimes du terrorisme et les professionnels qui prennent part à leur soutien.

Experts

- L'EUCVT dispose d'un réseau étendu d'experts mis à disposition, y compris les victimes du terrorisme, de praticiens et de chercheurs des États membres et du monde entier. Le cas échéant, l'EUCVT vous mettra en relation avec les experts compétents.
- Les experts de l'EUCVT sont disponibles, dans de brefs délais, pour fournir leurs conseils en personne dans les États membres de l'UE. Les frais y afférents sont à la charge de l'État membre qui présente une demande d'assistance.

Coordonnées de contact:

eucvt@victimsupporteurope.eu

Lectures complémentaires:

-  EU Centre of Expertise for Victims of Terrorism (Centre d'expertise de l'UE pour les victimes du terrorisme)

