

RAPPORT SUR LES MESURES D'INTERVENTION RÉPONDANT AUX BESOINS DES CANADIENS ET CANADIENNES, VICTIMES DE TERRORISME

9 mars 2007



Centre canadien de ressources pour les victimes de crimes
141, rue Catherine, bureau 100
Ottawa (Ontario)
K2P 1C3
Tél. : 613.233.7614
Télééc. : 613.822.4904

MESURES D'INTERVENTION RÉPONDANT AUX BESOINS DES CANADIENS ET CANADIENNES, VICTIMES DE TERRORISME

INTRODUCTION

Le Centre canadien de ressources pour les victimes de crimes (CCRVC) est un organisme national non gouvernemental, à but non lucratif et, voué à la sensibilisation et à la défense de la cause des victimes de crimes. Notre mandat comporte deux volets. Le premier est d'offrir des services directs et de prêter assistance aux victimes de crimes partout au pays, dont la plupart sont victimes d'actes criminels ou, sont les familles des victimes d'homicides. Notre deuxième volet est de faire pression auprès des différents paliers des gouvernements en faveur de l'obtention de droits et de services supplémentaires pour les victimes.

Notre implication auprès des victimes d'actes terroristes a débuté lors d'une table ronde autour de laquelle prenaient place des victimes de crimes sérieux encore non résolus¹. Nous avons alors invité Madame Maureen Basnicki, épouse de Kenneth, qui est décédé dans l'attaque et l'effondrement des deux tours jumelles du World Trade Center. Les meurtriers de son mari ont également trouvé la mort lors de cet événement, en commettant un suicide. Par conséquent, ces derniers ne seront jamais jugés en cour, ce faisant, obstruant le droit à la justice pour madame et sa famille. Madame Basnicki considère que le meurtre de son mari demeure à ce jour, encore irrésolu.

Suite à cette première réunion, nous avons accompagné Madame Basnicki lors des rencontres avec les diverses autorités, en rapport avec le meurtre de son mari. Nous avons par la suite rencontré les familles éprouvées par l'explosion de l'avion d'Air India. Nous avons assisté ces deux groupes à obtenir le droit de témoigner devant le Comité de la Chambre des communes et le Comité sénatorial traitant de la Loi antiterroriste.

Le manque de reconnaissance pour les victimes canadiennes d'actes terroristes n'aura jamais été aussi évident et incontestable que lorsque le droit de témoigner devant le Comité permanent leur a été refusé. Les personnes impliquées se sentaient lésées; leurs voix étant tout aussi importantes que celles des autres individus visés par la loi. Ces voix présentaient une autre perspective que le Comité se devait de comprendre et de considérer, avant de déposer ses recommandations. Le Comité a révisé sa décision, à la suite des pressions exercées et des activités de lobbying venant de la part des victimes individuellement ainsi que des groupes de victimes.

Après avoir entendu d'émouvants témoignages à l'égard du manque de services mis à leur disposition, il était d'une grande évidence que le Canada avait laissé tomber les victimes et, que notre mission était de s'assurer et de voir à l'amélioration des conditions futures pour procurer une meilleure assistance aux victimes d'actes terroristes, que les attaques aient lieu en sol canadien ou, ailleurs. Les membres siégeant sur le Comité ont eux aussi compris que nous nous devons de faire mieux. Suite aux témoignages des

¹ Ce projet a été subventionné par le Centre de la politique concernant les victimes.

familles devant le Comité de la Chambre des communes, les membres ont questionné l'ancien ministre de la Justice et de la Sécurité publique, notamment au sujet des programmes d'indemnisations pour les victimes, des services offerts aux victimes et, à propos de la stratégie pour traiter avec les victimes à l'extérieur du pays.

HISTORIQUE

Lors de l'élaboration de ce projet, le CCRVC a passé en revue les besoins des victimes canadiennes des actes de terrorisme, peu importe que ces attaques surviennent à l'intérieur des limites frontalières du pays ou, ailleurs. Trois étapes ont donc été définies pour mener à bien ce projet. La première consistait à examiner la préparation en vue d'un désastre / les mesures préventives à prendre ainsi que, les réponses et interventions relativement à des actes de terrorisme passés dont le vol 182 d'Air India², le vol 103 de la PanAm³, le bombardement d'Oklahoma City⁴, les événements du 11 septembre⁵, le bombardement dans le système de métro londonien⁶. Il a clairement été identifié, par toutes les juridictions qui ont vécu des expériences en matière de terrorisme, que la planification des mesures préventives en matière de protection civile (ou le manque de)

² Le bombardement du vol 182 d'Air India, le 22 juin 1985, s'est avéré être le pire événement en terme de meurtre de masse que le Canada ait connu - 329 passagers et membres d'équipage ont trouvé la mort lorsque leur avion a explosé en plein vol au dessus des côtes de l'Irlande. Deux préposés aux bagages ont également été tués à l'aéroport Narita de Tokyo dans une autre attaque reliée.

³ Le vol 103 de la PanAm a explosé au dessus de Lockerbie, en Écosse à 19h03, le 21 décembre 1988. Le nombre des décès se chiffrait à 243 passagers, 16 membres d'équipage en plus de 11 personnes qui se trouvaient au sol. La bombe était dissimulée dans un radiocassette portatif de marque Toshiba, à l'intérieur d'une valise Samsonite brune.

⁴ Le matin du 19 avril 1995, Timothy McVeigh a stationné un camion loué lettré Ryder rempli d'explosifs devant l'édifice fédéral Alfred P. Murrah dans la ville de Oklahoma City, en Oklahoma. À 9h02, une explosion massive s'est faite entendre, laquelle a cisailé le côté nord de l'édifice et, du même coup, tué 168 personnes.

⁵ Le 11 septembre 2001 a été marqué par une série d'attaques coordonnées contre les États-unis d'Amérique. Ce matin-là, dix-neuf hommes affiliés au réseau Al-Qaeda ont pris en otage quatre avions effectuant des vols commerciaux avec des passagers à bord. Deux de ces avions sont allés s'écraser contre les Tours jumelles du World Trade Center à New York, résultant à l'effondrement des deux tours dans les deux heures qui ont suivi. Un troisième avion a percuté le Pentagone, dans le comté d'Arlington, en Virginie. Les passagers du quatrième avion ont tenté de reprendre le contrôle de leur avion des mains des pirates de l'air, mais l'avion s'est écrasé dans un champ dans le comté de Somerset en Pennsylvanie. On compte environ 3 000 personnes qui ont perdu la vie lors de ces attaques et un bon nombre d'édifices endommagés ou détruits.

⁶ Le 7 juillet 2005, à Londres, se sont produits une série d'attaques à la bombe suicides affectant le système de transport public de la ville durant l'heure de pointe matinale. À 8h50, trois bombes ont explosées à 50 secondes d'intervalles entre chacune d'elles dans trois wagons du système de métro londonien. Une quatrième bombe quant à elle explosée dans un autobus à 9h47 (près d'une heure plus tard) au Carré Tavistock. Ces bombardements ont donné lieu à une interruption des services de transport de la ville et des infrastructures de télécommunications mobiles durant toute la journée. Cinquante-six personnes ont trouvé la mort dans ces événements, incluant les quatre suicidaires qui se sont fait sautés. De plus près de 700 personnes ont été blessées et environ 100 d'entre elles ont dû être hospitalisées pour une nuit, ou plus. Cet incident représente l'acte de terrorisme le plus meurtrier de l'histoire du Royaume-Uni depuis Lockerbie (l'explosion du vol 103 de la PanAm dans laquelle, 270 personnes sont décédées) et, le bombardement le plus meurtrier de Londres depuis la Deuxième guerre mondiale.

aura une grande incidence sur les réponses et interventions auprès des victimes à la suite d'un événement. Ainsi, la façon par laquelle les premiers répondants, les fournisseurs de services et les gouvernements (incluant les provisions sous forme de compensation), ont répondu lorsque sont survenus les incidents ci-haut notés, a été revue.

En plus d'examiner les « messages tirés des leçons apprises » de ces événements et autres tragédies, nous avons eu la possibilité de participer et de vérifier la formation offerte au Canada et aux États-unis en matière d'offres des services pour les victimes de crimes violents de masse et de terrorisme.

La deuxième étape du projet consistait à préparer et à présenter un colloque d'une journée pour discuter et traiter des méthodes d'intervention pour répondre aux besoins des victimes canadiennes et des survivants d'actes terroristes. Parmi les participants se retrouvaient des travailleurs d'aide aux victimes, du personnel des mesures d'urgence, des spécialistes en santé mentale, des représentants du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux ainsi que, des victimes et survivants d'actes terroristes. Nous avons également, au cours de cette phase, préparé des documents pertinents et formulé des questions pour la conduite d'entrevues auprès des victimes et survivants d'actes terroristes.

La production de ce rapport constitue la dernière et finale étape du projet et présente l'assemblage des résultats de nos recherches, des entrevues et du colloque. De plus, il énumère une série de recommandations dans le but d'améliorer les services offerts aux victimes et aux survivants d'attaques terroristes.

LA FINALITÉ DU PROJET

Nous fondons espoir que nos recherches et études ainsi que, le dépôt de ce rapport seront cause pour amorcer des discussions entre les différents paliers des gouvernements, soit fédéral, provinciaux et municipaux. L'expertise en matière d'aide aux victimes canadiennes de terrorisme est déjà en place à travers le pays et, par le biais des leçons apprises lors des événements qui sont survenus dans les autres endroits dont Oklahoma City, New York, Washington et Londres.

Il n'est aucunement notre intention de dicter aux provinces, aux villes, aux premiers répondants, et autres intervenants, les façons de faire, de travailler ou, d'organiser les secours. Notre but est d'identifier les problématiques et les défis à relever que les autres juridictions ont dû convenir de solutionner, dont quelques-uns peuvent être anticipés et d'autres non, afin de mettre en place des stratégies de mesures d'urgence lesquels englobent les besoins des victimes et des survivants. Toutes ces recommandations sont émises au gouvernement fédéral en reconnaissance du rôle unique qu'il détient de compétence exclusive à pouvoir travailler de concert avec tous les paliers des gouvernements et, de les assister dans la mise en place des services appropriés visant à apporter soins et réhabilitation, pour les victimes de crime.

Alors que la prévention s'avère un élément essentiel, il serait irresponsable de la part des gouvernements de n'être point préparés, en vue d'un éventuel acte de terrorisme. Une partie importante de cette préparation doit traiter au-delà des secours physiques des victimes et adresser le traitement émotionnel des personnes touchées par l'événement. Nous devons mettre en place un plan de mesures d'urgence et des services aux victimes qui répondent de façon adéquate aux besoins des blessés et des mourants car, les traitements qui leur sont prodigués dans les jours et les semaines suivant un événement, impactent, de façon significative, une bien longue période de temps à venir.

Suite aux attaques du 11 septembre, le gouvernement fédéral a adopté la *Loi antiterroriste*. Les critiques en la matière ont été très vite à dénoter que cette loi « n'apportait rien pour les victimes de crimes ». ⁷ Plus de 9 milliards de dollars ont été dépensés pour augmenter le niveau de sécurité au Canada depuis les événements du 11 septembre ou, pour mettre de l'avant des plans de mesures d'urgence dans l'éventualité d'une attaque. Par contre, très peu a été fait en matière d'interventions et de services pour traiter des besoins des personnes blessées ou encore, pour les familles qui ont perdu des êtres chers.

Le cadre de sécurité civile pour le Canada, résultat d'une concertation entre les ministres responsables de la Sécurité civile des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux (FPT), ne fait que très peu de mentions aux problèmes d'aide aux victimes. Nous retrouvons dans le texte, une référence dans le but de « minimiser la souffrance » et une autre relativement à la notion « d'aide psychosociale », sans toutefois qu'aucun détail ne soit défini. Le plan stratégique 2005-2010 n'aborde aucunement le sujet des victimes.

Dans la majorité des cas, étant donné que les premiers secours, suite à une attaque terroriste, seraient procurés par les municipalités, nous étions étonnés qu'aucun des deux rapports émis par la Fédération canadienne des municipalités à l'égard de la planification des interventions d'urgence, ne faisait état des secours et services pour les victimes des attaques terroristes. ⁸

Plusieurs juridictions mentionnaient que le manque de préparation pour assurer une bonne coordination des services peut gêner les interventions et la distribution efficace et aisée des secours aux victimes et, que le financement de ces secours ne devrait être supérieur ou dépasser le financement pour d'autres services offerts aux victimes. Ce sont ces mêmes compétences qui ont également noté que malgré que les victimes d'actes terroristes, les victimes qui ont subi d'autre genre de violence et, les victimes de désastres naturels aient des besoins similaires, la nature d'un crime terroriste peut nécessiter une différente façon de procurer les soins et secours, soit par une coordination spéciale, par du personnel spécifiquement formé et, par une planification adéquate.

⁷ Kent Roach. « September 11: Consequences for Canada. » McGill-Queen's University Press, 2003.

⁸ Fédération canadienne des municipalités. « 2004 Municipal Emergency Preparedness and Management Costs – Issues and Resource Requirements », 2004; Fédération canadienne des municipalités. « Urgences : Les municipalités absentes de la planification », 2005.

Nous croyons sincèrement que le gouvernement fédéral peut apporter une contribution importante au niveau de l'éducation et, fournir une aide précieuse aux différents paliers des gouvernements provinciaux relativement à la préparation des plans de mesures d'urgence pour régler cette omission.

Nous sommes encouragés à l'idée qu'un consensus semble vouloir prendre forme en rapport avec la notion de traiter des besoins des victimes de crimes. En novembre 2005, dans une lettre qui nous était adressée, l'ancienne ministre de la Sécurité publique et la Protection civile, Anne McLellan écrivait : « Tous les différents paliers des gouvernements travaillent activement, non seulement à prévenir le terrorisme mais, également, à définir et mettre de l'avant, de manière concrète, des stratégies relatives à la façon de gérer et d'offrir les supports nécessaires aux victimes dans l'éventualité qu'un acte de terrorisme survienne. »⁹ Un temps considérable a été passé, au cours de la Commission d'enquête relative aux mesures d'investigation prises à la suite de l'attentat à la bombe commis contre le vol d'Air India, à écouter les familles des survivants relater leur expérience globale respective détaillant les services qui leur ont été offerts en tant que victimes de terrorisme. Quelques municipalités ont commencé à inclure la notion de la préoccupation des victimes dans leur plan de mesures d'urgence. Nous espérons que ce rapport contribuera à bâtir de ces initiatives.

L'EXPÉRIENCE CANADIENNE FACE AU TERRORISME

Au cours de la dernière journée de témoignage devant la Sous-comité permanent de la Chambre des communes révisant la *Loi antiterroriste*, le député Tom Wappel a remercié les témoins de lui avoir remémoré, ainsi qu'à tous les autres membres du comité, que « nous avons déjà été victimes d'attaques terroristes. Il ne s'agit plus de s'interroger pour savoir « si, mais bien, quand ? », c'est-à-dire, « à quand la prochaine fois ? ». Je crois qu'il est absolument impératif que nous reconnaissons ce fait ».¹⁰

L'attaque à la bombe contre le vol d'Air India en 1985 a causé le décès de 280 citoyens canadiens; vingt-quatre Canadiens ont perdu la vie dans les événements du 11 septembre. D'autres Canadiens et Canadiennes ont été blessés ou, ont trouvé la mort à la suite de divers actes de terrorisme à travers le monde, dont les suivants :

- 1970 FLQ - Ministre du gouvernement du Québec tué; plusieurs attaques à la bombe avant le meurtre et l'enlèvement. Six personnes ont trouvé la mort;
- 1996 Attaque à la bombe dans le métro de Paris revendiquée par le Groupe de l'Armée islamique (une femme canadienne et son mari sont décédés);
- 1996 Attaque armée à Novyy Atagi, Tchétchénie (une infirmière canadienne a été tuée);
- 2002 Bombardement de Bali à Kuta, en Indonésie (3 Canadiens ont perdu la vie);
- 2002 Une Canadienne décède à l'aéroport de Los Angeles sous les tirs d'un homme armé qui prétend être lié au réseau Al Queda;

⁹ Lettre de l'Honorable Anne McLellan, ancienne ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile, au CCRVC, le 15 novembre 2005.

¹⁰ Sous-comité sur la Sécurité publique et la Sécurité nationale, 16 novembre 2005.

- 2005 Bombardement de Bali à Jimbaran et à Kuta, en Indonésie (3 Canadiens ont été blessés):
- 2005 Attaque terroriste dans la Péninsule de Sinaï en Égypte (deux agents de la paix du Canada sont blessés); et,
- 2005 Deux Canadiens sont pris en otage à Baghdad par le groupe terroriste appelé « Swords of Righteousness Brigade ».

Les citoyens canadiens se sont fait rappeler, encore une fois, à propos de la menace toujours existante du terrorisme alors que 17 personnes ont été arrêtées et accusées d'activités terroristes au courant de l'été 2006. Des arrestations qui ont également eu lieu aux États-Unis ainsi qu'en Angleterre se définissaient comme un autre rappel, au monde entier, que nous ne serons probablement plus jamais complètement en sécurité.

Le Comité sénatorial spécial chargé d'examiner la *Loi antiterroriste* a entendu les témoignages de familles qui ont perdu des êtres chers dans l'attaque à la bombe commis contre le vol d'Air India et, lors des événements du 11 septembre. Dans leur rapport final, le Comité a émis :

« On ne saurait trop insister sur l'importance des éléments essentiels à la lutte contre le terrorisme qui viennent d'être mentionnés, étant donné l'incidence dévastatrice des actes terroristes sur les victimes, leur famille, leur pays et la communauté internationale. La perte massive de vies humaines provoquée par la tragédie d'Air India est un exemple horrible de l'étendue considérable et de la persistance des effets du terrorisme à long terme dans le contexte canadien. Les attaques contre le World Trade Centre à New York et les nombreux actes terroristes perpétrés depuis à travers le monde ont mis en évidence l'impact du terrorisme. Ces événements ont été catastrophiques non seulement en eux-mêmes, mais aussi compte tenu de leurs répercussions sur les proches des victimes et sur la société en général. Les actes terroristes causent aux victimes et à leur famille des blessures physiques, affectives et psychologiques qui peuvent prendre des années à guérir, dans le meilleur des cas. Le Comité mesure la douleur des victimes du terrorisme et de leur famille; nous sommes conscients des terribles effets que leur ont causés ces actes terroristes et nous demandons instamment aux gouvernements de leur venir en aide en leur apportant l'assistance et le soutien dont ils ont besoin. »¹¹

IMPACT PSYCHOLOGIQUE DU TERRORISME

La violence joue un rôle considérable sur les vies des victimes et des membres de leurs familles. En 1996, la Quarante-neuvième Assemblée mondiale de la santé a adopté la résolution WHA49.25 qui déclarait que la violence constituait un des principaux problèmes de santé dans le monde.¹² L'effet peut se manifester par toutes sortes de façons inattendues et, s'amplifie très fréquemment dans le cas des victimes d'actes terroristes,

¹¹ Comité sénatorial spécial sur la *Loi antiterroriste*, « Justice fondamentale dans des temps exceptionnels : Rapport principal du Comité sénatorial spécial sur la *Loi antiterroriste* », Février 2007.

¹² Organisation mondiale de la santé. Rapport mondial sur la violence et la santé, 2002.

notamment dû à un grand nombre de facteurs précis découlant à la suite des blessures et décès occurrents des actes terroristes.

Cette unique notion a clairement été identifiée dans les rapports et autres documents déposés en regard avec les victimes à la suite de l'attaque à la bombe d'Oklahoma City et, des attentats du 11 septembre. Selon le Bureau américain d'aide aux victimes, les attentats du 11 septembre ont démontré que les « secours et besoins des victimes d'événements criminels de masse étaient uniques en comparaison avec les besoins des victimes d'autre genre de crimes. »¹³ Au cœur des leçons apprises lors des attentats du 11 septembre, les autorités impliquées ont fortement appuyé la suggestion que les persécutions criminelles de masse nécessitent des stratégies et une planification d'interventions spécialisées traitant de la complexité du nombre de victimes.¹⁴ Les services offerts aux survivants et victimes dans le cas de Oklahoma City n'étaient point adéquats pour traiter de l'intensité et de la diversité des réactions psychosociales engendrées.¹⁵

Suite aux attentats du 11 septembre, « l'impact de la crise et la diversité considérable des besoins des victimes n'ont pleinement été anticipés; ce faisant, entachant sévèrement les ressources existantes et compromettant une compensation efficace et une assistance aux victimes. »¹⁶ D'autres compétences ont fait remarqué que le fait de prêter secours suite à un événement terroriste épuisait et surchargeait les ressources d'aide existantes. Les travailleurs des services aux victimes, par exemple, devaient répondre, à la fois aux victimes de terrorisme, ainsi qu'aux victimes de d'autres crimes.

Les experts qui ont une expérience directe avec le traitement des besoins des victimes de désastres naturels peuvent penser qu'ils sont habiletés à répondre aux victimes de terrorisme; que de s'occuper de ces dernières n'est pas vraiment différent en soit que de prêter secours et assistance aux victimes d'actes naturels. Par contre, les expériences acquises et les recherches ont su démontrer autrement. Les victimes des persécutions criminelles de masse réagissent par des façons très différentes comparativement aux victimes des désastres causés de manière naturelle, et ce, simplement dû au facteur humain - Quelqu'un a imposé et a fait subir ces blessures de manière intentionnelle à des personnes innocentes. Les répercussions des désastres causés par le terrorisme peuvent s'avérer plus longues, peuvent avoir des conséquences psychologiques plus profondes et peuvent être de plus longue durée que les impacts des désastres d'actes naturels. « Les répercussions psychologiques, comportementales et sociales découlant d'un acte de

¹³ Bureau des victimes de crimes. Responding to September 11 Victims: Lessons Learned From the States, 2005 : p. ix.

¹⁴ Bureau des victimes de crimes. Responding to September 11 Victims: Lessons Learned From the States, 2005 : p. x.

¹⁵ Bureau des victimes de crimes. Responding to Terrorism Victims: Oklahoma City and Beyond. U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs, 2000 : p. 8.

¹⁶ Bureau des victimes de crimes. Responding to September 11 Victims: Lessons Learned From the States, 2005: p. x.

terrorisme ont le potentiel d'infliger les plus persuasives, les plus longues et les plus coûteuses conséquences sur la santé des êtres humains. »¹⁷

Un désastre naturel diffère en quelque sorte d'un acte de terrorisme étant donné que les gens touchés et les communautés affectées ont généralement l'opportunité de recevoir un message d'alerte au préalable qu'un événement dangereux est sur le point de survenir, par exemple, un ouragan, une inondation, un feu de forêt, une tornade, ou autres. Cet avis de danger imminent permet à tous de se préparer mentalement au désastre qui est sur le point de survenir et à l'éventualité de la perte de vies/de bétail, de maison, de bien matériel, et autres. Lorsqu'il s'agit de désastres ou d'accident soudains, tels des tremblements de terre, des explosions, des accidents avec des matériaux dangereux, des accidents de transport, une famine ou, une épidémie causant une grande souffrance humaine, les victimes et les survivants acceptent généralement mieux les suites résultant de ces événements. Quoi qu'ils soient tout aussi choquants, ils n'impliquent toutefois pas les éléments de terreur ou de violence lesquels sont infligés à des personnes innocentes, ce qui, de fait, caractérise habituellement un acte de terrorisme. La différence la plus importante entre tous ces genres de désastres énumérés ci-haut est qu'aucune personne ou groupe de personne n'est tenu responsable d'un tel événement comparativement à un acte de terrorisme, lequel est revendiqué.

Les victimes de terrorisme courent un grand risque de ne jamais plus se sentir en sécurité alors qu'une fois les effets de choc passés à la suite d'un désastre naturel, les individus recommencent à rebâtir et à refaire leur vie. L'intensité médiatique et la durée de la couverture médiatique constituent d'autres facteurs qui contribuent à prolonger les répercussions pour les victimes d'actes terroristes. L'intérêt des médias peut perdurer sur une bonne période de temps, puis refaire surface lorsque des événements semblables ont lieu ou, lors de la tenue de procès devant tribunaux. De plus, il est également courant pour les médias de rappeler les dates commémoratives historiques des événements, comme les anniversaires. Une telle exposition, autant médiatisée dans les bulletins de nouvelles que dans les journaux, n'aide en rien les victimes en leur imposant de revivre l'événement traumatique.

Les taux des syndromes de désordre post-traumatique (SDPT), de dépressions, d'anxiété et de deuil psychosocial sont plus prévalents dans les cas d'expériences traumatiques reliées à la violence terroriste et, leurs symptômes peuvent perdurer plus longtemps.¹⁸ Les conclusions d'une étude ont démontré les SDPT se produisaient chez 18 à 50% des individus ayant été sujets d'attaques terroristes.¹⁹ Les études, suite au bombardement dans le métro de Londres, ont démontré que « ... de manière générale, environ un quart

¹⁷ Benedek, D.M. et al. "Emergency mental health management in bioterrorism events." Emergency Medicine Clinics of North America, Mai 2002 : Vol. 20, No. 2, p.393-407.

¹⁸ Bureau des victimes de crimes. Mental Health Response to Mass Violence and Terrorism - Participant's Manual. U.S. Office for Victims of Crime Technical and Training Assistance Center, 2006. Boudreaux, E. et al. "Criminal victimization, posttraumatic stress disorder, and comorbid psychopathology among a community sample of women." Journal of Traumatic Stress, octobre 1998 : Vol. 11, No. 4, p.673.

¹⁹ Gidron, Y. "Posttraumatic Stress Disorder after terrorist attacks." Journal of Nervous and Mental Disease, 2002 : Vol. 190, No. 22, p. 118-121.

des personnes ayant vécu un événement traumatisant développeront un syndrome de désordre post-traumatique. Ceci constitue en soit une réponse parfaitement normale suite à un traumatisme, état tout à fait guérissable, en autant que le diagnostic soit correctement établi et que les traitements appropriés soient disponibles. »²⁰ Ces conclusions sont cohérentes avec celles de d'autres recherches qui émettent les suggestions à l'effet que les victimes de crimes violents courent un plus grand risque de développer un SDPT comparativement aux survivants de désastres naturels.²¹

Quoi que le risque de développer des problèmes de santé mentale soit plus grand chez les victimes d'actes terroristes, la plupart ne seront point affectés par des désordres psychiatriques importants.²² Il s'avère donc d'autant plus nécessaire d'avoir en place un plan d'interventions pour adéquatement assister les victimes et, par le fait même, réduire leurs chances de développer des problèmes significatifs, en plus d'avoir les outils et ressources pour correctement identifier les individus les plus à risque.

Voici quelques-unes des réactions des victimes de terrorisme :²³

- État de choc/engourdissement ou torpeur
- Réaction émotionnelle intense et chagrin, chagrin compliqué;²⁴
- Culpabilité, culpabilité du survivant (des individus qui avaient prévu être parmi les passagers à bord du vol d'Air India ont témoigné à ce sujet);
- Colère/rancune;
- Dépression;
- Isolement;
- État de panique;
- Incapacité à reprendre ses activités régulières;
- Réaction tardive;
- Retard dans la prise de décisions majeures.

Alors que les chocs ressentis relativement aux crimes violents plus « traditionnels » tels, un meurtre pour des motifs financiers, soient semblables à des crimes de nature terroriste, il en demeure néanmoins des notions uniques qui s'appliquent qu'à des situations de terrorisme. Elles sont :

- Un trop grand nombre de personnes bien intentionnées se présentent sur les lieux;

²⁰ Home Security Office. "Addressing Lessons from the emergency response to the 7 July 2005 London Bombings," 22 septembre 2006 : p.10. Extrait de <http://security.homeoffice.gov.uk/news-publications/publication-search/general/lessons-learned?view=Binary>.

²¹ Herman, Susan and Michelle Waul. Repairing the Harm: A new vision for crime victim compensation in America. Centre national pour les victimes de crimes, juillet 2004.

²² Matthew J. Friedman. "Toward a Public Mental Health Approach for Survivors of Terrorism." Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma, 2005 : Vol. 10, No.1-2, p.527.

²³ Se référer au « Manuel sur le terrorisme » du Bureau des victimes de crime.

²⁴ Un chagrin compliqué est un chagrin non résolu, un sentiment de deuil prolongé. Les individus sont accablés par de grandes émotions découlant du chagrin et du fait d'accepter la perte. Le degré de souffrance de la victime, le degré de violence impliquée ainsi que la relation avec la victime (le décès d'un enfant étant le pire scénario) sont tous considérés comme des facteurs qui ont des répercussions à différent niveau sur un état de chagrin compliqué.

- Un manque de services/de la confusion qui règne due au nombre imposant de victimes blessées et de décès;
- Des membres de la communauté qui peuvent être moins habiles à fournir les services et secours appropriés alors qu'ils sont eux-mêmes frappés par cette expérience traumatisante;
- Des problèmes et des délais pour identifier les restes et les dépouilles humaines;
- Une mauvaise identification des êtres disparus (quelques-uns des témoignages entendus durant la Commission d'enquête relative à l'attaque à la bombe contre le vol d'Air India ont fait état de plus d'une personne ou une famille qui tentaient de réclamer un même corps. Ceci s'est également produit lors du 11 septembre et, à Oklahoma City);
- Des êtres chers jamais retrouvés (dont la majorité des victimes du vol d'Air India et plus de 1 000 victimes des attentats du 11 septembre);
- La découverte, sur une base continue, de restes humains, l'identification des victimes retrouvées (par exemple, les familles doivent fournir des échantillons d'ADN);
- La possibilité de la tenue de plusieurs services funéraires le même jour;
- La ré-occurrence de la persécution due à un réseau de couverture médiatique convergent;
- L'intensité médiatique à chaque anniversaire historique;
- La spéculation journalistique (par exemple, lors des événements d'Oklahoma City, les médias ont spéculé sur le temps de survie possible pour un individu coincé sous les débris, sans eau et sans nourriture; les familles peuvent alors sentir qu'elles trompent les victimes si elles perdent espoir ou encore, peuvent garder espoir plus longtemps que les autorités et le grand public);
- La présentation répétitive de l'événement;
- La spéculation du degré de souffrance de la victime; du niveau d'effroi des derniers moments;
- Les batailles d'ordre légal (soient à l'égard des argents des primes d'assurance, des compensations);
- La menace continuelle ou la peur que d'autres attaques terroristes surviennent, laissant présager un sentiment d'incertitude dans le moment présent et, un sentiment rempli d'anxiété pour le futur²⁵;
- Le fait qu'il n'y ait ni de temps de début bien précis, ni de point d'arrêt final définissant les limites des attaques terroristes (contrairement à des actes de catastrophes naturelles);²⁶
- Une attaque terroriste peut avoir des répercussions sur la capacité des individus à vaquer à leurs occupations quotidiennes de la vie normale (par exemple, la destruction massive de propriétés, les incidences sur les moyens de transport, les individus qui ne peuvent retourner au travail, le nettoyage exhaustif des lieux sur une base continuelle, etc.).

²⁵ American Psychological Association. "Fostering Resilience in Response to Terrorism: A Fact Sheet for Psychologists Working With Adults," non daté. Extrait du 10 février du <http://www.apa.org/psychologists/pdfs/adults.pdf>

²⁶ Docteur James Young. Colloque sur les interventions auprès des victimes et survivants d'actes terroristes, tenu par le CCRVC, en avril 2006.

Les moyens par lesquels nous répondons et assistons les victimes d'actes terroristes suite à un tragique événement peuvent grandement influencer leur rétablissement. Les interventions et les secours doivent être dirigés sur l'unicité des besoins fragiles des victimes. Trop nombreux événements traumatiques ont fait preuve d'un manque éminent de coordination et ont infligé encore plus de douleur et de chagrin aux personnes éprouvées. Il est donc primordial de planifier des stratégies coordonnées de mesures d'urgence adéquates afin de répondre à l'éventualité d'actes terroristes et par conséquent, de bien former les individus dont les tâches sont de spécifiquement porter intervenir auprès des victimes. Les risques d'expériences traumatiques secondaires augmentent dans les cas où les services et secours fondamentaux procurés sont inappropriés.

Lors de notre colloque de 2006, le docteur James Young a mentionné « qu'il y avait évidence découlant de différentes études bien fondées que plusieurs victimes de crimes développent des SDPT à long terme et autres problèmes de santé mentale. Ceci suggère qu'elles ont reçu des soins de santé mentale, soit insuffisants ou, soit inefficaces. Il apparaît alors donc très évident de traiter les problématiques de santé mentale sur une base à long terme. »²⁷ Cette déclaration illustre nettement la nécessité que la planification des besoins de victimes doit s'étendre au-delà de la crise initiale. Les besoins et secours pour les individus éprouvés par ces tragédies changent et évoluent à travers la période temps et, les planifications des mesures et des plans d'urgence doivent tenir compte de ce fait. Toute problématique irrésolue ayant trait du deuil et des pertes font cheminer les victimes vers un plus grand risque de développer des complications en santé mentale, y compris un plus haut risque de suicide.²⁸

NÉCESSITÉ D'UNE PLANIFICATION AVANCÉE AU PRÉALABLE

Il existe un thème récurrent qui caractérise cette recherche, soit que chaque palier de gouvernement partage une même responsabilité commune de planification à l'avance pour anticiper et surtout, pour être en mesure d'intervenir aux besoins des victimes des actes terroristes. Ce message a été émis par les juridictions qui ont récemment vécu des expériences avec les victimes de terrorisme et il est également ressortissant des conclusions du colloque du CCRVC tenu en avril 2006.²⁹ Tous les intervenants ont insisté sur le besoin d'une coordination et d'une planification au préalable afin d'être adéquatement équipés à répondre aux besoins uniques des victimes. Ceci doit être planifié à l'avance, en incorporant les services aux victimes dans les plans d'intervention et de déploiement des mesures d'urgence. Le Bureau américain des victimes de crimes a fait état que

²⁷ Docteur James Young. Colloque Colloque sur les interventions auprès des victimes et survivants d'actes terroristes, tenu par le CCRVC en avril 2006.

²⁸ Latham, Amy E., and Holly G. Prigerson. "Suicidality and Bereavement: Complicated Grief as Psychiatric Disorder Presenting Greatest Risk for Suicidality." Suicide and Life-Threatening Behavior, Hiver 2004 : Vol. 34, No. 4.

²⁹ Se référer à l'Annexe C.

« Les services déjà existants dans la gestion des urgences ou la planification sur le terrorisme étaient principalement établis selon un modèle relatif à la sécurité du public suite à une catastrophe et, était plutôt concentré à sauver des vies et à assurer la sécurité immédiate des citoyens. Pour la plupart, ces plans n'étaient aucunement conçus en prenant pour acquis tout l'impact humanitaire émanant des incidents criminels de masse et n'en reconnaissait aucunement la lourdeur sociale, psychologique et économique qui se concrétisaient sous des formes de syndromes physiques ou émotionnels. »³⁰

Les victimes ont également soumis l'idée qu'il doit être entendu, compris et accepté que les différents secours et besoins essentiels soient poursuivis à long terme, soit au-delà du point initial de la catastrophe. Les plans de réponse doivent considérer ce fait et fournir les mécanismes et outils nécessaires pour le traitement de ces besoins. Les victimes ont également discuté que l'implication des autorités et du gouvernement, ou leur perception du manque de réponse de ces derniers, peut être cause de sérieuses répercussions sur leur rétablissement à long terme.

Les différents rapports dont l'examen des sujets traite des attaques terroristes supportent favorablement les points de vue émis lors du colloque, tels qu'en illustrent les exemples suivants :

« L'expérience acquise lors des attentats du 11 septembre révèle qu'une stratégie bien structurée doit être mise en place avant que surviennent les événements. »³¹

« ...les systèmes et mesures d'intervention déjà existants reliés à la gestion des urgences ou la planification du terrorisme ... n'étaient pas élaborés en tenant compte de toutes les répercussions au niveau humanitaire, des incidents criminels de masse. Ils ne reconnaissent aucunement tout l'impact social, l'impact psychologique et l'impact économique qui peuvent se manifester par les symptômes physiques ou émotionnels. »³²

« Un manquement à la bonne coordination des ressources a grandement nui à une livraison efficace et plus aisée des services et secours aux victimes. »³³

³⁰ Bureau des victimes de crimes. Responding to September 11 Victims: Lessons Learned From the States, 2005 : p.ix.

³¹ David S. C. Chu. Response to the Terrorist Attack on the Pentagon: Pentagon Family Assistance Center After Action Report, March 2003: p.71

³² Bureau des victimes de crimes. Responding to September 11 Victims: Lessons Learned From the States, 2005 : p.ix.

³³ Bureau des victimes de crimes. Responding to September 11 Victims: Lessons Learned From the States, 2005 : p.x.

« Il est tout aussi important de considérer la gestion des situations d'urgence non seulement d'une perspective de prévention et/ou d'intervention mais également, de considérer tous les éléments relatifs existants qui sont toujours présents ou, lesquels se développent à la suite de la crise elle-même. »³⁴

« Une réponse efficace en matière d'aide et d'assistance pour les victimes de crimes terroristes est tout à fait dépendante d'une planification et d'une coordination des services au préalable. »³⁵

« Les services de consultation en psychologie offerts immédiatement sur les lieux où est survenu l'incident, réduiront de manière substantielle ou, élimineront les symptômes physiques et psychologiques à long terme. »³⁶

« Lors des événements impliquant des pertes de vies humaines de masse, la communauté devrait avoir en place des mesures d'urgence bien établies et fonctionnelles pour permettre de répondre aux besoins des victimes et de leurs familles ... une planification faite au préalable, des stratégies bien élaborées ... amélioreront la coordination efficace des interventions et mesures ... et rendront possible de rencontrer, de façon appropriée, les besoins des victimes et de leurs familles. »³⁷

« Alors que des efforts interdépartementaux en matière de la planification des mesures d'urgence traitant de l'analyse du risque et l'évaluation des menace CBRN³⁸ sont entamés au Canada, à tous les niveaux, soit local, régional, provincial et fédéral, il semble que l'attention soit principalement concentrée sur la détection, le confinement et la gestion conséquentielle à court terme des dangers physiques. À ce jour, les aspects psychologiques, sociaux, émotionnels et comportementaux du terrorisme n'ont toujours pas été intégrés dans les efforts déployés et la planification des mesures d'urgence. Qui plus est, l'évaluation des risques, basée sur les faits et preuves, et le cadre de travail de la gestion portant sur l'aide pour les planificateurs et les premiers répondants pour la préparation et la réponse pour traiter des dimensions psychosociales du terrorisme sont inexistantes. »³⁹

³⁴ Bureau des victimes de crimes. Responding to September 11 Victims: Lessons Learned From the States, 2005 : p.x.

³⁵ Bureau des victimes de crimes. Responding to Terrorism Victims: Oklahoma City and Beyond. U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs, 2000 : p.50.

³⁶ Ville de Austin. Mental Health Crisis and Disaster Plan, août 2000 : p.2. Le terme consultation en psychologie ne fait pas nécessairement référence à un counselling ou un traitement.

³⁷ Bureau des victimes de crimes. Responding to Terrorism Victims: Oklahoma City and Beyond. U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs, 2000 : p.13

³⁸ CBRN fait référence aux termes : chimique, biologique, radiologique et nucléaire.

³⁹ Lemyre, Dr. Louise et al. « Outils d'évaluation et de gestion du risque psychosocial dans le but d'améliorer l'intervention en cas d'attaque ou de menace chimique, biologique, radiologique ou nucléaire au Canada. » Biosécurité et Bioterrorisme, 2005 : Vol. 2, No. 4.

« La vitesse d'exécution, la flexibilité et l'ouverture d'esprit sont trois composantes de l'essence même d'un support humanitaire efficace. »⁴⁰

« Afin de rapidement et adéquatement établir des Centres d'aide aux familles, il est absolument essentiel qu'une certaine planification ait été élaborée au préalable. »⁴¹

En plus du manque de planification des besoins à long terme, le docteur James Young a également indiqué que les services et les secours pour les victimes, tant en sol canadien qu'outre-mer, doivent trouver place à l'avant-plan de toute stratégie de mesures d'urgence.⁴² Dans la plupart des cas, les victimes et toute intervention pour leur venir en aide ne sont aucunement incluses dans les plans pré-établis qui traitent des mesures à prendre suite à une catastrophe. Ceci s'avère véridique autant au niveau fédéral, que provincial et municipal. Cette omission doit être adressée et réglée si nous espérons pouvoir déployer les efforts appropriés pour répondre aux besoins fondamentaux des victimes, lors des situations de crises. Les victimes, ainsi que les individus travaillant à procurer tous les services nécessaires aux victimes doivent faire parties intégrantes en tant que principaux intéressés, lors du développement de toute stratégie d'intervention à la suite de catastrophes telles des attaques terroristes.

Il ne s'agit pas d'avoir un mandat identifiant les besoins spécifiques, lesquels doivent être définis dans les planifications des mesures d'urgences. Les départements responsables de la coordination des services en situations d'urgence, habituellement, le ministère de la Sécurité publique, lorsqu'il s'agit de catastrophes en sol canadien et, le ministère des Affaires étrangères, pour les incidents à l'échelle internationale, doivent créer des cadres de travail pour identifier les aspects qui doivent guider la stratégie des mesures d'urgence. Pour bien ce faire, les victimes devraient pouvoir participer ou être consultés notamment, en regard à la diversité des services à offrir. Sans s'y limiter, les services et assistances devraient traités des :

- Besoins en situation de crise
- Besoins à court terme
- Besoins à long terme
- Besoins au niveau des informations et des plans de communications
- Attention particulière portée aux différentes cultures, religions et ethnies⁴³
- Droits légaux et questions d'affaires criminelles (si applicables)⁴⁴

⁴⁰ Home Security Office. "Addressing Lessons from the emergency response to the 7 July 2005 London Bombings", 22 septembre 2006. Extrait de <http://security.homeoffice.gov.uk/news-publications/publication-search/general/lessons-learned?view=Binary>.

⁴¹ Cabinet Office, UK Resilience. "Humanitarian Assistance in Emergencies: Guidance on Establishing Family Assistance Centres", non date : p.11.

⁴² Docteur James Young. Colloque sur les interventions auprès des victimes et survivants d'actes terroristes, tenu par le CCRVC en avril 2006.

⁴³ Bien qu'il soit impossible de prédire le nombre de victimes avant que survienne une attaque, il doit tout au moins y avoir une notion de préoccupation minimale.

⁴⁴ Ceci fait généralement référence au fait que les victimes soient aptes à participer, qu'elles soient gardées informées et qu'il soit possible pour chacune d'elles d'avoir accès aux droits de base traditionnels.

CENTRE D'AIDE AUX FAMILLES⁴⁵

« La mise en place d'un Centre d'aide aux familles s'avère nécessaire pour faciliter l'échange d'informations et voir à survenir aux besoins des familles touchées par les événements. Les membres des familles éprouvés et les amis peuvent devoir attendre impatiemment pendant de longues heures avant d'obtenir des informations à propos de leurs êtres chers. Ces Centres fourniront des informations précises et véridiques aux familles de manière appropriée et dans une atmosphère respectueuse. »⁴⁶

Un Centre d'aide aux familles (CAF) est « l'endroit où les familles des victimes peuvent recevoir toute l'information relativement à la survie des membres de leurs familles. Ce centre est le point central pour plusieurs différents services, notamment l'assistance sociale, service de nourriture, service de consultation, service ecclésiastique, services de communications diverses (téléphone, courriel, télécopieur) et, soin pour enfants. Il s'agit également de l'endroit où la majorité des familles rencontreront, pour la première fois, un médecin légiste et des directeurs d'arrangements funéraires. »⁴⁷ Ces Centres d'aide aux familles se sont montrés très utiles pour tout assistance apportée aux familles dont les êtres chers ont soit été blessés, soit été tués.

L'attentat à la bombe contre l'édifice Alfred P. Murrah à Oklahoma City était la première attaque terroriste de ce genre en Amérique du Nord. Étant donné le manque d'expérience et de coordination pour ce genre d'événement, l'organisation de la réponse immédiate des autorités et du gouvernement, dans l'immédiat de l'acte, s'est révélée à posteriori, impressionnante. Fort heureusement, la ville d'Oklahoma City avait déjà un plan d'intervention de mesures d'urgence en place pour adéquatement répondre à une telle crise. Le Centre d'aide aux familles était donc opérationnel dès 15h30, la journée même du bombardement. Des Centres d'aide aux familles ont également été mis en place lors des attaques contre le Pentagone (184 personnes tuées) et les attentats à la bombe à Londres (52 personnes tuées; 700 blessées).

Les documents des procédures des Centres provisionnels d'aides aux famille de Londres définissent les CAF comme suit :

« Installations conglomérées où les familles éprouvées et les survivants peuvent recevoir des informations et les services appropriés de tous les organismes pertinents sans devoir se déplacer vers plusieurs autres endroits. Ce genre de support prendra donc diverses formes et exigera une très grande diversité et offre de services ... Le CAF deviendra un « point

⁴⁵ On retrouve différentes appellations pour ce genre d'endroit, telles Centre de compassion ou Centre de reception, selon les juridictions. Nous avons choisi l'expression Centre d'aide aux famille, sans aucune raison précise, en toute simplicité. Ceci n'indique en aucune manière une préférence parmi le choix d'appellations possible.

⁴⁶ Blakeney, Ray. "Providing Relief to Families After a Mass Fatality." *OVC Bulletin*. Bureau des victimes de crimes, novembre 2002 : p.7.

⁴⁷ Oklahoma City National Memorial Institute for the Prevention of Terrorism. *Oklahoma City – Seven Years Later: Lessons for Other Communities*, 2002.

de services centralisé » pour les survivants, les familles et tous ceux éprouvés par la catastrophe, où ils pourront recevoir le support, les soins, les services et les conseils nécessaires. Ces centres permettent aux familles et aux survivants de prendre des décisions informées selon leurs besoins respectifs ... facilitent l'échange direct d'informations précises entre les familles, les survivants et les intervenants. Ils procurent une assistance complète à long terme, soit durant le temps de réponse ainsi qu'au cours de la tenue de toute enquête subséquente. »⁴⁸

Il est très important que le CAF soit mis en place le plus rapidement possible. Il s'est écoulé un délai de deux jours avant que soit établi le CAF, suite au bombardement à Londres. »⁴⁹ En faisant un retour sur les interventions et les mesures déployées suivant l'incident de Londres, la conclusion a été la suivante : « L'importance de mettre en place, des centres de réception, dans les plus courts délais à la suite des événements tragiques sera étayée dans les nouvelles procédures révisées de septembre 2006 ... »⁵⁰

L'emplacement du CAF est également un point important. Le Centre devrait, lorsque possible, être établi dans un endroit non religieux comme un hôtel (lieu utilisé à Washington), une école, ou autre de ce genre et, devrait être assez proche, sans être trop proche non plus de l'endroit touché. De toute évidence, ce dernier critère est assez difficile à prévoir à l'avance par contre, les gestionnaires de la planification devraient avoir en leur possession une liste énumérant tous les endroits de leur ville qui pourraient éventuellement servir à cette fin. L'installation devrait être sécuritaire, avoir du stationnement, être accessible, apte à accueillir un nombre considérable de personnes à la fois et pouvoir permettre l'entreposage de nourriture, et autres.⁵¹

Les Centres d'aide aux familles devraient demeurer ouverts 24 heures par jour, 7 jours par semaine, demeurer en fonction tant et aussi longtemps qu'il en soit nécessaire. Le CAF d'Oklahoma City est demeuré en place pour une période d'environ 3 semaines, soit jusqu'à temps que la dernière victime ait été identifiée. Celui de Londres est resté ouvert pendant deux mois et celui de Washington, pendant un mois.

L'emphase devrait être dirigée sur l'apport de services d'ordre pratique. Il s'agit ici de s'occuper de personnes tout à fait normales qui traversent des épreuves inhabituelles.

⁴⁸ McClenahan, Muriel. London Family Assistance Centre Provisional Guidance Document. Home Office, février 2006. Extrait de www.londonprepared.gov.uk/londonplans/emergencyplans/fac.pdf

⁴⁹ Home Security Office. "Addressing Lessons from the emergency response to the 7 July 2005 London Bombings," 22 septembre 2006 : p.6. Extrait de <http://security.homeoffice.gov.uk/news-publications/publication-search/general/lessons-learned?view=Binary>.

⁵⁰ Home Security Office. "Addressing Lessons from the emergency response to the 7 July 2005 London Bombings," 22 septembre 2006 : p.5. Extrait de <http://security.homeoffice.gov.uk/news-publications/publication-search/general/lessons-learned?view=Binary>.

⁵¹ Sous la mention « Autres » s'incrivent les services pour les personnes à mobilité réduite, les chambres ou salles fermées et privées, etc. Le Bureau des victimes de crimes recommande des salles privées pour les bureaux administratifs, des salles pour la tenue d'assemblée générale, des endroits prêtant à la réflexion, des bureaux pour annoncer des décès, des salles pour les services de consultation, des aires spécifiques pour les soins médicaux, une aire de réception et d'enregistrement (Blakeney, Ray. "Providing Relief to Families After a Mass Fatality," OVC Bulletin. Bureau des victimes de crimes, novembre 2002 : p.8-9).

Ces dernières ne devraient donc aucunement être étiquetées comme des cas de santé mentale. Quoiqu'ils devraient être disponibles sur les lieux au besoin, les services de consultation en psychologie peuvent s'avérer inappropriés pour une bonne majorité des personnes éprouvées. « L'accès immédiat aux services de consultation de nature spécialisée n'a pas fait preuve de résultats satisfaisants pour limiter les effets à long terme; ces services peuvent se révéler plus négatifs qu'autrement, s'ils sont fournis trop tôt dans le cheminement. Les consultations post-traumatiques ne devraient être dispensées qu'après une période minimale de six semaines suivant la tragédie, et ce, sur une base individuelle. »⁵² La gamme des services devrait, le plus possible, rechercher à responsabiliser les individus et ainsi, leur permettre de prendre des décisions éclairées et informées.⁵³

Les premières interventions devraient traiter de :⁵⁴

- Besoins essentiels;
- Secours psychologique⁵⁵
- Assistance à l'évaluation / au triage d'informations;
- Poste de contrôle des sauvetages et récupération des victimes;
- Repérage et diffusion de l'information;
- Consultation et formation;
- Tout autre renseignement.

Les CAF doivent suivre des procédures de formalité d'admission pour garder un suivi des personnes qui se présentent dans les centres et celles qui contactent les centres d'appel pour des renseignements. Durant ce processus, les familles sont accueillies, des renseignements à propos des familles sont recueillis et les services offerts sont expliqués. Par la suite, les familles devraient être escortées à la réception du CAF et se voir offrir un tour des lieux et une présentation sur le fonctionnement du centre (par exemple, les sessions d'informations ou briefings).

⁵² Home Security Office. "Addressing Lessons from the emergency response to the 7 July 2005 London Bombings," 22 septembre 2006 : p.10. Extrait de <http://security.homeoffice.gov.uk/news-publications/publication-search/general/lessons-learned?view=Binary>. Il n'y a pas de consensus unanime sur la période qu'un individu devrait attendre avant de consulter mais, la majorité s'entend pour dire que la période devrait être approximativement de trois à six semaines.

⁵³ Certaines familles d'Oklahoma City ont regretté avoir suivi les conseils des autorités et ne pas voir les restes de leurs êtres chers disparus. (Cummock, M. Victoria. "The necessity of denial in grieving murder: Observations of the victims' families following the bombing in Oklahoma City." PTSD Quarterly. National Centre for Post-Traumatic Stress Disorder, 1995. Kight, Masha. Forever Changed - Remembering Oklahoma City. Prometheus Books, 1998.

⁵⁴ ISTSS. "Behavioural Health Interventions Following Mass Violence." Traumatic StressPoints, Hiver 2004 : pp 8-9.

⁵⁵ La notion de secours psychologique ne fait point référence à un traitement ou une thérapie. Il s'agit plutôt d'une brève assistance fondamentale laquelle peut être fournie par des professionnels en santé mentale, ou d'autres volontaires bien formés en la matière pour traiter des besoins des victimes d'un acte terroriste. Cet aide vise à réduire la détresse et peut être dispensée sous forme de renseignements pertinents, de support, d'écoute attentive, de retrouvailles avec les êtres chers, de direction vers les ressources adéquates, « ISTSS ». "Behavioural Health Interventions Following Mass Violence." Traumatic StressPoints, Hiver 2004 : pp 8-9.

Les services communs incluent :

- Renseignements à propos des personnes manquantes à l'appel ou décédées, processus d'identification des victimes;
- Si possible, des salles dédiées pour des réunions de famille;
- Numéros de téléphone cellulaire pour contacter les membres des familles;
- Soutien émotionnel;
- Accès à un support religieux;
- Soins pour les enfants;⁵⁶
- Hébergement;
- Nourriture;
- Transport;
- Annonce des personnes décédées;⁵⁷
- Réception des ADN;
- Service de sécurité pour empêcher l'accès aux différents médias;⁵⁸ protection des médias;
- Renseignements réels et vérifiables sur le déroulement des jours et des semaines à venir relativement aux compensations, avantages sociaux ainsi qu'aux réactions physiques et émotionnelles. Tous impliqués devraient être avisés que les sentiments qu'ils ressentent sont tous à fait normaux, compte tenu des événements et circonstances qu'ils vivent;
- Renseignements relatifs aux procédures des avantages sociaux et des compensations;
- Aide financière et assistance légale;
- Informations pertinentes en matière de services communautaires (une fois les CAF fermés) et centres de références existants.

Sont installées, à l'intérieur de certains CAF, des « tables commémoratives », ce qui permet aux familles et amis d'apporter des photos des êtres chers pour que tous puissent les voir. Les CAF peuvent également servir de lieux où les autorités peuvent apporter des vivres et autres fournitures qu'ils ont reçus des dons de la communauté.

À Washington, deux sessions d'informations étaient données par jour pour les premières semaines, puis, une par jour. Les familles avaient donc l'opportunité de poser toutes les questions aux autorités et, des notes pertinentes étaient par la suite rendues disponibles. Différents conférenciers ont été invités pour discuter de sujets spécifiques (par exemple, un coroner pour discuter des questions d'identification des personnes, des autorités

⁵⁶ Il y avait un centre pour enfants à Washington où se sont retrouvés plus de 140 enfants de tout âge, dont aussi jeunes que 2 mois. La première semaine a été la plus occupée. On retrouvait parmi les répondants, des thérapeutes, des psychologues spécialisés dans l'aide à l'enfance, des travailleurs sociaux, et autres.

⁵⁷ Il est possible que les familles aient des questions spécifiques sur l'endroit exact où se trouvait leur être cher lorsque l'incident a eu lieu (par exemple, l'endroit précis dans l'édifice), s'il ou elle a souffert, la condition dans laquelle le corps a été retrouvé, etc.

⁵⁸ L'identification des personnes prêtes à affronter et, intéressées à s'adresser aux journalistes peut s'avérer un renseignement utile.

militaires pour parler des efforts de sauvetage, des personnes-ressources du FBI pour discuter d'enquêtes criminelles, et autres).⁵⁹

Les personnes victimisées devraient pouvoir prendre leurs propres décisions. Par exemple, vouloir visiter le site (s'il est, bien sûr, sécuritaire de le faire), voir les restes ou les photos des restes des personnes disparues (advenant le tout est possible). Elles ne devraient aucunement être découragées de le faire, par contre, elles devraient être adéquatement renseignées afin d'être aptes à prendre des décisions bien informées.⁶⁰ Le personnel en place dans les CAF devrait être en mesure de fournir tous les renseignements pertinents pour permettre ces prises de décision et devrait s'abstenir de toute forme d'influence pour diriger la prise de décision. Quelques familles d'Oklahoma City ont regretté avoir suivi certains conseils et, de ne pas avoir vu les restes de leurs êtres chers disparus.

Les CAF devraient être composés d'organismes ou de groupes humanitaires tels la Croix-Rouge, offrant divers services et interventions auprès des victimes ainsi que des consultants. La nature de l'événement détermine qui est impliqué dans la CAF mais l'idée maîtresse demeure la même soit, d'apporter aide et assistance aux victimes dans l'immédiat, à la suite d'un événement tragique et non, de disposer des services de thérapie. Les organismes impliqués devraient pouvoir apporter une grande diversité de secours uniques et probables. La liste suivante nomme les organisations avec lesquelles les CAF de Londres ont travaillé de concert :

- Bureau des urgences;
- Policiers de l'unité de liaison avec les familles;
- Services d'un bureau de coroner;
- Services sociaux;
- Services de support aux victimes;
- Les bureaux étrangers et bureau du Commonwealth ainsi que les représentants des gouvernements étrangers;
- Services d'interprètes tels que nécessaires; spécialistes de toute autre forme de communication;
- Groupes confessionnels;
- Ministère des avantages sociaux;
- Département national de la santé;
- Compagnies d'assurances / aviseurs légaux;
- Compagnies de transport.

À Washington, certaines familles ont tenu à voir une présentation sur le Pentagone et connaître l'endroit précis où se trouvaient les personnes disparues lorsque l'attaque est

⁵⁹ Étant donné que la plupart des personnes décédées lors de l'attentat terroriste contre le Pentagone étaient des militaires, des officiers de liaison traitant des situations d'urgence et des décès reliés ont été nommés pour fournir support et aide aux familles (par exemple, en matière d'informations générales et relatives aux avantages sociaux concordants, et autres sujets).

⁶⁰ Disaster Action. "When Disaster Strikes – The Immediate Aftermath for Relatives and Friends: When you know what has happened to your relative or friend," 2002. Extrait de http://www.disasteraction.org.uk/support/da_guide01.pdf.

survenue. Des visites aux sites des attentats ont été organisées à Oklahoma City et à Washington. Au tout début, nul n'encourageait de telles visites. Par contre, elles ont été organisées alors que leur importance a été dénotée pour les familles éprouvées.⁶¹ « Comme dans le cours de tout accident tragique impliquant la perte de vie, il devient essentiel pour plusieurs membres des familles de visiter les lieux actuels où leurs êtres chers sont décédés; ceci constitue une étape significative de leur processus de reconnaissance de la perte et de l'acceptation. »⁶² Quelques familles désiraient s'approprier des morceaux des ruines des sites, alors que d'autres souhaitaient rencontrer les sauveteurs.

Le Centre d'aide aux familles de Washington a accueilli plus de 2 500 membres de familles durant sa première semaine d'opération et, plus de 7 500 au cours des 3 premières semaines. 170 familles des 184 personnes décédées ont visité le Centre au moins une fois. Le CAF a reçu une moyenne de 170 appels par jour. Le Centre d'Oklahoma City a été visité par plus de 1 200 personnes en même temps. Ces expériences prouvent hors de tout doute que la mise en place de CAF soit méritoire, nécessaire, justifiée et répond à un besoin pertinent.

Trouver le personnel pour les CAF représente un enjeu très important. Plusieurs personnes d'autorité, des professionnels qualifiés et des volontaires bien intentionnés offriront leur aide. La provenance première des ressources humaines devrait venir des services d'interventions auprès des victimes déjà existants,⁶³ des travailleurs sociaux, de la Croix-Rouge, et autres. Une bonne planification au préalable joue, à ce sujet-ci, un rôle considérable et essentiel. Si adéquatement planifié, les autorités en place n'auront pas à ajouter à leur liste de tâches à faire de tenter de trouver du personnel et ressources qualifiés à la suite de l'incident. La planification au préalable devrait non seulement identifier le personnel mais également déterminer les différents rôles que chacune des professions peuvent combler. Ainsi à Oklahoma City, les directeurs des services funéraires ont été choisis pour accueillir les familles qui se présentaient au CAF. Alors qu'il était tout à fait compréhensif que les directeurs, de par leurs habiletés, s'affairent à cette tâche, il n'en demeure pas moins que certaines familles se sont senties offusquées à cet égard.⁶⁴

⁶¹ David S. C. Chu. Response to the Terrorist Attack on the Pentagone: Pentagone Family Assistance Center After Action Report, Mars 2003 : p.46.

⁶² David S. C. Chu. Response to the Terrorist Attack on the Pentagone: Pentagone Family Assistance Center After Action Report, Mars 2003 : p.46. Ce besoin a également été identifié pour les familles vivant un genre plus « traditionnel » d'homicide, i.e. Deborah Spungen. Homicide: The Hidden Victims. Sage Publications Ltd, 1998 : p.132.

⁶³ Les intervenants en services aux victimes travaillent, sur une base quotidienne, avec des individus qui souffrent d'un traumatisme extrême, dont font partie les membres des familles des victimes d'homicide, des accidentés de la route ou, des individus qui se sont suicidés. Ils travaillent également avec les victimes même de persécutions criminelles. Les services aux victimes de la force policière peuvent s'avérer très efficaces étant donné leur rôle prédominant dans le système, traitant avec des cas de traumatisme peu de temps après qu'un crime soit commis. Les travailleurs des organismes offrant des services aux victimes sont également familiers avec des questions ayant rapport avec les compensations, les procédures du coroner, du système de justice criminelle, et autres questions de même nature.

⁶⁴ Bureau des victimes de crimes. Responding to Terrorism Victims: Oklahoma City and Beyond. U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs, 2000 : p. 6.

Les autorités en place auront un peu moins à se soucier alors qu'elles s'occupent de régler la crise si les idées principales directrices sont formulées relativement aux ressources qui doivent composer le Centre d'aide aux familles, ainsi que le plan de mesures d'urgence est bien prêt et la coordination, préparée à l'avance pour assurer une formation adéquate. Rendre le CAF opérationnel dans les plus brefs délais est essentiel et, le temps peut être mal choisi pour orienter et former les ressources. Sans aucun doute, il y aura un certain besoin de formation nécessaire sur les questions pertinentes au bon fonctionnement du CAF soit, quels genres de services sont disponibles, les procédures et protocoles, et autres. Les rôles et responsabilités de tous et chacun doivent être clairement définis et, les questions d'éthique en matière de confidentialité et d'informations personnelles devraient être révisées. L'emphase doit porter sur l'aide pratique, laissant les victimes prendre leurs propres décisions éclairées.

Malgré tous les succès que les CAF cités en exemple précédemment, il y a également eu des leçons à tirer de ces expériences. Plusieurs des problèmes vécus auraient pu être évités si une planification adéquate et une coordination avaient été faites au préalable. À Oklahoma City, deux Centres d'aide aux familles ont été établis - un, par le Bureau du médecin légiste, et l'autre, par la Croix-Rouge. Le résultat a apporté redondance et confusion. Également à Oklahoma City, il était demandé aux familles de retourner au CAF pour l'annonce du décès. Ce faisant, lorsqu'il était demandé aux familles, lesquelles étaient retournées à leur domicile respectif, de revenir au CAF, elles en connaissaient déjà la raison. À posteriori, il aurait été de loin préférable d'aller rencontrer les familles à leurs domiciles, pour l'annonce à leur faire. Ces familles ont d'ailleurs indiqué qu'elles auraient préféré être avisées à la maison.⁶⁵

Suite aux attaques à la bombe à Londres, le ministère du Home Office a identifié les problématiques suivantes :⁶⁶

- La réponse organisationnelle du gouvernement s'est faite lentement. Il a fallu deux jours avant que le CAF soit opérationnel;
- Les divers organismes n'ont pas collaboré conjointement;
- L'appellation « Centre d'aide aux familles » semblait transmettre l'idée d'un endroit où l'on ne s'occupe pas des survivants des attaques;
- La notoriété du CAF n'a pas été suffisamment reconnue;
- Il y a eu des questionnements relativement au temps qu'il fallait pour identifier les victimes, au manque d'informations par rapport aux procédures à suivre et les raisons de ce long délai;
- Plus aurait pu être fait afin de fournir aux employeurs des outils appropriés pour aider leur personnel suite à la catastrophe, plus particulièrement, les employés souffrant de syndrome de désordre post-traumatique;

⁶⁵ Bureau des victimes de crimes. Responding to Terrorism Victims: Oklahoma City and Beyond. U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs, 2000 : p. 6.

⁶⁶ Home Security Office. "Addressing Lessons from the emergency response to the 7 July 2005 London Bombings", 22 septembre 2006. Extrait de <http://security.homeoffice.gov.uk/news-publications/publication-search/general/lessons-learned?view=Binary>.

- Un certain nombre de personnes ont rencontré des difficultés pour à des services appropriés de consultation spécialisée en psychologie;
- Le processus d'application, le montant des compensations allouées et le délai dans la réception des paiements.

Dans l'éventualité d'une attaque terroriste en sol canadien, la gestion et la mise en place d'un CAF relèveraient fort probablement de la responsabilité municipale malgré que certaines ressources proviendraient des gouvernements, fédéral et provinciaux. Quoiqu'il ne soit point directement responsable, le gouvernement fédéral peut prêter main forte aux municipalités en leur fournissant un document détaillant les « meilleures méthodes à suivre » pour aider au développement et à la préparation des plans visant la mise en œuvre de CAF.

Si une attaque semblable à l'attaque à la bombe contre le vol d'Air India était pour se produire (par exemple, impliquant un grand nombre de Canadiens et Canadiennes, en sol international), le ministère des Affaires étrangères et Commerce international (MAECI) devrait coopérer avec la juridiction hôte, c'est-à-dire, Cork, Écosse, dans le cas de Air India. Le MAECI pourrait, conjointement avec les autorités locales, apporter sa contribution financière et voir à l'orientation du CAF. Le MAECI devrait également envoyer du personnel aidant et autres ressources appropriées. Les installations du CAF devraient être de moins longues durées que les CAF d'Oklahoma City ou de Washington, étant donné que les familles ne séjourneraient à destination qu'un court laps de temps. Les services devraient plutôt être concentrés au Canada, au retour des voyageurs, et le personnel d'outre-mer prendraient bien soin d'effectuer le travail de base pour permettre aux personnes éprouvées d'avoir accès, à leur retour, aux services nécessaires et appropriés dans leur communauté respective.

AU-DELÀ DE LA RÉPONSE IMMÉDIATE

Les Centres d'aide aux familles et les intervenants des divers services doivent s'ajuster en même temps que se stabilise la vie des victimes et que leurs besoins changent. Suite à la période initiale des premiers jours, l'attention des CAF peut être dirigée vers les familles qui ont perdu des êtres chers. Généralement, les personnes blessées ont été prises en charge et récupèrent soit à l'hôpital ou, sont de retour à la maison. Elles demandent donc moins aux CAF. Les services aux victimes se tourneront alors vers d'autres genres de services à fournir aux victimes et aux familles notamment, les droits de garde, les questions d'ordre financière, les arrangements funéraires (parfois, plus d'un service par jour), les questions de sécurité, la gestion du traitement des découvertes de restes humains sur une base continue, et autres. « La décision de fermer un CAF devrait être prise suite à l'évaluation de l'atteinte, ou non, des objectifs et de la raison d'être du centre. La possibilité de fermer tout graduellement ou de déménager dans de plus petits locaux devrait être étudiée. La nature même et les circonstances entourant chaque incident devraient déterminer les mesures s'avèrent les plus appropriées à prendre. »⁶⁷

⁶⁷ Cabinet Office, UK Resilience. "Humanitarian Assistance in Emergencies: Guidance on Establishing Family Assistance Centres," non daté : p.17.

Tous les CAF dont nous avons discuté soit, ceux implantés à Londres, à Oklahoma City et à Washington, ont été transformés en d'autres centres de ressources différents, environ un mois après leur mise en place. Le CAF du Pentagone est devenu le « Family Assistance Resource and Referral Office ». Parmi les services offerts, l'on y retrouvait des renseignements à l'égard des restes humains/l'identification, des services d'orientation (en matière légale, d'habitation, d'aide financière, et autres), du personnel travaillant à la préparation d'un document de ressources, et autres. Cet endroit était alors mieux connu sous le nom de « Phase 2 » et, a été opérationnel jusqu'au 1^{er} novembre. Par la suite, la « Phase 3 » mise en opération s'occupait de la création d'un site web sécuritaire offrant plusieurs ressources et liens relatifs, de la mise à jour de tout renseignement et des informations relatives à la commémoration.

En mai 1995 (soit un mois après le bombardement), le Centre de compassion d'Oklahoma City est devenu le « Project Heartland », lequel se voulait un programme en santé mentale spécialement conçu et voué à une intervention dépassant les besoins immédiats des victimes.⁶⁸ Il s'agissait, pour les États-unis, de la toute première réponse communautaire traitant de santé mentale relativement à un événement terroriste à grand déploiement.⁶⁹ Les personnes-ressources ont effectivement découvert que les techniques traditionnelles utilisées pour régler des situations critiques n'étaient point suffisantes pour un traitement complet et, ont dû développer de nouvelles approches et méthodes.⁷⁰ Des 5 personnes qui y travaillaient au tout début, le besoin en personnel est passé à 65. La période d'opération du Projet a été prolongée plusieurs fois et il resté ouvert pour les victimes durant les procès.⁷¹ Entre 1995 et 1998, le Projet s'est occupé de fournir du support sous toute forme, des précieux conseils, est demeuré engagé au nom des victimes, a tenu des réunions pour les groupes de support pour environ 9 000 clients et, a fait plus de 185,000 contacts.⁷²

Le CAF de Londres a quant à lui été renommé le « Centre d'aide du 7 juillet » en septembre 2005, partiellement en raison de la problématique soulevée par le nom « Centre d'aide aux familles. »⁷³ Le Centre était toujours en opération en septembre 2006 et procurait des conseils pratiques, du support émotionnel, des thérapies et des réunions

⁶⁸ Call, John A., and Betty Pfefferbaum. "Lessons From the First Two Years of Project Heartland, Oklahoma's Mental Health Response to the 1995 Bombing." Psychiatric Services, juillet 1999. Extrait de <http://psychservices.psychiatryonline.org/cgi/content/full/50/7/953>.

⁶⁹ Bureau des victimes de crimes. Responding to Terrorism Victims: Oklahoma City and Beyond. U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs, 2000 : p. 8.

⁷⁰ Bureau des victimes de crimes. Responding to Terrorism Victims: Oklahoma City and Beyond. U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs, 2000 : p. 9.

⁷¹ Bureau des victimes de crimes. Responding to Terrorism Victims: Oklahoma City and Beyond. U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs, 2000 : p. 9.

⁷² Bureau des victimes de crimes. Responding to Terrorism Victims: Oklahoma City and Beyond. U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs, 2000 : p. 9.

⁷³ Home Security Office. "Addressing Lessons from the emergency response to the 7 July 2005 London Bombings," 22 septembre 2006 : p. 6. Extrait de <http://security.homeoffice.gov.uk/news-publications/publication-search/general/lessons-learned?view=Binary>.

regroupant des survivants et membres de familles, et autres activités.⁷⁴ Le Programme « The London Bombings Screen and Treat Mental Health » a été mis sur pied quelque sept semaines suivant l'attentat à la bombe dans le but de procurer de l'assistance et du support aux adultes et aux enfants souffrant de problèmes de santé mentale résultant du traumatisme.⁷⁵

Les plans d'intervention d'urgence misant adéquatement sur les services à pourvoir à la suite immédiate d'une catastrophe et les autres juridictions ont tous reconnu l'importance de devoir adapter les CAF et autres services afin de pouvoir répondre, de façon appropriée, aux besoins évoluant et changeants des victimes. Nous avons identifié cette nécessité d'adaptation dans nos propres recherches. Ces conclusions ont également été appuyées par la totalité des victimes interviewées ainsi que tout le personnel travaillant avec les victimes de terrorisme. Non seulement ces besoins sont changeants mais, ils sont également en évolution constante. Certaines familles éprouvées lors des attentats du 11 septembre nécessitent toujours, à ce jour, un support continu et de l'aide. Des services sont toujours offerts pour les victimes des attentats du 11 septembre et, celles du bombardement à Oklahoma City, cinq, six et sept ans plus tard. Les dates d'anniversaire des événements, les activités commémoratives et les procédures criminelles constituent des périodes très éprouvantes pour plusieurs victimes. Le procès en rapport avec l'attentat à la bombe contre le vol d'Air India a été entendu 20 ans après les événements.

Il est impératif que tous les paliers des gouvernements reconnaissent l'existence des besoins des victimes au-delà du traitement de la crise immédiate et des besoins à court terme, ainsi que l'évolution de ces besoins au fil du temps. Lors de la conduite d'entrevues et des recherches que nous avons effectuées en la matière, les notions de compensation et le besoin de consultation à long terme se sont avérés les deux besoins les plus fréquemment dénotés en besoins à long terme. Cependant, nous ne pouvons omettre le besoin d'informations pour connaître ce que sont devenus les êtres chers, en matière d'aide légale, des résultats des efforts déployés ou des moyens de pression exercés et des soins pour les enfants.⁷⁶

Lors du colloque du CCRVC en avril 2006, le docteur James Young a mentionné que « la plupart des efforts à ce jour se sont concentrés sur les interventions immédiates ou à court terme telles, les « CISD » ou, les équipes d'intervention en cas de crise – sans toutefois voir aux soins en santé mentale pour des problèmes à long terme. »⁷⁷ Plusieurs familles éprouvées lors des événements entourant le vol d'Air India ont témoigné à la

⁷⁴ Home Security Office. "Addressing Lessons from the emergency response to the 7 July 2005 London Bombings," 22 septembre 2006 : p. 6. Extrait de <http://security.homeoffice.gov.uk/news-publications/publication-search/general/lessons-learned?view=Binary>.

⁷⁵ Home Security Office. "Addressing Lessons from the emergency response to the 7 July 2005 London Bombings," 22 septembre 2006 : p. 10. Extrait de <http://security.homeoffice.gov.uk/news-publications/publication-search/general/lessons-learned?view=Binary>.

⁷⁶ Nous savons par expérience qu'il existe un manque général relativement au degré d'attention dirigée vers les besoins à long terme pour toutes les victimes de crimes, non seulement pour les victimes d'actes terroristes.

⁷⁷ Docteur James Young. Colloque du CCRVC concernant les interventions auprès des victimes et survivants d'actes terroristes, avril 2006.

Commission d'enquête, avoir senti, à leur retour à la maison ou, à diverses périodes au cours des 20 dernières années, le besoin de consulter mais, n'avaient les ressources nécessaires pour le faire. Malgré que les autorités aient insisté, lors des auditions, qu'une partie de la responsabilité du ministère de Affaires étrangères était justement de bien diriger les victimes vers les services jugés opportuns,⁷⁸ une fois de retour chez elles, toutes les familles ont émis un constat unanime à l'effet qu'il n'en n'avait point été ainsi.

Il reste encore beaucoup de travail et d'études à faire pour parvenir à identifier qui sont les individus pouvant nécessiter du support et de l'aide sur une fréquence continue, quel genre d'aide peut se révéler essentielle et comment rencontrer ces besoins. Les services aux victimes seront donc appelés à tenir un rôle considérable auprès des victimes sur une période s'échelonnant bien au-delà de la crise immédiate, ce faisant, justifiant la portée des ressources.

PROGRAMME DE COMPENSATION / AIDE FINANCIÈRE

Le sujet des compensations pour les victimes de crimes violents représente un sujet à prime abord difficile à traiter pour les gouvernements. Il risque de devenir encore plus compliqué à la suite d'une attaque terroriste, laquelle peut engendrer plusieurs pertes de vie et un nombre encore plus grand de blessés. À cet effet, aux États-unis, et peut-être sous d'autres juridictions, ces questions sont devenues un peu plus problématiques étant donné l'intervention sans précédent du gouvernement américain découlant des attentats du 11 septembre et, suite à la création d'un fonds spécial en réponse aux événements du 11 septembre.

Le fonds d'aide aux victimes du 11 septembre a été institué par le Congrès. Le Congrès réagissait aux préoccupations grandissantes par rapport à la stabilité et l'existence même des compagnies aériennes dans l'éventualité que les survivants et les familles des personnes décédées joignent force et décident d'actionner.⁷⁹ Le fonds a été créé par l'entremise de la *Loi sur les transports aérien et la stabilisation du système* et permettaient aux victimes de solliciter une demande d'aide financière auprès du gouvernement fédéral si elles laissaient périmer leur droit d'actionner les compagnies aériennes.⁸⁰ Ce fonds monétaire constituait un plan incitatif offrant aux gens une solution rapide et assurée (comparativement à une poursuite judiciaire demandant beaucoup de temps et dont le gain de cause n'est aucunement assuré).⁸¹

Le Congrès a adopté la loi très rapidement mais n'a émis que très peu de lignes directrices à l'administrateur chargé du fonds pour décider des différents montants à accorder aux différents individus. Les victimes ont reçu plus de 7 milliards de dollars.

⁷⁸ Pages 1305-6 des documents transcrits de la Commission d'enquête relative aux mesures d'investigation prises à la suite de l'attentat à la bombe commis contre le vol d'Air India.

⁷⁹ Feinberg, K. *What is Life Worth?*. PublicAffairs, 2005 : p. 16.

⁸⁰ Herman, Susan and Michelle Waul. *Repairing the Harm: A new vision for crime victim compensation in America*. National Center for Victims of Crime, juillet 2004.

⁸¹ Si une personne acceptait le règlement, elle laissait périmer son droit d'entamer des poursuites légales.

Les prestations allouées dans les cas de décès variaient de 250 000 \$ à 7 millions de dollars \$.⁸² La prestation moyenne que touchait une famille éprouvée par le décès d'un être cher était de l'ordre de 2 millions \$, tandis que celle pour une personne blessée dans les attentats se chiffrait à un peu plus de 400 000 \$.

Outre le montant des indemnités, ce fonds d'aide a été bien fonctionnel et a réussi à rejoindre les victimes et les familles. Malgré la complexité des procédures d'application, le tout a semblé relativement efficace, proactif et les auditions et réunions se sont avérées de grande aide pour les individus qui désiraient faire part de leurs commentaires à l'égard des événements, notamment de leur perte.⁸³ Quatre-vingt-dix-sept pour cent des victimes des attaques du 11 septembre ont accepté de percevoir des indemnités du fonds et, ont donc renoncé à poursuivre en justice, les compagnies aériennes et les compagnies de sécurité contre une possible négligence.⁸⁴

Le montant de la prestation était accordé selon le salaire du défunt. Ceci contribua à créer des situations inégales entre les familles. Les familles dont les revenus étaient financièrement moins stables ont reçu des montants moindres que celles dont les états financiers étaient plus importants. L'administrateur en chef du programme, Kenneth Feinberg, en a conclu que la formule utilisée était erronée et que tous auraient dû recevoir la même somme.⁸⁵ Il a mentionné que ce fonds créait une « hiérarchie économique proportionnellement reliée aux succès financiers des victimes ». Ce faisant, le résultat a alimenté un climat de rancune et même, dans quelques cas, une certaine paranoïa.⁸⁶

Des victimes de d'autres attaques terroristes, plus précisément, celle de Oklahoma City et la première attaque à la bombe du World Trade Center, ont questionné pour tenter de savoir pourquoi un tel fonds d'assistance n'avait pas été mis en place pour eux. Les familles des victimes de d'autres genres de crimes, tels de meurtres, de voies de faits graves, ont questionné pour savoir pourquoi leurs prestations étaient en comparaison, beaucoup moins importantes. Monsieur Gordon Campbell de Safe Horizons a mentionné que « L'importante question ... est de savoir si les victimes d'actes terroristes sont plus ou moins méritoires des indemnités gouvernementales que les victimes de crimes de d'autres natures. Notre philosophie se définit comme suit : une victime est une victime. »⁸⁷

Le fonds du 11 septembre était passablement différent des programmes des prestations des états. Par exemple, le programme du 11 septembre n'avait pas de plafond défini et provenait des argents amassés pour les différents programmes de taxes (comparativement à la majorité des programmes des états, lesquels argents proviennent des fonds auxquels contribuent les délinquants). Plusieurs limites plus restrictives s'appliquent à ces fonds

⁸² Il est important de noter que même les familles qui ont reçu les sommes les moins importantes, ont reçu en fait plus que si leur être cher avait été victime d'un homicide plus « traditionnel ».

⁸³ Feinberg, K. What is Life Worth?. PublicAffairs, 2005 : p. 166.

⁸⁴ Feinberg, K. What is Life Worth?. PublicAffairs, 2005 : p. 161.

⁸⁵ Feinberg, K. What is Life Worth?. PublicAffairs, 2005 : p. 178.

⁸⁶ Feinberg, K. What is Life Worth?. PublicAffairs, 2005 : p. 183.

⁸⁷ Herman, Susan and Michelle Waul. Repairing the Harm: A new vision for crime victim compensation in America. National Center for Victims of Crime, juillet 2004.

d'état (exemple, l'accès peut être refusé à des individus ayant un passé criminel) mais, le fonds du 11 septembre était plus permissif, n'avait que peu de limites. Ce même fonds était basé sur les pertes économiques et non économiques (par exemple, douleur et souffrance). Il n'y a que très peu d'états qui prennent en considération les pertes non économiques, et ce, selon des circonstances très précises et définies et, pour lesquelles les prestations accordées ne sont que des très minimes sommes.

La controverse a dépassé les limites frontalières des États-unis. Quelques-unes des familles des Canadiens demeurant toujours au Canada ont été déçues que le gouvernement canadien n'offre pas ce même programme, notamment en matière d'exemption de taxes pour les victimes du 11 septembre.⁸⁸ Suite aux attaques à la bombe dans le métro de Londres, les victimes étaient outrées des montants de prestations offerts comparativement à ceux qui avaient été offerts aux familles et survivants des attentats du 11 septembre. Malgré que la Grande-Bretagne soit un des pays, lequel mondialement offre des programmes des plus généreux en terme de prestations, il n'en était rien en comparaison avec le fonds d'aide alloué aux victimes du 11 septembre (comme tous les autres programmes également). Quelques groupes de victimes ont d'ailleurs décrit le niveau des prestations comme « une pittance - un maigre revenu ».⁸⁹

D'autres groupes ont réclamé qu'une autre assistance financière soit mise en place juste pour les victimes de l'attaque à la bombe mais le secrétaire anglais du Ministère de Home, Charles Clarke, a rejeté leur demande. Il a expliqué : « Que vous soyez poignardé à la sortie d'un pub ou, mutilé lors de l'explosion d'une bombe dans le métro, l'élément primordial n'est pas la façon dont vous vous êtes faites blesser - s'il s'agit d'un acte criminel - mais bien l'importance des blessures ».⁹⁰ Les familles anglaises devaient se présenter au bureau du « Criminal Injuries Compensation Authority » au même titre que toutes les autres victimes de crimes violents malgré qu'une brochure spéciale ait été publiée pour elles leur fournissant plusieurs explications et réponses aux questions fréquemment posées sur la façon dont les décisions avaient été établies, les différents niveaux de prestations, et autres. En date du mois de mars 2006, le bureau du CICA avait réglé 106 paiements totalisant plus de £1 million (livres sterling).

Puis, dans un mouvement pour répondre à certaines critiques, le Greater London Authority a créé le fonds d'aide appelé le « London Bombings Charitable Relief Fund » (LBCRF). Des individus et des entreprises, dont la provenance était majoritairement du Royaume-Uni, ont fait des dons de plus de £12 millions (livres sterling). Les argents amassés étaient distribués aux personnes les plus sérieusement blessées lors des attaques ainsi qu'aux victimes qui n'avaient pu se qualifier pour le programme de compensation.

⁸⁸ En plus du fonds spécial du 11 septembre, les victimes ont été exemptées de toute taxe pour les années 2000 et 2001. Le gouvernement canadien n'a pas offert ce même avantage pour les victimes canadiennes.

⁸⁹ BBC News. "London victims compensation row," 3 août 2005.

⁹⁰ Agence France Presse, "Clarke rejects fund for victims of London attacks," 7 novembre 2005. Quoique le gouvernement anglais n'ait pas instauré de fonds spécial pour les victimes de l'attaque à la bombe, il a tout de même procédé à la révision de son plan actuel.

Deux subventions ont également été accordées au « Centre d'aide du 7 juillet ».⁹¹ Le LBCRF a officiellement fermé en octobre 2006.

Les victimes de l'attaque à la bombe contre le vol 182 d'Air India et celles du vol 103 de la PanAm n'ont reçu aucune compensation financière de l'état. Ces dernières du vol 103 ont dû entamer leur propre démarche, via le biais de poursuites légales pour recevoir des compensations. Un programme de prestations, négocié avec le gouvernement de la Libye, octroyait 10 millions \$ à chacune des familles éprouvées. Toutefois, cette offre était conditionnelle à ce que les États-Unis et les Nations Unies révoquent les sanctions imposées au Libye en plus que, le gouvernement américain raye la Libye de leur liste de pays et états qui appuient le terrorisme. Le paiement de ces prestations n'est pas encore complété, mais, il se poursuit toujours. Les familles ont eu gain de cause dans la poursuite intentée contre la compagnie aérienne, en obtenant un verdict de faute dolosive. Plus de 500 millions \$ ont été remis des conclusions de cette poursuite.

Plusieurs des familles qui ont témoigné devant la Commission d'enquête d'Air India ont mentionné qu'il y avait eu un manque important de compensation de la part du gouvernement canadien et que, la seule aide était venue de la compagnie Air India, laquelle aide, les familles impliquées trouvaient d'ailleurs déficiente. Le règlement a été négocié entre la compagnie aérienne Air India, sa société en portefeuille et leurs assureurs. Les familles des victimes ont reçu entre 10,000 \$ et 20,000 \$ par enfant âgé de 13 ans et moins, dont totalisaient 80 des 329 décès du vol d'Air India. Les familles des adultes sans revenus ont reçu 75,000 \$ et, selon une méthode de calcul compliquée, était déterminée la compensation offerte pour les adultes décédés, qui touchaient un salaire.⁹²

Dans l'éventualité que de telles attaques surviennent de nos jours, il n'est pas précisément déterminé si le gouvernement compenserait, de quelle que façon que ce soit les familles éprouvées. Malgré tout, l'indemnisation, aussi minime qu'elle ait été, que les familles ont reçue, était tout de même supérieure à toute compensation que ces mêmes familles recevraient des programmes provinciaux d'indemnisations, si une attaque était pour se produire en terrain canadien de nos jours.

Au Canada, les programmes de compensation pour les victimes d'actes criminels violents relèvent des provinces. Le gouvernement canadien n'octroie aucune prestation aux victimes, ni de manière directe, ni par le biais de support aux programmes provinciaux.⁹³ Le gouvernement fédéral n'offre également aucune compensation aux Canadiens et Canadiennes qui sont victimisés à l'étranger et qui demeurent sous les juridictions où aucun programme n'est offert.⁹⁴

⁹¹ London Bombing Charitable Relief Fund. "How the fund was spent," non daté. Extrait de <http://www.lbcrf.org.uk/spent.jsp>.

⁹² Matas, Robert. "Air-India bombing: A 20-year push for justice." *Globe and Mail*, 15 Mars 2005. Extrait de <http://www.theglobeandmail.com/servlet/story/RTGAM.20050315.wair-india0315/BNStory/specialAirIndia/>.

⁹³ En 1993, le gouvernement fédéral s'est retiré de son entente de partage des coûts avec les provinces relativement en matière de compensation.

⁹⁴ Le gouvernement fédéral apporte son aide, tout frais associé, pour le retour des agresseurs criminels canadiens au pays pour qu'ils y purgent leur peine d'emprisonnement. Par exemple, sous la *Loi du*

Les dispositions des programmes provinciaux en matière de compensation diffèrent de manière importante d'une province à l'autre.⁹⁵ Les programmes des provinces ne reconnaissent que ceux qui sont blessés sous leur juridiction (incluant les visiteurs étrangers) donc, dans le cas du vol 182 d'Air India, les provinces n'ont pas offert de compensation selon les dispositions de leur programme provincial spécifique.⁹⁶ On retrouve dans plusieurs états américains un programme de compensation pour leurs citoyens dans le cas où ces derniers sont victimes de crimes dans un territoire où aucun programme de compensation n'existe. Le gouvernement fédéral américain offre également des programmes de compensation pour les américains victimes d'actes terroristes à l'étranger.⁹⁷

Les programmes de compensation provinciaux ne sont pas suffisamment financés pour traiter des règlements dans l'éventualité d'un acte terroriste en sol canadien. En Ontario, par exemple, la prestation maximale par incident est de l'ordre de 150 000 \$. En conséquence, dans le cas d'une attaque sur Toronto ou Ottawa, où serait constaté le décès de 500 Canadiens et Canadiennes, les survivants et les familles des victimes devraient se partager le montant de 150,000 \$.⁹⁸ D'autres provinces ont également un plafond par incident; il s'agit notamment, de la Saskatchewan (25,000 \$)⁹⁹ et de l'Île du Prince-Édouard (15,000 \$).¹⁰⁰ Malgré qu'aucune limite par incident ne soit spécifiée en Alberta, le montant maximal alloué par famille pour une victime de meurtre se chiffre à 12,500 \$.¹⁰¹ Dans la province de la Nouvelle-Écosse, un maximum de 2 000 \$ est compensé pour toute victime d'acte criminel violent et ne peut être utilisé que pour des traitements de counseling.

transfèrement international des délinquants, le Canada a défrayé tous les coûts associés au retour de Londres du meurtrier condamné, Albert Walker, afin qu'il purge sa peine d'emprisonnement à perpétuité en sol canadien.

⁹⁵ Terre-Neuve et les trois Territoires n'ont aucun programme de compensation.

⁹⁶ Ce problème est également dénoté dans les services offerts aux Canadiens et Canadiennes qui reviennent au pays et qui ont été victimes d'actes criminels à l'étranger. En général, les services offerts aux victimes relèvent des provinces mais ces programmes gouvernementaux sont plus spécifiques pour le traitement des enquêtes et des poursuites relatives aux crimes commis à l'intérieur du pays et, il n'existe que très peu d'aide pour une victime qui tente d'avoir accès aux services, voir même qui tente de connaître quels services sont disponibles, comme en fait foi le cas ici noté. Les familles ont dû patienter jusqu'à la tenue du procès avant qu'elles ne reçoivent des services appropriés de la part des Bureau des services aux victimes du gouvernement de la Colombie-Britannique.

⁹⁷ Programme de remboursement des frais pour les victimes d'actes terroristes à l'étranger. Pour y être éligible, la victime doit être soit, (1) un citoyen américain ou, (2) un officier ou un employé du gouvernement américain. De plus, la victime doit avoir souffert de blessures « directes », soit physiques ou émotionnelles ou, être décédée des suites d'un acte terroriste international.

⁹⁸ Lettre au CCRVC de Patricia Fiorini, Conseil d'indemnisation des victimes d'actes criminels de l'Ontario, 22 mars 2006.

⁹⁹ Lettre au CCRVC de Katrine McKenzie, Directrice, Services aux victimes de la Saskatchewan 22 mars 2006.

¹⁰⁰ Lettre au CCRVC de Susan Maynard, Directrice provinciale, Services aux victimes de l'Île du Prince-Édouard, 31 mars mars 2006.

¹⁰¹ Lettre au CCRVC de Dennis Willner, Directeur, Programme des compensations financières pour les victimes de l'Alberta 11 avril 2006.

Suite aux attentats du 11 septembre, le gouvernement de l'Ontario a élaboré son programme d'aide pour traiter des situations d'urgence dans le but d'assister les victimes des attaques terroristes du 11 septembre. Une enveloppe financière de 3 millions \$ se rattachait au programme pour assister les familles des résidents ontariens décédés.¹⁰² Le fonds d'aide contribuait à couvrir les coûts de déplacement à New York pour aller s'informer au sujet d'une personne manquante à l'appel, visiter un membre de la famille blessé, rapatrier les restes humains et les effets personnels d'un membre de la famille ou assister à un service commémoratif, payer les frais reliés aux funérailles (maximum 6 000 \$), payer les frais de counseling (maximum 7 000 \$), payer les frais légaux pour des avis à l'égard du règlement de la succession, des assurances, de la compensation ou l'accès au fonds d'aide américain (maximum 1 000 \$). Le degré du fonds d'aide de l'Ontario utilisé n'est pas précisément défini étant donné la portée élargie du fonds d'aide du 11 septembre.

Bien qu'il soit peu probable qu'un tel fonds d'aide comme celui du 11 septembre soit créé, dans l'éventualité qu'une attaque similaire se produise, et encore plus spécifiquement si l'attaque survient au Canada, le gouvernement fédéral devrait, en collaboration avec les provinces, mettre de l'avant une stratégie pour fournir une compensation financière appropriée pour les victimes de terrorisme. Dans une lettre envoyée au CCRVC, l'ancienne ministre de la Sécurité publique, Anne McLellan, faisait mention que le gouvernement serait réceptif à l'idée de considérer, conjointement avec la (les) juridiction(s) impliquée(s), le besoin compensatoire pour les victimes lors d'une situation terroriste spécifique.¹⁰³

Les terroristes et leurs supporteurs constituent une autre source potentielle de financement pour laquelle les victimes canadiennes de terrorisme se sont montrées intéressées. Le projet de loi S-218, une Loi pour modifier la Loi sur l'immunité des États et le Code criminel (recours civils des victimes d'actes terroristes) a été introduit par le Sénateur Tkachuk.¹⁰⁴ Ce projet de loi modifie la *Loi sur l'immunité des États* afin d'empêcher les États étrangers qui se livrent à des activités terroristes de bénéficier de l'immunité de juridiction devant les tribunaux canadiens. De plus, il modifie le *Code criminel* afin que des personnes ayant subi des pertes ou des dommages par suite d'une activité terroriste érigée en infraction par cette loi disposent d'un recours civil contre la personne qui s'est livrée à l'activité terroriste.

Les études ont démontré que les victimes préfèrent qu'il soit ordonné aux délinquants de dédommager les victimes comparativement à ce qu'elles reçoivent des prestations du gouvernement.¹⁰⁵

¹⁰² Le programme du fonds d'aide de l'Ontario a pris fin en juin 2005.

¹⁰³ Lettre au CCRVC de l'Honorable Anne McLellan, ancienne ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile, datée du 29 juillet 2004.

¹⁰⁴ Un projet de loi semblable a été présenté par l'Honorable Stockwell Day, ministre de la Sécurité publique alors qu'il siégeait aux bancs de l'opposition.

¹⁰⁵ Davis, Robert C. et al. *Victims of Crime*. 2^{ème} édition. Sage Publications, 1997 : p.213.

LES MÉDIAS

L'intérêt des médias a été identifié, à la fois comme un outil positif et en même temps, une raison de préoccupation constante pour les victimes de terrorisme. Les médias détiennent une place très importante comme source d'actualités et d'informations, plus spécialement suite à une attaque terroriste, par contre, toute cette l'intensité médiatique peut également dégager un effet très négatif pour les victimes et les familles éprouvées. Une planification préparée au préalable à l'égard de la diffusion élargie de l'information pourrait alors minimiser tout cet impact négatif pour ceux touchés par les événements tragiques.

Au cours des récentes attaques terroristes qui ont eu lieu mondialement, nous avons assisté à une éclosion sans précédent de la couverture médiatique des divers événements, incluant des images détaillées et en direct d'explosions, des images démontrant la souffrance humaine et des dépouilles de personnes décédées. Ces mêmes images circulent en boucle, c'est-à-dire, elles sont constamment remontrées à la télévision, sont affichées partout où elles le peuvent et, sont réimprimées sans fin. Les personnes qui ont eu un lien direct avec les événements, soit blessées ou qui ont perdu un des leurs, sont alors soumises à tout ce bagage médiatique continu racontant des histoires d'horreur et de souffrance, en utilisant les médiums de la télévision, des journaux ou, sous toute autre forme.

Lors des événements survenus dans le métro de Londres en juillet 2005, certains médias ont même tenté de rejoindre des victimes jusque sur leur lit d'hôpital afin de connaître leur histoire, question de présenter dans leur reportage un portrait complet de la situation.¹⁰⁶ Les sites Web mis en place pour assister les survivants et les personnes qui avaient perdu des êtres chers ont été envahis par les médias, lesquels tentaient de laisser des messages et recueillir tout commentaire et autres notes pour mieux alimenter leurs articles.¹⁰⁷

Le « DART Center for Journalism & Trauma » des États-Unis a fait connaître les résultats d'un sondage, suivant les attentats du 11 septembre, lesquels indiquaient que la population américaine considérait que l'état de détresse et le fait de regarder les bulletins de nouvelles à la télévision étaient directement reliés, plus particulièrement chez les individus éprouvés par des pertes d'êtres chers. Ils suggéraient également que le fait de regarder des images de tragédies à la télévision en direct augmentait la force de la relation entre l'exposition médiatique, les syndromes de désordre post-traumatique et la détresse. Ceci s'avérait plus particulièrement vrai pour les victimes mêmes de la tragédie.¹⁰⁸ Il ne semble toutefois pas avoir de corrélation précise entre la relation à une exposition répétitive aux différents médias et le processus normal de réhabilitation ou

¹⁰⁶ Zimonjic, Peter. "The road to recovery lies within." London Daily Telegraph, 17 juillet 2005. Extrait le 20 avril 2006, du <http://www.telegraph.co.uk/news/main.jhtml?xml=/news/2005/07/17/nbomb517.xml>.

¹⁰⁷ Courriel de Peter Zimonjic, survivant canadien de l'attaque à la bombe dans le métro de Londres, février 2006. Ce sujet a été discuté sur le blog personnel de M Zimonjic @ Londonrecovers.com

¹⁰⁸ Dart Center for Journalism & Trauma. "Effects of Coverage on the Public," décembre 2005. Extrait le 20 avril 2006, de : http://www.dartcenter.org/research/fact_sheets/fact_sheet2.html.

encore, si ce sont les personnes déjà en état de grande détresse qui s'exposent elles-mêmes plus fréquemment à toute cette panoplie médiatique disponible.¹⁰⁹

Protéger les enfants contre tous les effets négatifs entourant une tragédie peut s'avérer particulièrement difficile étant donné que leur bien-être peut fort bien ne pas constituer la priorité première d'une victime, soit blessée lors d'une attaque ou, à la recherche d'une personne manquante à l'appel. Contrôler la surexposition ne sera pas toujours possible. Les adolescents ne devraient pas être tenus à l'écart des faits. Par contre, un certain dosage de la couverture des événements revêt une grande importance étant donné le fait que d'être trop exposés peut développer chez eux un état d'anxiété chargé d'un trop-plein émotionnel.¹¹⁰ Évidemment, le tout est difficilement contrôlable durant une crise, alors que cette dernière constitue les actualités en elle-même. De plus amples recherches à ce sujet apparaissent nécessaires afin de nous permettre de mieux comprendre le lien qui s'établit entre l'exposition aux différents médias et les syndromes SDPT.¹¹¹

Les médias peuvent toutefois contribuer un rôle positif lors d'une crise, en aidant, à la fois, les personnes directement touchées et le grand public. De fait, non seulement, ils tiennent le rôle de fournisseur d'informations en rapportant les faits réels sur l'événement même, mais également, celui de diffuseur de renseignements essentiels relativement aux démarches que les victimes doivent suivre pour se manifester, les endroits où trouver du support et des services ainsi que, l'aide du public, par le biais de contributions, matérielle et financière.¹¹² Il est important de prendre le temps de planifier les méthodes à utiliser pour que ces informations soient diffusées au monde médiatique de la télévision, de la radio, des journaux et sur Internet.

Basé sur la théorie que les individus souffrant de plus grande détresse prennent plus connaissance de ce qui se passe dans les médias¹¹³, il y aurait donc une nécessité de conduire plus de recherches afin de trouver le meilleur moyen pour rejoindre tous ces gens et leur transmettre des messages et des renseignements pertinents qui pourraient les aider. Étant donné que la plupart ne chercheront pas ou, n'auront pas recours à de l'aide professionnelle, les médias peuvent donc devenir une source intéressante d'outillage informatif pour les gens à propos de divers sujets tels les réactions normales suite à des actes de terrorisme, les syndromes SDPT, les éléments précis à surveiller pour eux-mêmes, leur famille et les enfants, des outils, des trucs et des moyen d'aide, et autres.

LES COMMUNICATIONS

¹⁰⁹ Friedman, Matthew J. "Toward a Public Mental Health Approach for Survivors of Terrorism." Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma, 2005: Vol. 10, No.1, p.534.

¹¹⁰ Réseau canadien de stress traumatique. "South East Asia Earthquake and Tsunami," non daté. Extrait le 20 avril 2006, de : <http://www.ctsn-rcst.ca/tsunami.pdf>.

¹¹¹ Dart Center for Journalism & Trauma. "Children and Media Coverage of Tragedy," March 2006. Extrait le 20 avril 2006, de : http://www.dartcenter.org/research/fact_sheets/fact_sheet3.html.

¹¹² Manzi, C. et al. Critical Information Flows in the Alfred P. Murrah Building Bombing: A Case Study, Chemical and Biological Arms. Control Institute. Washington, DC, 2002: pp. 27.

¹¹³ Matthew J. Friedman. "Toward a Public Mental Health Approach for Survivors of Terrorism." Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma, 2005 : Vol. 10, No.1, p.534.

Établir un réseau de communication constitue une étape cruciale pour les opérations de recherches et de sauvetages qui se mettent en branle dès le tout début de la période de crise suivant une attaque terroriste et, pour assurer que les protocoles soient adéquatement suivis et que des renseignements précis soient divulgués à tous impliqués dans les efforts de recherche. La presse et les autorités ont dénoté plusieurs ratés dans ces tels réseaux pour trois des actes de terrorisme discutés dans le présent document, soit le bombardement à Oklahoma City, les attentats du 11 septembre et les attentats à la bombe dans le métro de Londres. Ces manquements font références non seulement à un bris dans les maillons de la chaîne des communications mais également, dans l'incapacité des structures de communication à gérer et fournir la forte demande en communications venant des autorités et, des besoins des victimes et de leurs familles.

Nul ne peut encore une fois dénigrer la nécessité de bien planifier à l'avance pour ainsi outrepasser les difficultés ci-haut mentionnées et pouvoir travailler avec un réseau fonctionnel, solide et fiable. De toute évidence, bon nombre d'organismes répondront à une situation de crise suite à une attaque terroriste. Un réseau bien fonctionnel des communications aura comme effet de réduire ou de minimiser la confusion et la transmission d'informations erronées. Le développement d'une chaîne d'une matrice de commande est un exemple par le biais duquel, les bris de communications peuvent être évités. Une telle matrice définirait le responsable des prises de décisions et des maillons de la diffusion des renseignements pertinents répondant aux questions et aux préoccupations relatives à la crise. De telles procédures précisément définies établiraient non seulement la responsabilité à l'égard de la prise et du transfert des décisions, mais également, assureraient la planification contre une redondance dans l'éventualité d'un bris dans les infrastructures.

Pour régler de l'autre aspect du bris dans les communications, le gouvernement fédéral devrait accepter la gestion du développement d'un instrument sécuritaire et fiable, lequel permettrait les échanges entre les divers intervenants en mesures d'urgence et les autorités, ainsi qu'au sein de leur réseau respectif, pour assurer la diffusion rapide de renseignements critiques et, la direction et le suivi des procédures de manière adéquate. Un tel outil utiliserait les réseaux déjà existants, par exemple, le réseau pour les cellulaires auquel seraient ajoutés des circuits de sauvegarde pour assurer que la capacité entière du réseau soit strictement réservée pour l'utilisation reliée à la situation urgente. Les plans établis devraient alors comporter des moyens alternatifs pour établir les communications entre les victimes et le public (par exemple, par des téléphones payants, des sites Web, des numéros de téléphone avec des informations préenregistrées). Le développement d'une telle procédure favoriserait les victimes de deux manières. En effet, il assurerait que les intervenants puissent communiquer entre eux, ce faisant, pouvant concentrer leurs efforts sur les recherches et sauvegardes sans devoir laisser aller du personnel pour communiquer les informations entre les différents intervenants. De plus, il offrirait un moyen pour les victimes de communiquer avec les leurs et les autorités advenant que leur réseau de communication habituel soit déficient ou non disponible (tels les téléphones personnels et les cellulaires).

ASSISTANCE POUR LES CANADIENS ET CANADIENNES PRIS POUR VICTIMES À L'ÉTRANGER

Les familles qui ont témoigné devant la Commission d'enquête relative aux mesures d'investigation prises à la suite de l'attentat à la bombe commis contre le vol d'Air India, ont, à l'unisson, fait mention du manque singulier d'aide et d'intervention de leur gouvernement pour répondre à leurs besoins. Elles étaient unanimes en affirmant n'avoir reçu, peu ou aucune, aide de la part du gouvernement canadien, ni dans l'immédiat de l'attaque à la bombe, ni dans les jours, les semaines, les mois et les années qui ont suivi. De fait, plusieurs d'entre elles avouent avoir reçu une assistance significative par l'unité des Services aux victimes de la Couronne de la Colombie-Britannique, pour la première fois, lors du procès.

Il semble bien que très peu de progrès ait été fait en matière d'intervention adéquate et efficace pour les Canadiens et Canadiennes qui sont pris pour victimes à l'étranger, qu'ils soient victimes de terrorisme ou, de tout autre genre de crime violent. Le ministère des Affaires étrangères ne dispose d'aucune brochure sur ses présentoirs pour informer la population canadienne des démarches à suivre ou, pour expliquer les démarches qu'un individu doit suivre advenant le cas qu'il soit victime d'un crime en sol étranger.¹¹⁴ D'autres juridictions, telles les États-unis ou la Grande-Bretagne, publient ce genre de dépliant explicatif.

Le Département d'État des États-unis, le Bureau des Affaires consulaires, l'Agence des services pour les citoyens résidant à l'international offrent des services spécialisés pour les victimes de crimes. On retrouve sur le site Web du Bureau des Affaires consulaires, une section dédiée pour les Américains pris pour victimes à l'étranger. Ce même Bureau a également lancé un programme visant à améliorer et à étendre la portée de l'aide et du support pour les victimes de crimes.

Le Bureau américain des victimes de crimes a mis sur pied une unité spéciale appelée le « *Terrorism and International Victims Unit* » (TIVU) afin d'assister les citoyens américains pris pour victimes à l'étranger, ainsi que leurs familles aux États-unis. Le TIVU offre une diversité de services aux victimes de crimes tels l'assistance pour accéder aux divers services disponibles incluant, le déplacement aux lieux du procès et les séances de breffage (briefings); l'obtention de renseignements en matière du processus de justice criminelle; un service de liaison auprès des ambassades et des consulats aux États-unis pour fournir des informations sur les ressources d'aide aux victimes lorsque des citoyens étrangers sont pris pour victimes aux États-Unis.

Le ministère des Affaires étrangères a établi une ligne d'assistance 1-800, dont les services sont offerts 24 heures par jour, 7 jours par semaine, dans le but de venir en aide à la population canadienne dans le besoin. Notre propre recherche indique que plus d'une familles, éprouvées lors des événements du 11 septembre, a utilisé ce service, lequel s'est avéré inapproprié et manquant au niveau de l'aide et des renseignements. Le texte

¹¹⁴ MAECI a par contre un petit livret pour les Canadiens et Canadiennes emprisonnés à l'étranger.

suivant est extrait d'un courriel d'une dame dont le mari a été tué dans l'attentat contre le World Trade Center :

« ... J'ai pensé que le consulat m'aiderait ... ou qu'ils auraient plus d'informations. J'ai donc téléphoné au numéro que j'avais (pour le bureau du Consul à New York) et, ai été accueilli par un enregistrement. Plus tard je discutais avec un de mes amis, qui suite à avoir effectué des vérifications sur Internet, a trouvé un numéro de téléphone à Ottawa, lequel était supposé être en service 24 heures par jour. J'ai appelé ce numéro et, ai rejoint quelqu'un. Je lui ai raconté mon histoire et le fait que je tentais de rejoindre le Consulat à New York. Elle n'était pas trop certaine de la façon de procéder et m'a avisée qu'elle me rappellerait. Ce qu'elle a effectivement fait, environ une heure plus tard, pour me fournir un numéro de téléphone. Ce numéro s'avérait être le numéro du répondeur que j'avais appelé au préalable. Lorsque je lui ai fait part du fait, elle m'a demandé pourquoi je tentais de rejoindre le Consulat. Je lui ai expliqué que je tentais d'obtenir des renseignements pour aider à localiser mon mari. Elle m'a répondu que le Consulat tentait probablement de faire la même chose. J'ai dit d'accord et la conversation téléphonique a pris fin. Je n'étais aucunement rassurée. Le matin suivant, mes parents sont arrivés à New York. À la télévision locale, ils parlaient d'un endroit à l'Hôpital de New York où vous pouviez aller pour remplir un rapport de personne disparue avec les services policiers du NYPD si vous pensiez qu'un proche qui était dans une des tours du WTC manquait à l'appel. Je ne croyais pas pouvoir laisser ma chambre jusqu'à l'arrivée de mes parents, dans l'éventualité où Dave appellerait ou se présenterait. J'ai laissé mes parents dans la chambre et j'ai marché jusqu'à l'endroit désigné pour les personnes disparues La prochaine fois que je me souviens avoir eu contact avec le Consulat était un jeudi. Ils m'avertissaient qu'ils rempliraient un rapport pour une personne disparue, suite à quoi j'ai répondu l'avoir déjà fait. Malgré cela, ils ont pris les renseignements sur Dave ... Je crois qu'il a pris environ une semaine de plus au Consulat pour s'occuper de prendre les arrangements pour les échantillons d'ADN, pour aider au processus d'identification ... Je suis très désappointée que le Consulat n'ait pas été en mesure de fournir plus d'assistance pour identifier un des ses citoyens qui était victime de crime. Je réalise qu'il s'agissait d'une situation choquante mais je crois sincèrement qu'ils auraient dû faire plus pour aider. »

Au cours de l'enquête pertinente du vol d'Air India, Maureen Basnicki a rapporté que le ministère des Affaires étrangères lui a procuré que très peu d'aide et qu'il en a été ainsi jusqu'à temps que le gouvernement provincial la contacte, suite à quoi, elle a été plus épaulée.¹¹⁵ Aucun contact de personne-ressource ne lui a été fourni de la part du ministère des Affaires étrangères, malgré les dires qu'il était pratique courante de le faire. Lors de notre étude, nous avons rencontré d'autres citoyens canadiens victimes d'actes de

¹¹⁵ Pages 1265-1274 des documents transcrits de la Commission d'enquête relative aux mesures d'investigation prises à la suite de l'attentat à la bombe commis contre le vol d'Air India.

terrorisme lesquels ont également affirmé n'avoir reçu que, peu ou aucune, aide de la part du gouvernement canadien.¹¹⁶

Les témoignages entendus lors de l'enquête relative au vol d'Air India suggéraient que les ressources en place à Cork en Irlande, ont tenté de leur mieux pour venir en aide. Par contre, tous leurs efforts faisaient foi d'une preuve d'un manque de connaissances essentielles ou de formation appropriée pour traiter avec les victimes décédées suite à un acte de terrorisme.¹¹⁷ Même les autorités qui ont témoigné ont avoué s'être senti défaites. Elles ne savaient exactement quoi faire pour les familles, non plus qu'elles ne savaient quoi dire et comment le formuler.¹¹⁸ Une formation pertinente à cet égard est nécessaire pour donner aux autorités la confiance afin, d'efficacement et correctement, s'occuper des personnes vivant une situation de crise. Le personnel consulaire des États-unis suit une formation de cinq jours en la matière pour discuter des sujets, des préoccupations et des problématiques que vivent les victimes.

Le manuel de formation des Affaires consulaires traite du sujet des « décès » dans un bref chapitre et une formation d'environ une heure et demie est dispensée sur l'avis de décès. Son point d'intérêt semble porter sur des questions d'ordre administrative et se veut néanmoins silencieux relativement aux questions d'ordre émotionnel ou traumatique que les familles des homicides expérimentent. Nous comprenons que la formation en la matière est transmise par les employés anciens et/ou actifs du Bureau consulaire. Il ne semble pas y avoir aucun expert ou ressource spécialisée en situations de traumatisme ou, en situations de deuil impliqué dans cette formation.

¹¹⁶ Notre expérience de travail avec d'autres citoyens canadiens victimes de crimes à l'étranger révèle que le manque significatif d'interventions n'est point limité aux victimes d'actes terroristes.

¹¹⁷ Un membre d'une famille a témoigné qu'une autorité lui avait dit que les victimes « n'ont pas souffert dans leur mort ». Malgré que ces mots aient été dits avec une bonne intention, le fait que l'homme se souvienne de la phrase, après un laps de temps de 21 ans, constitue une indication du bagage négatif que comportait cette phrase (p.530 des documents transcrits de la Commission d'enquête relative aux mesures d'investigation prises à la suite de l'attentat à la bombe commis contre le vol d'Air India).

¹¹⁸ Pages 393-4, 1130 des documents transcrits de la Commission d'enquête relative aux mesures d'investigation prises à la suite de l'attentat à la bombe commis contre le vol d'Air India.

QUESTIONS RELATIVES À LA VIE PRIVÉE ET AU PARTAGE D'INFORMATIONS

Plusieurs juridictions ont noté que les problématiques, quant à l'incapacité des autorités à partager les informations au sujet des victimes, avaient probablement gêné la prestation des services. « Les restrictions du recueil des informations initiales ainsi que l'échange subséquent de renseignements entre les services policiers et les organismes de support humanitaire ont nui à bien diriger les survivants vers les services de support tels les centres d'aide ... occasionnant des délais pour rejoindre les survivants et pour leur faire part des services qui étaient mis à leur disposition. »¹¹⁹

La Croix-Rouge s'est également aperçue de cette problématique suite au 11 septembre, dénotant l'hésitation des travailleurs de première ligne à transmettre et, à partager les renseignements recueillis à propos des victimes avec tout autre organisme.¹²⁰ Bien que ces gestes aient été intentionnés, ils ont aussi été la cause de transmission d'informations limitées entre les policiers, les pompiers, les autres premiers répondants et les agences communautaires. Ceci a eu pour effet de semer la confusion, de doubler le travail en plus de frustrer les victimes, lesquelles devaient fournir les renseignements de façon répétitive.¹²¹

Ce problème a été relevé par d'autres familles qui ont été éprouvées par la perte d'un être cher dans les attentats du 11 septembre.¹²² Le Bureau des victimes de crimes de l'Ontario (BVC), sous la gouvernance du procureur général, n'a pas réussi à obtenir les informations du gouvernement fédéral relativement aux survivants de l'attentat résidant en Ontario. Le contact a finalement été établi par l'intervention des médias; par contre, le mal avait été fait, engendrant un sentiment de frustration causé par le délai pour obtenir l'accès aux services du BVC de l'Ontario.

Le gouvernement fédéral doit s'assurer qu'il y ait des dispositions en place, lesquelles permettraient la collecte et la diffusion d'informations personnelles en temps de situation de crise. Ce changement devrait être apporté en modifiant toute pièce de législation ayant trait au partage et à la diffusion de renseignements personnels.

¹¹⁹ Home Security Office. "Addressing Lessons from the emergency response to the 7 July 2005 London Bombings", 22 septembre 2006 : p.9. Extrait de <http://security.homeoffice.gov.uk/news-publications/publication-search/general/lessons-learned?view=Binary>.

¹²⁰ Janis Watson. Croix-Rouge canadienne. Colloque du CCRVC sur les interventions auprès des victimes et survivants d'actes terroristes, avril 2006.

¹²¹ Bureau des victimes de crimes. Responding to September 11 Victims: Lessons Learned From the States, 2005: p. x.

¹²² Tracy Clark and Maureen Basnicki. Colloque du CCRVC sur les interventions auprès des victimes et survivants d'actes terroristes, avril 2006.

PROBLÉMATIQUES D'ASSURANCES

Selon le Bureau d'assurance du Canada (BAC), les dommages potentiels causés par un acte terroriste, jumelé à l'incapacité de prédire l'occurrence du sinistre, ont forcé les compagnies d'assurances à retirer la protection spécifique à tout acte des couvertures d'assurances résidentielles et offrent, de manière très limitée, lorsque possible, une certaine couverture aux entreprises commerciales.¹²³ Les notes sur le site Web du BAC indiquent que l'industrie de l'assurance canadienne travaille actuellement avec le gouvernement fédéral afin de solutionner ce problème. On y fait, par contre, également mention qu'aucune situation catastrophique de la sorte ne s'est encore produite.¹²⁴ Malgré que ce sujet ne semblait point être une des préoccupations pour les victimes que nous avons rencontrées, il le deviendrait véritablement advenant le cas d'une attaque terroriste future en sol canadien. Nous croyons que la plupart des gens assumerait que les dommages survenus à leur maison soient couverts dans leur contrat d'assurances, ou encore, que les clauses du contrat d'assurance résidentielle incluent la couverture en cas de terrorisme.

Le gouvernement fédéral américain a déposé une loi du nom de « Terrorism Risk Insurance Act » (TRIA), laquelle se veut une entente sur un partage de coûts entre les compagnies d'assurance de souche américaine et le gouvernement du pays à l'égard des déclarations de sinistres résultant du terrorisme.¹²⁵ Les règlements de cette Loi stipule que le montant des coûts à partager sera déterminé par les pertes essuyées par la compagnie d'assurance, résultant des déclarations de sinistres soumises spécifiques à des activités de terrorisme.¹²⁶ Cette législation permet aux compagnies d'assurance d'offrir une protection autant pour les individus que pour les entreprises commerciales, tout en absorbant les pertes complètes qui peuvent être occasionnées pour les assureurs lorsque surviennent de tels événements. Le gouvernement fédéral devrait s'intéresser à l'examen des dispositions de cette loi par suite de leurs discussions avec le BAC.

¹²³ Bureau d'assurance du Canada. « Le terrorisme et l'industrie de l'assurance » 2007. Extrait le 30 janvier 2007, de <http://www.abc.ca/fr/Terrorisme/>.

¹²⁴ Bureau d'assurance du Canada. « Le terrorisme et l'industrie de l'assurance » 2007. Extrait le 30 janvier 2007, de <http://www.abc.ca/en/Terrorisme/>.

¹²⁵ United States Department of the Treasury. "Terrorism Risk Insurance Program," 2006. Extrait le 31 janvier 2007, de <http://www.treasury.gov/offices/domestic-finance/financial-institution/terrorism-insurance/>.

¹²⁶ United States Department of the Treasury. "31 CFR Part 50, Departmental Offices; Terrorism Risk Insurance Program; Interim Final Rule and Proposed Rule," 2003. Extrait le 31 janvier 2007, de <http://www.treasury.gov/offices/domestic-finance/financial-institution/terrorism-insurance/pdf/interimfinalrule28feb03.pdf>.

DIFFUSION DES RENSEIGNEMENTS DES RÉSULTATS

Toutes les recherches, la coordination et l'écriture de ce rapport ont été complétées par le personnel du CCRVC, assisté d'étudiants. La participation et l'implication des victimes et des parties prenantes ont été sollicitées par le biais de contacts avec les associés, via notre site Web, le Bulletin du réseau de la justice nationale (publié sur une base mensuelle par le CCRVC) ainsi que, le « Victim Assistance Online », un réseau canadien actuel au service des communautés.

La portée de la planification inclut de rendre le rapport final disponible sur notre site Web ainsi qu'en faire sa promotion dans notre bulletin mensuel et par le biais du « Victim Assistance Online ». Nous le ferons parvenir, par courrier électronique, à bon nombre de parties prenantes dont l'Association des familles des victimes du vol 182 d'Air India, la Coalition canadienne contre la terrorisme, les gestionnaires des différents programmes de compensation provinciaux, le Centre canadien de protection civile, les nombreux services aux victimes des programmes indépendants et gouvernementaux, l'Association canadienne des chefs de police, le Collège canadien de la police, l'Association canadienne des policiers, et autres. Monsieur Steve Sullivan poursuivra ses discussions avec les ministères impliqués soit, celui de la Sécurité publique et de la Protection civile Canada, de Santé Canada et des Affaires étrangères Canada¹²⁷ afin d'assurer que les préoccupations des survivants d'actes terroristes demeurent un sujet d'importance inscrit à l'ordre du jour de l'agenda politique.

Le CCRVC soumettra un l'article résumant nos conclusions pour fins de publication dans le magazine trimestriel intitulé « Emergency Management Canada » publié par le Centre canadien de protection civile (CCEP), ainsi qu'une proposition pour une présentation à la Conférence internationale de 2007 en matière de la gestion des catastrophes, organisée par le CCEP.

En plus de la planification de la diffusion des informations ci-haut décrite, les représentants du CCRVC ont participé à la Conférence 2006 de NOVA pour présenter les résultats préliminaires à un bon nombre de parties prenantes présentes. Parmi les participants se retrouvaient des travailleurs spécialisés dans l'aide aux victimes et des organismes oeuvrant dans les secours aux victimes. Ces mêmes résultats ont également été présentés à la Conférence de 2006 de CAVA. Des victimes, des travailleurs pour les services aux victimes ainsi que des représentants des divers ministères correspondants des gouvernements, fédéral et provinciaux, comptaient parmi les délégués. Le CCRVC a de plus demandé et obtenu le statut d'intervenant à la Commission d'enquête relative aux mesures d'investigation prises à la suite de l'attentat la bombe commis contre le vol d'Air India, et soumettra les renseignements pertinents et les recommandations à cette dernière.

¹²⁷ Le CCRVC s'est entretenu avec le Ministre des Affaires étrangères en novembre 2006 pour discuter de questions à l'égard des citoyens canadiens pris en victimes en sol international. Nous avons proposé la mise sur pied d'une unité internationale d'aide aux victimes.

RECOMMANDATIONS :

1. Le gouvernement fédéral devrait travailler en collaboration avec les municipalités afin qu'un modèle-type de Centre d'aide aux familles soit incorporé dans leur plan des mesures d'urgence respectif – La mise en place et la gestion d'un CAF relèveront de la responsabilité municipale. Malheureusement, selon nos conclusions, il appert que la majorité des villes n'entrevoit pas, ni la nécessité d'un CAF non plus, qu'il soit mentionné dans leur planification spécifique en matière de mesures d'urgence. Le CCRVC n'a point réussi à obtenir le dévoilement des renseignements détaillés concernant les plans de mesures d'urgence de la plupart de municipalités au Canada et ce, malgré les efforts déployés pour avoir accès à ces documents. Nous avons alors dû nous fier sur les informations publicisées sur les sites Web des différentes villes. Parmi ces dernières, seules les villes d'Edmonton et d'Ottawa disposent de CAF dans leurs plans.¹²⁸ De plus, ni l'un, ni l'autre des rapports majeurs relativement à la stratégie des mesures et interventions en situations d'urgence déposés par la Fédération des municipalités canadiennes ne traitent des victimes ou des centres d'aide aux familles.

Les plans détaillés de la ville d'Ottawa, disponibles sur le site Web, font références à des « centres de réception ... pour accueillir les victimes de la catastrophe, pour fournir des informations en matière des mesures d'urgence sur l'aide des mesures d'urgence pour procurer des soins temporaires pour les enfants seuls ... pour offrir un soutien émotionnel et physique. »¹²⁹ Malgré que nous croyons que le plan de mesures d'urgence pourrait être mis à jour par l'enrichissement des expériences vécues par d'autres juridictions et leurs CAF, nous soulignons l'excellence du travail de la Ville d'Ottawa pour leur prise de position et les informations détaillées auxquelles elle s'est arrêtée lors de l'élaboration de ce plan.

2. Le gouvernement fédéral devrait élaborer un guide proposant les meilleures méthodes et des modèles-types pour les Centres d'aide aux familles et, travailler conjointement avec les gestionnaires des CAF afin de rendre ce guide disponible pour toutes les municipalités¹³⁰ – Nous reconnaissons le rôle limité du gouvernement fédéral notamment, dans la mise en place et la gestion des CAF. Toutefois, nous encourageons les gouvernements, fédéral et provinciaux, à contribuer et rendre disponibles, les ressources et le personnel pour assister les municipalités (par exemple, les ressources provinciales pour assister les victimes avec les différents programmes de compensation, les ressources fédérales pour les sessions de breffage (briefings) relativement aux enquêtes ou encore, en matière de menace continue, si applicable).

¹²⁸ La bonne préparation de la ville d'Ottawa est partiellement attribuable à l'expérience vécue lors de la fusillade impliquant le service de transport OC Transpo.

¹²⁹ Services de protection et d'urgence de la Ville d'Ottawa. « Gestion des mesures d'urgence : Responsabilités spécifiques en situation d'urgence. » Chapitre 3, décembre 2004 : Extrait le 14 août 2006, de http://www.ottawa.ca/city_services/emergencyserv/office_em/chapter3_fr.html.

¹³⁰ McClenahan, Muriel. London Family Assistance Centre Provisional Guidance Document. Home Office, février 2006 s'avère un excellent document détaillant les connaissances de base pour la mise en place d'un CAF.

3. Le gouvernement fédéral devrait mettre en place un programme pour la création d'un CAF type pour les victimes canadiennes de crimes commis en sol international

– Le gouvernement fédéral peut, selon certaines circonstances, être appelé à jouer un rôle plus déterminant dans des cas spécifiques tels, celui de l'attentat à la bombe contre le vol d'Air India où la majorité des victimes étaient d'origine canadienne malgré que le bombardement soit arrivé en terrain étranger. Par exemple, si un tel attentat était pour survenir aujourd'hui, les autorités canadiennes pourraient travailler conjointement avec leur vis-à-vis pour établir un CAF dont la fonction principale serait de transmettre de façon rapide et efficace, la diffusion élargie des informations entre les familles et les intervenants servant à l'identification des dépouilles, les raisons pour les délais, les procédures et démarches auxquelles les familles sont demandées de se conformer et, autres renseignements pertinents. Une session de breffage quotidienne pourrait être offerte aux familles au sujet de l'attaque à la bombe, même dans les cas où peu d'informations sont connues, simplement dans le but de communiquer des informations les plus précises possibles. Un certain travail pourrait dès lors débiter auprès des familles relativement au transport de personnes décédées et leurs effets, le retour au Canada, et autres.¹³¹

Londres a reconnu la nécessité d'un éventuel genre de travail conjoint. En effet, « le concept des centres d'aide aux familles a été développé pour traiter d'une situation d'urgence à l'intérieur du Royaume-Uni. Cependant, il n'y a aucune raison - si il s'avère approprié de le faire et que les circonstances s'y prêtent - pour une mobilisation au Royaume-Uni - alors qu'il survient un incident en terrain étranger où se compte, parmi les victimes, un nombre important de citoyens anglais. »¹³²

4. Le gouvernement fédéral devrait entamer des discussions avec les provinces dans le but de développer des programmes de formation pour le personnel des services provinciaux aux victimes et/ou utiliser les programmes déjà existants du Bureau des victimes de crimes et de « NOVA ».

5. Le gouvernement fédéral devrait, adéquatement et suffisamment, former les agents consulaires et leur personnel respectif afin que tous soient en mesure d'assister les victimes de crimes, les victimes d'actes terroristes et les individus souffrant de traumatisme – Cette formation doit tenir compte des besoins des individus qui souffrent de traumatisme ou de persécution violente, en plus de ceux qui vivent des

¹³¹ Manifestement, le nombre de citoyens canadiens à bord du vol 182 d'Air India était très considérable. La seule raison, pour laquelle les autorités de Cork étaient impliquées, est que l'explosion de l'avion est survenue sur leur territoire. L'intervention du gouvernement canadien, avec la collaboration évidente des autorités de Cork, aurait donc dû être plus importante que celle lors des attentats du 11 septembre, en territoire américain, du fait que la majorité des victimes était de citoyenneté américaine. Dans ce genre de situation, il n'aurait point été approprié pour le gouvernement fédéral canadien de tenir un rôle de première ligne dans la fourniture de services ou l'établissement de CAF. Cependant, étant donné que plusieurs des familles des Canadiens et Canadiennes qui ont perdu la vie lors de ces attentats étaient de la grande région de Toronto, un CAF à moins grand déploiement aurait pu être établi où il aurait été possible pour le gouvernement fédéral de travailler avec ses vis-à-vis provinciaux au service des victimes pour intervenir et répondre aux besoins des familles de Toronto et des autres régions.

¹³² Cabinet Office, UK Resilience, "Humanitarian Assistance in Emergencies: Guidance on Establishing Family Assistance Centres", non daté, p.11.

situations de crise. Leurs besoins sont uniques et s'occuper de ces victimes signifie de les traiter de manière différente que lorsque qu'on procède au règlement de situations en cas de maladie, de documents égarés, de problèmes avec les visas ou même, que l'on aide des personnes qui ont subi pertes et blessures causées par une catastrophe naturelle. La formation pour les employés des consulats doit inclure ces notions en plus, de comporter une discussion sur les effets des expériences traumatisantes de masse et les méthodes pour correctement intervenir auprès des victimes. Des efforts doivent être déployés pour assurer que tous les outils adéquats soient en place pour assister les victimes de crimes, les victimes de terrorisme ainsi que les personnes souffrant de traumatisme. Nous suggérons que le ministère des Affaires étrangères unisse son travail à celui de l'Agence de la santé publique, du ministère de la Justice et du ministère de la Sécurité publique, pour développer le programme de formation appropriée. Cette formation devrait également être dispensée par des professionnels spécialisés, possédant l'expertise en matière de traumatisme et de situations de deuil.

6. Le gouvernement fédéral devrait établir une unité internationale à l'intention de victimes au sein du ministère des Affaires étrangères – Une unité ou une agence au Canada, sous la gestion du MAECI, pourrait aider à coordonner les services pour les victimes canadiennes à l'étranger, procéder au développement des protocoles et méthodes ainsi qu'à la formation, aider les victimes en les dirigeant aux services appropriés une fois de retour au pays, et tout autre.

7. Le gouvernement fédéral devrait produire des brochures explicatives à l'intention des victimes de crimes ou d'actes terroristes pour informer relativement à la suite du déroulement, des phases émotionnelles, toutefois inconnues, mais naturelles et vécues, des réponses aux questions fréquemment demandées, et autres – Ces brochures peuvent transmettre des renseignements généraux à propos des efforts et de l'engagement du ministère des Affaires étrangères pour que les victimes soient à l'affût des informations et comprennent l'étendue de l'assistance et le genre de services qu'elles peuvent recevoir ainsi que, les problématiques ou défis auxquels elles pourraient devoir faire face.¹³³ Ces brochures pourraient être mises à jour lorsque survient une crise et fournir des renseignements précis et spécifiques aux victimes. Il devrait également avoir un service de communication lors d'une situation de crise, soit par le biais d'une ligne téléphonique ou via un accès Internet, pour que les victimes puissent contacter le personnel consulaire afin d'obtenir des informations concises et essentielles.

8. Le gouvernement fédéral devrait financer un fonds d'indemnisation pour assister les Canadiens et Canadiennes, pris en victimes à l'étranger, dans les cas où les programmes de compensation sont inexistantes ou, pour lesquels, les programmes en place ne peuvent adresser les besoins des victimes de terrorisme – Cette matière devrait être travaillée conjointement avec les provinces pour permettre la référence coordonnée avec les lois existantes concernant des programmes de compensation. Ce fonds devrait être sous la bonne gestion du Centre de la politique concernant les victimes du ministère canadien de la Justice, leur permettant d'utiliser les fonds fédéraux à des fins d'assistance pour les victimes d'actes terroristes et de violence de masse.

¹³³ Voir "Disaster Action series, When Disaster Strikes" at www.disasteraction.org.uk comme exemple.

9. Le gouvernement fédéral devrait entamer des discussions avec les provinces à l'égard des indemnisations aux victimes de terrorisme dans le but de coordonner les efforts et assurer un niveau de compensation approprié pour les victimes, à la suite d'une attaque terroriste.

10. Le gouvernement fédéral devrait bâtir une solide équipe de spécialistes et de professionnels expérimentés, laquelle pourrait se déplacer rapidement à la suite d'une attaque terroriste pour assister les familles dans le besoin – L'Agence de la santé publique s'affaire au développement d'un tel projet; ce pourquoi, nous recommandons au ministère des Affaires étrangères de les consulter.

11. Le gouvernement fédéral, conjointement avec la province de la Colombie-Britannique, devrait écrire un manuel traitant des services aux victimes dans des cas de persécutions criminelles de masse, établi selon le modèle utilisé par le Bureau des services aux victimes de la C.-B. lors du procès d'Air India – Les notions incluses dans ce guide devraient discuter des préoccupations uniques se rapportant à la tenue de procès de cas criminels engendrés par des actes de terrorisme. Elles comprennent, sans toutefois se limiter à expliquer : la complexité de permettre la participation de plusieurs victimes, de garder les victimes bien informées et, d'assurer que les droits traditionnels des victimes soient accessibles à toutes les victimes.

12. Le gouvernement fédéral devrait mettre en place une équipe de chercheurs pour étudier les effets comportementaux des adultes, des adolescents et des enfants, devant une exposition d'images détaillées lorsque surviennent des événements tragiques ainsi que, les façons les plus appropriées pour utiliser les médias comme outil pour rejoindre les victimes en détresse.

13. Le gouvernement fédéral devrait établir un cadre de travail conçu pour la mise en œuvre des communications en situations d'urgence, lorsque survient une catastrophe – Une telle structure de travail servirait à identifier les moyens les plus efficaces pour communiquer des informations rapidement et de manière concise, à un regroupement composé de nombreux intervenants et répondants. Il pourrait également déterminer la personne responsable pour la prise de décision et la bonne direction de la suite des décisions, fournir un guide notamment, à l'égard d'une liste du personnel qui devrait être informé à propos de toutes les communications et renseignements ainsi que, de définir les meilleures pratiques pour assurer un service performant, sans problèmes d'interruptions, pour acheminer les communications, autant pour les autorités que pour le public.

14. Le gouvernement fédéral devrait mettre sur pied des équipes de recherche pour étudier les conséquences à long terme des actes de terrorisme.

15. Le comité ministériel, composé des représentants fédéraux, provinciaux et territoriaux, chargé de la protection civile devrait inclure les différentes interventions et services aux victimes dans la planification 2005-2010 traitant des mesures d'urgence.

16. Le gouvernement fédéral devrait organiser une conférence nationale sur les interventions pour les victimes d'actes terroristes et de persécution criminelle de masse (avec la participation des ministères de la Justice, de la Sécurité publique, de la Santé et, des Affaires étrangères).

17. Les gouvernements, fédéral et provinciaux, devrait amorcer des discussions pour assurer que, tout en étant respectée, la diffusion des renseignements personnels des victimes n'empêche et, ne gêne en rien la fourniture et la livraison des services essentiels et des services d'aide pour ces victimes.

18. Le gouvernement fédéral devrait entreprendre des discussions avec l'Association canadienne du barreau dans le but de mettre en place et, rendre disponible, un programme d'aide en matière de conseils et avis légaux pour les victimes, à l'issue d'une catastrophe.

19. Les ministères, de la Justice, de la Sécurité publique, de la Santé et, des Affaires étrangères, devraient mieux organiser leurs efforts et leurs recherches afin d'assurer une coordination plus efficace et appropriée, sans risque de dédoublement.

ANNEXE A – Les « Dix Commandements » de l'intervention psychologique¹³⁴

1) Dans un tout premier temps, ne jamais oublier que la cible, première ou seconde, reliée à un acte terroriste est désignée pour créer un état d'instabilité psychologique. Plus spécifiquement, le but visé d'un acte terroriste est d'imposer un état d'incertitude, de vulnérabilité personnelle et de peur, telle la terreur. Le terrorisme est une guerre psychologique !

2) Mettre en place des centres d'intervention de crises et un système de lignes téléphoniques d'urgence dans chacune des communautés, directement ou indirectement, concernées. Rappelez-vous, qu'une fois l'acte de terrorisme perpétré, il en résulte de l'état d'âme de la population touchée par l'événement et des personnes responsables, d'augmenter ou de diminuer, la sévérité réelle de l'action terroriste. Le soutien psychologique et le retour à la normalité au sein de la communauté s'avèrent donc obligatoires.

3) Au préalable, adéquatement former le personnel d'intervention en situations d'urgence sur la résilience psychologique, en plus d'offrir du soutien psychologique pendant et après l'attaque terroriste. Étendre le rayon de ces importants processus de soutien pour y inclure les familles. Souvenez-vous que l'état psychologique des intervenants en matière d'urgence et du personnel militaire aura une incidence directe sur leur capacité de s'acquitter de leurs tâches essentielles, en plus de jouer un rôle sur l'état de santé, physique et mental, de la population ciblée.

4) Collaborer avec les différents médias de masse pour transmettre des informations sur une base continue à tous ceux qui sont impliqués et touchés par l'événement. Des informations réelles et véridiques procurent un effet anxiolytique et contredisent le sens chaotique des situations. Les rumeurs destructives sont combattues par l'apport d'informations. N'oubliez pas les enfants. Visitez les écoles et rassurez-les. Fournir des lectures appropriées, des diffusions de nouvelles par le biais de médias spécifiques, selon les groupes d'âges ainsi que, des activités au sein de la communauté, pour aider les enfants à adresser la situation qui survient. L'information, c'est le pouvoir!

5) Prendre les mesures qui s'imposent pour rétablir un sentiment de sécurité physique pour la population. Publiciser à grand déploiement les efforts qui sont faits, en autant que les conditions de sécurité vous le permettent. Des attentions particulières doivent être apportées à l'égard des enfants, de la population plus âgée et des personnes handicapées.

6) Solliciter l'appui et le soutien des leaders du milieu de la politique locale et, ceux des milieux scolaire, médical, économique et religieux, afin de faciliter les communications, de calmer et reconforter les peurs, d'intervenir en temps de crise personnelle (en autant que ces leaders soient bien formés pour le faire) en plus, de transmettre un message d'espoir.

¹³⁴ Everly, George and Jeffrey T. Mtichell, "American Under Attack: The 10 Commandments of Responding to Mass Terrorist Attacks, in International Journal of Emergency Mental Health, p. 133-135

7) Rétablir les moyens usuels de communications, le système de transport habituel, le retour à l'école et au travail dans les plus brefs délais et dès que possible. Plus les interruptions sont longues et importantes, plus le public considère que les niveaux relatifs au risque et au manque de sécurité importants.

8) Comprendre et utiliser le pouvoir des symboles comme un moyen pour rebâtir l'unité communautaire. Les drapeaux, les autocollants pour pare-chocs, les affiches et, les panneaux publicitaires, ne consistent que quelques exemples de symbole qui peuvent s'avérer fort efficaces.

9) Débuter des rituels pour honorer les survivants, honorer les sauveteurs et, honorer les personnes décédées. Permettre à d'autres personnes non affectées dans la situation critique d'aider soit, par le biais de collecte de sang, de dons de nourriture et de vêtements, de dons d'argent, et autres. Convoyer le message suivant à tous : La meilleure façon de respecter les disparus est de continuer à vivre et de réussir dans la vie. Agir de façon contraire équivaut à laisser gagner les terroristes.

10) Attention au comportement nocif ! Malgré que bien intentionnée, une aide psychologique apportée trop tôt peut s'avérer contre-productive si : a) elle interfère avec l'évaluation tactique et les efforts de sauvetage, b) elle est fournie d'une telle manière qu'elle gêne les mécanismes naturels de rétablissement (Everly, 1999), ou c) elle intensifie le niveau manifeste du traumatisme vécu. (Dyregrov, 1999).

Premières observations - « Rapport sur les mesures d'intervention répondant aux besoins des victimes canadiennes d'acte terroriste »

12 mai 2006

Centre canadien de ressources pour les victimes de crimes

Introduction

Le Centre canadien de ressources pour les victimes de crimes (CCRVC) a entrepris l'étape de recherche de ce projet en révisant les processus reliés à la préparation et de la planification des mesures d'urgence en vue d'une catastrophe ainsi que, les réponses et interventions lors de certains événements tragiques dont le vol 182 d'Air India¹³⁵, le vol 103 de la PanAm 103¹³⁶, le bombardement d'Oklahoma City¹³⁷, les attentats du 11 septembre¹³⁸ et, les attaques à la bombe dans le métro de Londres¹³⁹. Il a clairement été défini, autant par les communautés que par les gouvernements, qui ont vécu de telles

¹³⁵ Le bombardement du vol 182 d'Air India, le 22 juin 1985, s'est avéré être le pire événement en terme de meurtre de masse que le Canada ait connu - 329 passagers et membres d'équipage ont trouvé la mort lorsque leur avion a explosé en plein vol au dessus des côtes de l'Irlande. Deux préposés aux bagages ont également été tués à l'aéroport Narita de Tokyo dans une autre attaque reliée.

¹³⁶ Le vol 103 de la PanAm a explosé au dessus de Lockerbie, en Écosse à 19h03, le 21 décembre 1988. Le nombre des décès se chiffrait à 243 passagers, 16 membres d'équipage en plus de 11 personnes au sol. La bombe était dissimulée dans un radiocassette portatif de marque Toshiba, à l'intérieur d'une valise Samsonite brune.

¹³⁷ Le matin du 19 avril 1995, Timothy McVeigh a stationné un camion loué lettré Ryder rempli d'explosifs devant l'édifice fédéral Alfred P. Murrah dans la ville de Oklahoma City, en Oklahoma. À 9h02, une explosion massive s'est faite entendre, laquelle a cisailé le côté nord de l'édifice et, du même coup, tué 168 personnes.

¹³⁸ Le 11 septembre 2001 a été marqué par une série d'attaques coordonnées contre les États-unis d'Amérique. Ce matin-là, dix-neuf hommes affiliés au réseau Al-Qaeda ont pris en otage quatre avions effectuant des vols commerciaux avec des passagers à bord. Deux de ces avions sont allés s'écraser contre les Tours jumelles du World Trade Center à New York, résultant à l'effondrement des deux tours dans les deux heures qui ont suivi. Un troisième avion a percuté le Pentagone, dans le comté d'Arlington, en Virginie. Les passagers du quatrième avion ont tenté de reprendre le contrôle de leur avion des mains des pirates de l'air, mais l'avion s'est écrasé dans un champ dans le comté de Somerset en Pennsylvanie. On compte environ 3 000 personnes qui ont perdu la vie lors de ces attaques et un bon nombre d'édifices endommagés ou détruits.

¹³⁹ Le 7 juillet 2005, à Londres, se sont produits une série d'attaques à la bombe suicides affectant le système de transport public de la ville durant l'heure de pointe matinale. À 8h50, trois bombes ont explosées à 50 secondes d'intervalles entre chacune d'elles dans trois wagons du système de métro londonien. Une quatrième bombe quant à elle explosée dans un autobus à 9h47 (près d'une heure plus tard) au Carré Tavistock. Ces bombardements ont donné lieu à une interruption des services de transport de la ville et des infrastructures de télécommunications mobiles durant toute la journée. Cinquante-six personnes ont trouvé la mort dans ces événements, incluant les quatre suicidaires qui se sont fait sautés. De plus près de 700 personnes ont été blessées et environ 100 d'entre elles ont dû être hospitalisées pour une nuit, ou plus. Cet incident représente l'acte de terrorisme le plus meurtrier de l'histoire du Royaume-Uni depuis Lockerbie (l'explosion du vol 103 de la PanAm dans laquelle, 270 personnes sont décédées) et, le bombardement le plus meurtrier de Londres depuis la Deuxième guerre mondiale.

expériences que la phase préparatoire aux situations d'urgence (ou le manque de) peut grandement influencer le bon déroulement des interventions appropriées pour faciliter les réponses aux besoins des victimes à la suite d'une tragédie. Ainsi, nous avons étudié les façons par lesquelles les premiers répondants, les fournisseurs de services et, les gouvernements (incluant la provision des formes de compensation) sont intervenus lors des incidents ci-haut dénotés. Ce rapport préliminaire portera sur quelques-uns des résultats les plus significatifs, à date, en rapport avec les catastrophes qui se sont produites en sol étranger mais, lesquelles ont, néanmoins, eu une incidence majeure sur la vie de plusieurs citoyens canadiens.

De plus, notre Président a eu l'opportunité de participer à la session de formation du Bureau américain pour les victimes de crimes (« OVC »), à Houston, Texas, en matière de « l'intervention en santé mentale lors des événements violents de masse ou des actes de terrorisme ». Nous discuterons des points saillants ressortissant de cette importante formation de trois jours.

Pour conclure, ce rapport préliminaire présentera un modèle-type bien défini d'une intervention en situation de crise. Notre directrice exécutive était présente lors de la formation en matière d'intervention fondamentale en situation de crise, dispensée par l'Organisation nationale américaine pour l'aide aux victimes (« NOVA »), à Windsor, en Ontario, du 3 au 7 avril 2006, dans un bureau local de services aux victimes. Plusieurs leçons majeures ont été apprises lors de cette formation, lesquelles pourraient être utilisées et, mises en application dans l'éventualité que survienne un acte terroriste au pays.

Gestion de la préparation préalable et de la catastrophe

L'évolution du comportement organisationnel nous rapporte les grandes lignes directrices de ce que nous savons avant, durant et après les événements. L'expérience est donc la clé du succès pour connaître les mesures à prendre et celles à éviter. Ainsi, la planification des mesures préventives relativement à des catastrophes futures éventuelles, telles les attaques terroristes, doit tirer profit des expériences passées vécues. Lors de la planification et la coordination pour adresser ces rares événements, les décideurs et les gestionnaires doivent avoir à l'idée que tous et chacun définissent la préparation préalable de manière différente, selon les intérêts relatifs et spécifiques des parties en cause et, entre les décideurs politiques et les intervenants. Cette différenciation est tout aussi évidente avec les personnes non impliquées dans le développement ou la mise en œuvre de ces mesures, soit les victimes. Elles doivent elles aussi être considérées lors de la planification et l'exécution des plans de la gestion des mesures d'urgence.

Alan Kirschenbaum dénote quatre étapes de la gestion des mesures d'urgence soit, la préparation, l'atténuation, l'intervention et la reprise.¹⁴⁰ L'étape de la préparation est considérée comme l'étape clé des trois autres et, doit donc être priorisée. Les quatre étapes sont tout aussi importantes, indépendantes les unes des autres et, doivent être bien définies. Monsieur Kirschenbaum précise que plusieurs organismes en gestion de

¹⁴⁰ Alan Kirschenbaum (2004), *Chaos Organization and Disaster Management*, New York: Marcel Dekker, Inc., pp.42

catastrophe doivent se servir des organisations/des structures déjà existantes pour réussir, celles-ci incluant les communautés au sein desquelles les victimes potentielles demeurent.¹⁴¹ Elles ne devraient aucunement être écartées d'aucuns des quatre éléments.

Selon cette référence, la planification en vue d'une catastrophe devrait débuter par bien définir le mot préparation. Pour ce faire, les deux considérations suivantes doivent être respectées soit, que la planification N'EST PAS une mesure préventive et, que les victimes doivent être placées en avant plan de la définition. Les définitions du terme planification ne sont pas universelles étant donné le nombre considérable de facteurs influents des régions, dont le plan physique de la communauté/ville/région ainsi que, les éléments sociaux culturels qui définissent et influencent les résidents. Une planification préalable efficace doit inclure trois éléments d'importance qui sont souvent omis lors de la conception de telle planification : les victimes et les interventions efficaces lors de la crise et à la suite de la crise; la contribution des organismes non gouvernementaux et leurs bénévoles ainsi que la définition précise des rôles de toutes les parties impliquées en situations de catastrophe, incluant le chevauchement des rôles, plus spécifiquement pour les premiers répondants. Les expériences passées reliées à plusieurs désastres ont démontré que ces trois éléments ne sont pas définis et traités correctement. Les mesures d'atténuation du plan et l'intervention à la suite d'une catastrophe géreront plus activement ces préoccupations lorsqu'elles sont bien identifiées à la source. Les victimes (potentielles et actuelles) se sentiront moins à risque si la préparation (et par le fait même, l'exécution) est concentrée sur l'organisation de l'opération.

Les victimes peuvent recourir à plusieurs réseaux et liens d'autorité, officielle ou non, au sein de la société. Ils peuvent être les suivants, sans toutefois se limiter à :

- Famille
- Amis
- Voisins
- Groupes communautaires / Centres communautaires
- Surveillance de quartier
- Groupe confessionnel

La gestion des désastres devrait impliquer ces groupes dans les plans de mesures préventives. En impliquant ces derniers dans les quatre étapes soit, la préparation, l'atténuation, l'intervention et la reprise, ils peuvent aider à transmettre les informations, à assister les victimes dans le besoin et, contribuer à réduire la charge des premiers répondants.

¹⁴¹ Même, pp.101

BUREAU DES VICTIMES DE CRIME

Intervention en santé mentale lors des événements violents de masse ou des actes de terrorisme

21-23 mars 2006

Houston, Texas

Le Bureau des victimes de crime (« OVC ») a été créé en 1984 par la Loi sur les victimes de crime (« VOCA ») pour superviser les divers programmes offerts aux victimes de crime. L'OVC procure le financement significatif pour les programmes d'état spécifiques à l'aide aux victimes et les programmes d'indemnisation - soit, les services essentiels pour aider à la guérison des victimes. L'agence est favorable aux diverses formations dans le but d'éduquer les professionnels du milieu de la justice criminelle et autres métiers reliés, en matière des droits et des besoins des victimes de crimes. Les OVC parrainent une activité annuelle qui se déroule chaque mois d'avril, pour commémorer la semaine nationale des droits des victimes de crimes (« NCVRW »). Ce Bureau est l'un des cinq bureaux et quatre agences détenant un pouvoir en matière de subvention au sein du Bureau des programmes de justice, du Département de la Justice américaine.

Le Centre de formation et d'assistance technique du bureau des victimes de crimes (« OVC TTAC ») a été établi par l'OVC afin de prêter soutien aux services dédiés aux victimes à travers le pays. Ce centre épaulé les fournisseurs de services, les militants ainsi que les professionnels des milieux de travail relatifs et spécifiques à acquérir les nouvelles techniques et, à adopter les meilleures pratiques possibles pour améliorer la qualité des services offerts aux victimes.

Si nous retenions qu'une seule leçon de la formation sur l'intervention en santé mentale lors des événements violents de masse ou des actes de terrorisme, elle serait la suivante : il s'avère nécessaire d'englober les services aux victimes dans la planification des mesures d'urgence avant que l'incident survienne. Les formateurs ont d'ailleurs répété ce message à plusieurs reprises.¹⁴²

La formation élaborait à propos de 7 sujets d'importance :

1. Persécution criminelle de masse – Les victimes de persécution criminelle de masse réagissent différemment que les victimes des catastrophes naturelles, principalement pour cause du facteur humain impliqué - quelqu'un ou un groupe de personnes a intentionnellement posé le geste dans le but de blesser d'innocentes victimes. On retrouve des suites de ces incidents, un plus haut taux de syndrome de désordre post-traumatique (SDPT), de dépression, d'anxiété et une période de deuil traumatique qui risque de perdurer plus longtemps. L'intensité des médias s'ajoute à la liste des éléments contributifs. Ce genre de persécution criminelle survient sans avertissement préalable, contrairement aux événements de catastrophes naturelles pour lesquels les populations sont souvent averties du danger éminent à l'avance.

¹⁴² Ce message était le même que celui véhiculé lors de la conférence du CCRVC intitulée « Interventions pour les victimes et survivants d'actes de terrorisme », tenue à Ottawa, le 27 avril 2006.

2. Intervention organisationnelle et les rôles en santé mentale – Vu le nombre d'organismes et les gouvernements impliqués dans le processus, les interventions peuvent s'avérer compliquées. Les différents paliers des gouvernements, fédéral, provincial et local, en plus des bénévoles et des groupes communautaires, ont tous un rôle à tenir. Des premiers répondants provenant de source locale, le travail se développe pour y impliquer les paliers des gouvernements, provincial et fédéral. Ces processus doivent être établis avant que l'incident survienne. Le rôle des services aux victimes en matière de santé mentale doit être intégré conjointement aux différents gouvernements et organismes en place et, les professionnels du domaine devraient être appelés à participer lors des travaux de planification et, à siéger au sein des comités appuyants.

3. Interventions auprès des adultes concernés par des événements violents de masse ou d'acte de terrorisme – Les sujets discutés ont couvert le « Modèle-type de la population touchée »¹⁴³, le risque des survivants et les facteurs de résilience¹⁴⁴, les modèles et étapes de l'intervention psychologique, les réactions physiques/comportementales/émotives/cognitives, ainsi que le chagrin traumatisant.¹⁴⁵

4. Réponse à la communauté en situation de crise et interventions de santé mentale – Le but premier de toute intervention, à la suite immédiate d'un événement, est d'aider les victimes à s'adapter et non, de les traiter. Quelques-unes des notions-clés sont de reconnaître que les individus ont des réactions normales face à des situations anormales; d'éviter les étiquettes et les termes utilisés dans le milieu de la santé mentale; de respecter l'existence des différences dans les façons relatives d'adaptation; de ne pas nuire, l'aide devant être pratique et flexible, et autres. Directement sur les lieux mêmes de l'incident, l'attention doit être concentrée sur la protection (contre le traumatisme, les médias, le danger), la direction appropriée des individus vers des endroits sécuritaires, les endroits procurant les soins médicaux, et autres, ainsi que la réunion des individus avec leurs familles respectives, le service de renseignements et l'apport de réconfort et de soutien. Il n'est aucunement le temps pour les professionnels en santé mentale de traiter les patients; il s'agit simplement de leur fournir les premiers soins d'aide psychologique.¹⁴⁶ L'importance d'établir des procédures et politiques appropriées à l'égard de l'annonce des décès a également été discutée, conjointement à la nécessité d'adéquatement former le personnel en la matière. Les interventions à long terme, telles le counseling, les thérapies de groupe et l'aide aux victimes de crimes ont aussi faites parties des

¹⁴³ Le modèle-type de la population touchée illustre les différentes catégories de personnes touchées par l'incident, en commençant par les victimes/témoins/survivants, les familles/collègues/répondants, les voisins/groupes confessionnels/entreprises commerciales/école/communauté.

¹⁴⁴ Les personnes ont des réactions différentes et ces dernières prennent formes selon des expériences vécues dans le passé, l'impact sexo-spécifique et le niveau d'éducation. Un fait important à considérer est la façon dont ils sont traités et soignés dans l'immédiat suivant un événement.

¹⁴⁵ Les sentiments rattachés au chagrin et à la peine peuvent être plus intenses, exagérés et compliqués dans le cas de décès soudains et inattendus. Les cas de mort violente peuvent intensifier le sentiment du chagrin, pour cause du souci face au degré de violence et de souffrance de la victime, et autres.

¹⁴⁶ Réconforter, écouter/valider, voir aux besoins physiques, fournir des renseignements valides à la suite des événements, renforcer les capacités d'adaptation, et autres. Une thérapie peut s'avérer nécessaire dans le futur et non, dans les besoins immédiats.

discussions. Les étapes difficiles qui peuvent potentiellement influencer les conditions de santé mentale comprennent l'annonce des décès, la fin des efforts de recherches pour trouver des survivants et des victimes, la demande en vue de l'obtention d'une attestation de décès, les procédures judiciaires criminelles, le retour sur les lieux dévastés et, les funérailles et services commémoratifs.

5. Réactions des enfants et des adolescents et les interventions relatives – Nous avons examiné les différentes réactions des enfants face à la mort et au terrorisme, selon les catégories d'âge. Les enfants ont souvent des problèmes à faire face à l'événement (élément de peur) et à s'adapter à la perte d'un être cher (sentiment de tristesse). Les enfants ont souvent un sentiment de culpabilité et les réactions se traduisent par de la difficulté à dormir, de la colère, du repli sur soi, des réactions agressives, ou des jeux répétitifs. La manière dont réagit la personne qui prend soin de l'enfant peut grandement influencer ou freiner la capacité de ce dernier pour faire face à, ou traiter avec les événements. Par exemple, si une mère s'isole pour pleurer, l'enfant peut être porté à en faire de même; si un père ne parle pas de ses sentiments ressentis, l'enfant peut être gêné ou mal à l'aise de parler des siens. L'activité physique devient plus spécialement importante, même dans l'immédiat d'une catastrophe.

6. Considérations et interventions dirigées envers les différentes cultures et groupes ethniques – Le sujet a été abordé dans le but de dénoter l'importance d'être avisé et sensible face aux individus de différentes cultures ou, dont les traditions et expériences ethniques sont différentes que celles que nous connaissons. Ceci peut également supposer les populations rurales. Nous avons discuté des effets négatifs qu'une tierce personne venue « de l'extérieur » peuvent engendrer, malgré que ces aidants soient présents pour une bonne cause.

7. Prévention du stress, gestion et intervention – Cette section traitait de la fatigue des travailleurs, de fatigue de compassion et de l'importance pour les bénévoles et autres intervenants de bien prendre soin d'eux-mêmes. Une surexposition face aux sentiments ou, le fait d'être accablé par tous ces sentiments de chagrin et de traumatisme des victimes et des familles peut s'avérer dommageable. Une usure de compassion peut se développer suite à une empathie prolongée ou à un surplus relevant du traumatisme. Il est donc important de garder une vie bien équilibrée, de faire des activités physiques, de conserver de saines habitudes alimentaires et un bon sens de l'humour.

ORGANISATION NATIONALE POUR L'AIDE AUX VICTIMES

Institut de formation pour les équipes d'intervention initiale en situation de crise¹⁴⁷

Windsor, Ontario

3 au 7 avril 2006

Heidi Illingworth a participé à la séance de formation de 40 heures et au programme de certification de NOVA, dispensés par les services aux victimes du comté de Windsor/Essex, au début du mois d'avril. Malgré qu'elle n'ait pas fait partie de ce projet, la formation lui a permis d'en apprendre plus au sujet du modèle américain reconnu en matière d'intervention lors de situations de crimes et de crise au sein des communautés. Il est important de noter que les équipes spécialisées en interventions en période de crise de NOVA ne sont déployées qu'à la demande des autorités locales.

Modèle NOVA pour les interventions en situation de crimes et de crise

L'Organisation nationale pour l'aide aux victimes (« NOVA ») est un organisme national militante, non gouvernementale, dont les bureaux sont situés à Alexandria en Virginie (anciennement, Washington, DC). Établie en 1975, NOVA est une organisation à but non lucratif vouée aux programmes d'aide aux victimes et témoins et, praticiens, agences de justice criminelle et les professionnels de ce milieu, spécialistes en santé mentale, chercheurs, victimes et survivants de crimes passés, ainsi que tout autre personne dédiée à la reconnaissance et à l'établissement des droits et services pour les victimes. NOVA est le premier organisme national dédié à la cause de victimes dans le monde à avoir été implanté. Leur mission est de faire la promotion des droits et des services pour les victimes de crime et en situation de crise dans les quatre coins du monde.

Équipe d'intervention NOVA en situation de crise

Les champs d'activités reliés au militantisme pour les victimes et en santé mentale sont, depuis fort longtemps, familiers avec les interventions auprès d'individus vivant des situations de crise et de traumatisme individuel. Tel que décrit par Kai Erickson (In the Wake of A Flood, 1979), un traumatisme individuel est un « violent coup au psyché d'un individu qui brise les défenses naturelles de celui-ci de façon si soudaine et, avec une telle force que cette dernière ne peut répondre de manière appropriée et efficace. » Par contre, ce qui est plus récent dans les deux domaines d'activités sont plus spécifiquement, l'intervention en situation de crise que vit une communauté et les événements de traumatisme collectif. Erickson établit la différence d'un traumatisme collectif de la manière suivante, soit « un violent coup porté aux différentes couches de la société lequel endommage les liens qui tissent et unissent les gens ensemble. »

¹⁴⁷ Afin de pouvoir faire partie d'une équipe d'intervention NOVA, chaque individu doit compléter la formation de 40 heures dispensée à l'Institut de la formation pour les équipes d'intervention initiale en situation de crise. Ce n'est qu'à la suite de la complétion de la formation et, après avoir rempli un formulaire d'application, que les personnes deviennent éligibles pour faire partie d'une équipe d'intervention NOVA.

Dès le début des années 1980, NOVA a débuté les processus d'évaluation des incidences d'un traumatisme collectif sur les communautés. Tel que pour les cas individuels, NOVA a rapidement compris que les communautés vivent un réel traumatisme suite à l'occurrence de catastrophes ou de crimes plus particulièrement horribles. La communauté peut expérimenter une sorte de paralysie immédiatement à la suite d'un incident. Alors que la quasi-totalité de la population vit un certain état de choc, on assistera à une manifestation de plusieurs réactions émotionnelles sous des formes tout aussi différentes les unes des autres, en raison de l'individualité des personnes composant la communauté touchée, telles de la tristesse, de la colère, de la peur, un sentiment d'impuissance ou d'euphorie. Le résultat de ces évaluations a mené au développement d'une ébauche de plan d'action pour une équipe d'intervention en situation de crise (« CRT »). Le but de cette CRT serait de traiter les besoins relatifs à la communauté dans son intégralité et non simplement, les besoins individuels de chaque particulier touché.

Le 20 août 1986, la première équipe CRT de NOVA a été dépêchée à Edmond, en Oklahoma, alors qu'un travailleur affecté au service de la poste avait tué 14 de ses collègues avant de s'enlever la vie. À l'aide de leur plan d'action préliminaire, il a été possible pour NOVA de répondre à l'intérieur des vingt-quatre heures suivant l'événement en dépêchant une équipe composée de sept intervenants expérimentés en situation de crise. Il s'agit de la première intervention laquelle a servi de genèse pour la création de l'équipe nationale de NOVA existante aujourd'hui, spécialisée en interventions pour les situations de crise. Depuis 1986, cette équipe a été appelée à intervenir auprès de plus de 100 communautés.

Beaucoup a été appris depuis la première intervention de l'équipe envoyée à Edmond. Plus souvent qu'autrement, malgré leur bon vouloir, les soignants et intervenants locaux où survient la catastrophe, sont eux-mêmes accablés et en état de choc. Ils peuvent devenir alors hésitants, ne sachant exactement quoi faire étant donné que peu d'entre eux sont formés pour prêter secours en situation de catastrophe. L'organisation d'un plan d'action peut donc s'avérer ardu dans la confusion du moment.

Pour juste cause et ce faisant, les intervenants venus de l'extérieur constituent une source d'une aide précieuse. Ces derniers peuvent y être que pour une courte période de temps durant laquelle, ils fournissent des informations et suggestions sur les meilleures méthodes de mobilisation d'un programme d'intervention pour la communauté en détresse. La mission première de l'équipe CRT est d'agir à titre de consultante auprès des leaders et des intervenants de la communauté vivant une détresse sévère.

Une équipe CRT est généralement composée de professionnels spécialisés en différents domaines, venus des quatre coins du pays, parmi lesquels se retrouvent des spécialistes en santé mentale, des militants pour les victimes, des professionnels en sécurité publique ainsi que des membres du clergé. L'équipe de secours est composée tout en prenant en considération la démographie particulière de chaque communauté et, selon chaque situation spécifique. Tous les membres de l'équipe participent de façon bénévole et seulement les frais de déplacement et d'hébergement leur sont remboursés, soit par la

communauté ou encore, par le biais des dons faits à NOVA. NOVA déploiera une équipe d'intervention en situation de crise à toute communauté dans le besoin, à l'intérieur d'une période de vingt-quatre heures de la demande.

Voici les trois tâches principales dont l'équipe s'acquitte :

- 1) Fournir de l'aide aux autorités locales pour identifier tous les groupes de la communauté à risque de vivre une expérience traumatisante;
- 2) Former les intervenants locaux à bien assister ces groupes identifiés, suite au retrait de l'équipe CRT; et,
- 3) Diriger une ou plusieurs sessions de groupe en intervention de crise (mieux connues sous l'appellation de « débriefage ou débriefings ») afin de démontrer le bienfait que ces sessions privées peuvent avoir sur les victimes pour les aider à adresser la détresse qui leur est infligée.

But de l'équipe CRT de NOVA

- Soutenir les groupes d'individus touchés par l'événement à faire face à leurs réactions émotionnelles immédiates lorsque survient une crise au sein de leur communauté; et,
- D'épauler les individus impliqués dans la planification à long terme en matière de soutien émotionnel.

Compétence de l'équipe CRT de NOVA

- Les experts s'accordent pour avancer qu'une intervention d'aide psychologique rapide constitue une valeur ajoutée suite à une catastrophe et, que les répondants et représentants pour de telles interventions devraient bénéficier de formation spécialisée.
- La formation complète offerte par NOVA permet aux répondants de mieux comprendre ce que les victimes de traumatisme vivent, de transmettre les renseignements sur les meilleures façons possibles pour les aider adéquatement et les façons de s'adapter à des circonstances inhabituelles et non anticipées.
- Le but premier d'une intervention en situation de crise est bel et bien d'aider les victimes et les survivants à reprendre ce sens du contrôle sur leur vie.

Modèle-type de NOVA

- A. Plan d'intervention - premier niveau : Secours physiques.
- B. Plan d'intervention - second niveau : Intervention en situation de crise.
- C. Plan d'intervention - troisième niveau : Counseling post-traumatique.

Points saillants de l'étude du CCRVC à date :

Leçons apprises lors du bombardement à Oklahoma City

L'attaque à la bombe contre l'édifice fédéral Alfred P. Murrah à Oklahoma City a été des plus marquantes pour la population américaine du fait qu'elle a causé un nombre considérable de décès et, de plus, qu'elle ait été perpétrée en sol américain. L'unicité reliée à l'événement était qu'il n'y avait quasiment aucun plan de mesures d'urgence ou de modèle de plan-type à suivre pour répondre et adéquatement intervenir suite à un tel événement. Plusieurs spécificités peuvent être apprises de cette tragédie.

Les études évaluant les interventions suite à l'attaque à la bombe d'Oklahoma City nous ont permis de faire ressortir plusieurs points saillants, lesquels doivent être adressés à l'étape de la planification des mesures d'urgence et d'intervention pour répondre aux besoins des victimes de terrorisme, dans l'éventualité d'attaques futures. Les points sont les suivants :

- Le besoin de reconnaître et de traiter des préjudices, tant physiques qu'émotionnels, dont souffrent les victimes;
- La reconnaissance que les besoins en santé mentale des victimes soient changeants et ce, dépendamment des conditions qui les affectent. Les interventions en la matière doivent donc être intégrées parmi les autres interventions, de façon à ce que les besoins des victimes soient rencontrés dans un laps de temps approprié;
- Les coûts financiers et les pertes associées au crime;
- La couverture médiatique de l'événement et les effets sur les victimes mêmes, ainsi que la persécution secondaire qui agit sur les individus touchés de plus loin par l'événement;
- Les délais occasionnés, lorsque et, si jugé opportun que, le système de justice criminelle soit impliqué;
- La nécessité d'avoir du personnel apte à offrir toute l'expertise spécifique demandée pour traiter des préoccupations et besoins uniques des victimes d'actes terroristes;
- La répercussion des premiers répondants et intervenants des différents services;
- La nécessité de dispenser une formation détaillée, de planifier des mesures d'urgence au préalable ainsi que la méthode pour efficacement communiquer ces plans, à l'avance et durant la crise, à tous les organismes impliqués et tous les gens concernés par la situation;
- Étant donné que la coopération inter-organisme se veut obligatoire, les rôles de tous et chacun devraient être bien définis au préalable;
- Les procédures et politiques relatives à la diffusion des informations, à court et à long terme, doivent faire parties intégrantes de tout planification (y compris les réseaux de communications);
- Le besoin pour les victimes d'obtenir réponses à leurs questions et, la façon dont les enquêtes constituent le moyen pour trouver ces réponses et présenter les résultats (ou, relever les questions lesquelles ne peuvent être répondues); et,

- L'importance que les services de commémoration revêtent aux yeux de la population ainsi que les manières qu'ils sont instaurés.

Programme de compensation

Le fonds d'aide du 11 septembre - Ce fonds d'aide est le résultat d'une réflexion du Congrès américain. Il est principalement justifié suite aux pressions qu'ont exercées les compagnies aériennes auprès du gouvernement fédéral dans le but de solliciter une aide pour prévenir la faillite, découlant des poursuites civiles éventuelles entreprises par les victimes et leurs familles.¹⁴⁸ Ce fonds d'aide n'empêchait en rien les individus d'intenter des poursuites mais, agissait à titre de plan incitatif afin qu'ils acceptent la compensation et laissent, en échange, périmer leur droit d'actionner les compagnies aériennes.¹⁴⁹

Le Congrès a émis très peu de lignes directrices lors de la création de ce fonds d'aide. Malgré qu'aucun montant forfaitaire ne puisse compenser pour la perte d'un être cher, la responsabilité revenait à l'administrateur du fonds de décider des montants accordés aux individus. Les indemnisations ont été allouées selon les salaires et les montants variaient de 250 000 \$ à 7 millions \$ de dollars.¹⁵⁰ La compensation moyenne se chiffrait à 2 millions de dollars.

Outre le fait qu'il ait été sujet de controverse, ce fonds d'aide a très bien fonctionné et a réussi à rejoindre les victimes et les familles. Le tout a semblé relativement efficace, proactif et les audiences et réunions se sont avérées de grand aide pour les individus qui désiraient faire part de leurs commentaires à l'égard des événements, notamment de leur perte.¹⁵¹ Très peu de familles ont rejeté le programme de compensation pour décider d'user de leur droit d'intenter une poursuite.

Quelques familles ont reçu des montants plus importants que d'autres. Certains récipiendaires ont soutenu que des familles plus démunies ont reçu moins que certaines autres lesquelles n'auraient pas eu un si grand besoin d'aide financière. Les personnes éprouvées lors de d'autres attaques terroristes, telle la première attaque à la bombe du World Trade Center survenue précédemment, ont également questionné le fait qu'aucun fonds d'aide n'avait été établi à l'époque pour leur venir en aide. « Le fonds d'aide a aggravé les blessures et plaies sociales engendrées par l'événement tragique du 11 septembre en créant une hiérarchie économique proportionnellement reliée aux succès financiers des victimes. »¹⁵² Ce faisant, le résultat a alimenté un climat de rancune et même, dans quelques cas, une certaine paranoïa.

Il également peut se manifester un sentiment résiduel de rancune des autres victimes ou des fournisseurs de services aux victimes. Par exemple, aucun plafond n'avait été défini pour les compensations relatives au 11 septembre. Les argents provenaient des différents

¹⁴⁸ Kenneth Feinberg, *What is Life Worth?* page 16.

¹⁴⁹ Lorsqu'une personne acceptait le montant forfaitaire, elle perdait son droit d'intenter une poursuite.

¹⁵⁰ Il est important de noter que même les familles qui ont reçu des indemnisations de moindre importance, ont tout de même reçu des montants plus considérables que si leur être cher avait été victime d'un homicide « plus traditionnel ».

¹⁵¹ Feinberg, K. *What is Life Worth?*. PublicAffairs, 2005: p. 166.

¹⁵² Kenneth Feinberg, *What is Life Worth?*, page 183.

programmes des payeurs de taxes, comparativement aux programmes de la majorité des états, lesquels sont financés par le « VOCA » ou, par les criminels. Les fonds d'aide des états sont plus restrictifs (par exemple, les individus au passé criminel peuvent se voir refuser toute forme d'aide compensatoire), alors que celui du 11 septembre était beaucoup plus permissif. Il était basé sur les pertes financières et non financières. Seulement 3 états américains accordent une indemnisation en fonction des pertes non économiques, et ce, selon des circonstances très précises et définies et, pour lesquelles les prestations accordées ne sont que des très minimes sommes. Monsieur Gordon Campbell de Safe Horizons a mentionné que « L'importante question ... est de savoir si les victimes d'actes terroristes sont plus ou moins méritoires des compensations gouvernementales que les victimes de crimes de d'autres natures. Notre philosophie se définit comme suit : une victime est une victime. »¹⁵³

Le responsable chargé du fonds d'aide, Monsieur Kenneth Feingold a émis ses recommandations et restrictions contre un fonds d'aide semblable dans l'éventualité que survienne une autre attaque du même genre.¹⁵⁴ Ce dernier a mentionné que tous concernés devraient recevoir un montant égal.¹⁵⁵

Oklahoma City – En 1995, une approche similaire pour un « fonds spécial » a été appliquée suite à l'attaque à la bombe contre l'édifice fédéral Alfred P. Murrah Federal Building. En 1996, le Congrès américain a octroyé au Bureau des victimes de crimes, l'autorité en matière d'accès au fonds de réserve d'urgence de 50 millions de dollars de la Loi sur les victimes de crimes. Cette Loi a été créée dans le but d'épauler les victimes de terrorisme et de violence de masse. Les survivants du bombardement survenu à Oklahoma City ont chacun reçu un montant égal de 100 000 \$ du gouvernement fédéral.

Attaques à la bombe dans le métro de Londres - Le programme d'indemnisation a donné lieu à un débat suite aux attaques à la bombe dans le système de métro de Londres, alors que les victimes ont exprimé leurs préoccupations relativement aux montants des prestations offertes, comparativement avec les montants qui avaient été rendus disponibles pour les familles, suite aux attentats du 11 septembre. En Angleterre, les victimes du bombardement ont dû cheminer à travers le processus habituel de compensation, lequel s'avère être reconnu comme l'un des plus généreux mondialement. Les victimes ont reçu entre £1,000 – £250,000 (livres sterling) pour leurs souffrances et douleurs résultant des décès, des blessures et/ou du traumatisme causé par les attaques à la bombe et, jusqu'à £250,000 (livres sterling), pour les revenus en salaires perdus. Le montant des prestations totales maximales par demande est de £500,000. Il était également possible pour les victimes de s'inscrire au programme relatif au fonds d'aide « London Bombings Relief Charitable Fund » (LBRCF), lequel remet aux victimes des dons provenant de source privée, jusqu'à un plafond de £120,000 (livres sterling) par applicant.

¹⁵³ Herman, Susan and Michelle Waul. Repairing the Harm: A new vision for crime victim compensation in America. Centre national pour les victimes de crimes, juillet 2004.

¹⁵⁴ Kenneth Feinberg, *What is Life Worth?*, page 178.

¹⁵⁵ Kenneth Feinberg, *What is Life Worth?*, page 183.

Air India & Lockerbie – Les programmes d’indemnisation rendus disponibles aux victimes de divers événements dont Oklahoma City, les attentats du 11 septembre et les attaques à la bombe perpétrés dans le métro de Londres, établissaient, de toute évidence, un contraste marqué comparativement à la compensation offerte aux victimes de l’attaque à la bombe contre le vol 182 d’Air India et le vol 103 de la PanAm. L’état n’a offert à ces victimes et survivants, aucune compensation. Les survivants du vol 103 de la PanAm ont dû recourir, par leur propre moyen, à des poursuites pour recevoir des compensations. Un programme d’indemnisations avait été négocié avec le gouvernement de la Libye, lequel octroyait 10 millions \$ à chacune des familles éprouvées. Cette offre était toutefois conditionnelle à ce les États-Unis et les Nations Unies révoquent les sanctions imposées au Libye en plus que, le gouvernement américain raye la Libye de leur liste de pays et états qui appuient le terrorisme. Le paiement de ces prestations n’est pas encore complété, mais, se poursuit toujours. Les familles ont eu gain de cause dans la poursuite intentée contre la compagnie aérienne, en obtenant un verdict de faute dolosive. Plus de 500 millions \$ ont été payés des conclusions de cette poursuite.

Air India - Les familles touchées par l’incident n’ont reçu aucune forme de compensation d’aucun palier du gouvernement canadien. Dans un règlement négocié, Air India, sa société en portefeuille et leurs assureurs, a payé, en fonds américains, la majorité des règlements selon les restrictions de la Convention de Warsaw de l’époque. Ainsi, les familles ont un montant de l’ordre variant entre 10 000 \$ à 20 000 \$ par enfant âgé de 13 ans et moins, dont totalisaient environ 80 des 329 décès du vol d’Air India. Les familles des adultes n’ayant aucun revenu ont reçu 75,000 \$ et, la compensation offerte pour les adultes décédés qui touchaient un salaire était déterminée par le biais d’une méthode de calcul compliquée.¹⁵⁶

Défis associés à des actes de terrorisme :

- Une mauvaise identification des dépouilles;
- Aucune identification des dépouilles (à ce jour, encore 1 000 personnes décédées le 11 septembre n’ont toujours pas été identifiées; quelques familles trouvent difficile de cesser de garder espoir sans avoir vu la dépouille; la non recouverte des corps agit à titre d’accessoire de grande incidence aux procédures funéraires et d’acceptation);
- La spéculation des médias peut s’avérer un élément difficile (par exemple, à Oklahoma City, les journalistes ont spéculé sur le temps de survie d’un individu qui se retrouve coincé sous les débris, sans eau, ni aucune nourriture);
- La culpabilité des survivants (telle les personnes qui ont raté leur vol ou, qui étaient en retard au travail, les parents qui ont perdu leur enfant d’âge adulte, les enfants dont les parents sont décédés, et autres);
- La spéculation relativement au niveau de souffrance que la victime a enduré, la peur envahissante des derniers instants;
- Les batailles légales au sein des familles (par exemple, à l’égard des montants d’argent des prestations/des assurances); et,

¹⁵⁶ <http://www.theglobeandmail.com/servlet/story/RTGAM.20050315.wair-india0315/BNStory/specialAirIndia/>

- Les rapports erronés faisant état de victimes qui avaient péri ou, de survivants retrouvés.

Meilleures procédures et pratiques :

- Centres d'aide aux familles/Centres de compassion;
- Lignes d'urgence sans frais;
- Planification préalable/coordination;
- Processus de compensation simplifié;
- Annonces des décès;
- Sessions de breffage (« briefings ») de façon continue;
- Tables commémoratives installées dans les centres d'aide aux familles;
- Sites Web sécuritaires;
- Téléphones cellulaires pour permettre de communiquer leurs proches pour du soutien;
- Activités pour distraire les enfants; et,
- Reconnaissance des besoins continus et changeants des victimes.

Préoccupations :

- La convergence vers le lieu de l'événement, de plusieurs groupes (les médias, les membres des familles en état de panique, les professionnels en matière de santé mentale désirant offrir des services de thérapie, les bénévoles possédant ou non les aptitudes, les personnes mentalement déficientes, et autres) dont la portée peut s'avérer autant positive que négative;
- Le rôle de la religion;
- Le manquement d'une coordination préalablement définie entre les services; et,
- Les blessures ou même le décès des premiers répondants accourant sur les lieux de l'événement.

ANNEXE C – Rapport secondaire des conclusions

Conclusions secondaires - « Un rapport sur les mesures d'interventions pour répondre aux besoins des citoyens canadiens, victimes de terrorisme ».

31 juillet 2006

Centre canadien de ressources pour les victimes de crime

Introduction

Le Centre canadien de ressources pour les victimes de crime (CCRVC) a travaillé à la préparation d'un colloque d'une journée et, a agit à titre d'hôte de ce colloque. Le but déterminé était d'examiner le travail effectué lors des sessions de planification et préparation dans l'éventualité de catastrophes ainsi que, les interventions et réponses des tragédies passées dont le vol 182 d'Air India¹⁵⁷, le vol 103 de la PanAm¹⁵⁸, l'attaque à la bombe à Oklahoma City¹⁵⁹, les attentats du 11 septembre¹⁶⁰ et, les attaques à la bombe dans le système de métro de Londres¹⁶¹. Ce report livre les messages et témoignages

¹⁵⁷ Le bombardement du vol 182 d'Air India, le 22 juin 1985, s'est avéré être le pire événement en terme de meurtre de masse que le Canada ait connu - 329 passagers et membres d'équipage ont trouvé la mort lorsque leur avion a explosé en plein vol au dessus des côtes de l'Irlande. Deux préposés aux bagages ont également été tués à l'aéroport Narita de Tokyo dans une autre attaque reliée.

¹⁵⁸ Le vol 103 de la PanAm a explosé au dessus de Lockerbie, en Écosse à 19h03, le 21 décembre 1988. Le nombre des décès se chiffrait à 243 passagers, 16 membres d'équipage en plus de 11 personnes au sol. La bombe était dissimulée dans un radiocassette portatif de marque Toshiba, à l'intérieur d'une valise Samsonite brune.

¹⁵⁹ Le matin du 19 avril 1995, Timothy McVeigh a stationné un camion loué lettré Ryder rempli d'explosifs devant l'édifice fédéral Alfred P. Murrah dans la ville de Oklahoma City, en Oklahoma. À 9h02, une explosion massive s'est faite entendre, laquelle a cisailé le côté nord de l'édifice et, du même coup, tué 168 personnes.

¹⁶⁰ Le 11 septembre 2001 a été marqué par une série d'attaques coordonnées contre les États-unis d'Amérique. Ce matin-là, dix-neuf hommes affiliés au réseau Al-Qaeda ont pris en otage quatre avions effectuant des vols commerciaux avec des passagers à bord. Deux de ces avions sont allés s'écraser contre les Tours jumelles du World Trade Center à New York, résultant à l'effondrement des deux tours dans les deux heures qui ont suivi. Un troisième avion a percuté le Pentagone, dans le comté d'Arlington, en Virginie. Les passagers du quatrième avion ont tenté de reprendre le contrôle de leur avion des mains des pirates de l'air, mais l'avion s'est écrasé dans un champ dans le comté de Somerset en Pennsylvanie. On compte environ 3 000 personnes qui ont perdu la vie lors de ces attaques et un bon nombre d'édifices endommagés ou détruits.

¹⁶¹ Le 7 juillet 2005, à Londres, se sont produits une série d'attaques à la bombe suicides affectant le système de transport public de la ville durant l'heure de pointe matinale. À 8h50, trois bombes ont explosées à 50 secondes d'intervalles entre chacune d'elles dans trois wagons du système de métro londonien. Une quatrième bombe quant à elle explosée dans un autobus à 9h47 (près d'une heure plus tard) au Carré Tavistock. Ces bombardements ont donné lieu à une interruption des services de transport de la ville et des infrastructures de télécommunications mobiles durant toute la journée. Cinquante-six personnes ont trouvé la mort dans ces événements, incluant les quatre suicidaires qui se sont fait sautés. De plus près de 700 personnes ont été blessées et environ 100 d'entre elles ont dû être hospitalisées pour une nuit, ou plus. Cet incident représente l'acte de terrorisme le plus meurtrier de l'histoire du Royaume-Uni depuis Lockerbie (l'explosion du vol 103 de la PanAm dans laquelle, 270 personnes sont décédées) et, le bombardement le plus meurtrier de Londres depuis la Deuxième guerre mondiale.

présentés par les participants lors du colloque et, fait état des défis, des préoccupations et des sujets d'intérêt commun soulevés lors du colloque.

Mesures d'intervention répondant aux victimes et survivants d'actes terroristes

Le CCRVC a tenu un colloque d'une journée afin de discuter des besoins des Canadiens et Canadiennes, victimes et survivants d'actes terroristes, durant la semaine nationale de sensibilisation des victimes d'actes criminels (semaine du 23 au 29 avril 2006). Parmi les participants se retrouvaient des travailleurs affectés aux différents services pour les victimes, du personnel voué à la préparation des mesures d'urgence, des spécialistes en matière de santé mentale, des représentants des gouvernements, fédéral et provinciaux, en plus que des victimes et survivants d'actes terroristes. Plusieurs présentations d'importance capitale ont été données par le docteur James Young, aviseur spécial au sous-ministre de la Sécurité publique et Protection civile Canada ainsi que, par des victimes incluant les membres des familles des disparus de la tragédie d'Air India et une dame dont le mari est décédé lors attentats du 11 septembre.

La première présentation du docteur James Young, dénotait les points saillants relativement à la nécessité d'établir une étroite collaboration entre les organismes, fédéraux et provinciaux, dans le traitement des situations de décès de masse, tel est souvent le cas lors d'attaques terroristes. Dans l'éventualité d'une occurrence d'une attaque terroriste en sol canadien ou encore, impliquant de nombreux citoyens canadiens, elle relèverait de la responsabilité du gouvernement fédéral ainsi que du ou des gouvernements provincial ou provinciaux en cause. Ceci étant, un travail conjoint devient alors le seul moyen de gérer et d'adresser les intérêts et les besoins émanants, tant au niveau local, national ou international.

Le Dr Young a décrit son implication lors de plusieurs situations événementielles récentes, survenues en terrain domestique et ailleurs et, impliquant de nombreuses pertes de vie et des activités terroristes possibles et/ou réelles. Il a discuté, entre autres, de l'écrasement du vol 111 de la Swiss Air, des attaques contre le World Trade Centre du 11 septembre, des attaques à la bombe dans un club de nuit de Bali et, du tsunami de décembre 2004. Dans sa réflexion à l'égard de ces événements et par son rôle et implication personnelle dans chacun d'eux, il a insisté sur le besoin d'identifier les forces et les faiblesses des méthodes et efforts de sauvetage et, de les régler correctement et rapidement.

Il a discuté des défis résultant des catastrophes de grande envergure, pointant plusieurs problématiques récurrentes, lesquelles doivent être gérées lorsque surviennent des catastrophes de nature similaire. La première de ces problématiques concerne la disponibilité de l'expertise locale et les outils appropriés en matière d'enquête. La planification des mesures d'urgence doit prévoir les moyens permettant de remédier à cette embûche, de façon rapide, lorsque la catastrophe survient en région éloignée. Les médias constituaient également une source de préoccupation pour le Docteur, alors qu'il mentionnait le besoin de diffuser un même message, à une seule voix, entre toutes les personnes impliquées dans le processus de sauvetage, afin que le public puise confiance

dans le message véhiculé ainsi que, pour minimiser la confusion à son plus faible niveau possible.

Les questions en rapport aux différentes cultures, aux différentes langues ainsi que celles émanantes directement sur le terrain, ont été revues par le docteur Young, lequel stressait la nécessité d'établir des liaisons avec les autorités locales afin d'assurer que ces préoccupations soient pertinemment répondues. La confirmation des décès et le recouvrement des dépouilles peuvent avoir des implications de nature culturelle, légale, médicale et religieuse. Retrouver des corps intacts peut s'avérer une lourde et quasi-impossible tâche lorsque surviennent des catastrophes de terrorisme. Il devient donc important d'adresser ces préoccupations avec le plus grand tact et le plus haut degré de sensibilité.

Le dernier défi que Dr Young a expliqué était en relation avec les services offerts aux victimes et à leur famille respective, autant au niveau local qu'international. Il a fait part qu'une attention particulière devait être apportée envers les besoins des familles et que, tous, impliqués dans le processus de livraison des services aux familles, doivent être conscientisés du fait que l'urgence se poursuive bien au-delà après l'événement.

Suite à cette présentation, une table de panélistes a discuté des besoins à court terme pour les victimes de terrorisme. Parmi les participants à cette table se retrouvaient du personnel en intervention d'urgence, des représentants de la Croix-Rouge, de la communauté experte en matière de santé mentale, ainsi que ceux des services aux victimes. Madame Janis Watson de la Croix-Rouge a ouvert la discussion en parlant des besoins élémentaires pour assurer l'hébergement et la nourriture pour les personnes touchées par ou, relocalisées suite à, une attaque terroriste. Elle a, dans le même souffle, abordé le sujet du soutien qui doit être fourni aux familles alors que ces dernières doivent faire face à des situations incertaines et toute la profonde douleur infligée lorsqu'un membre de leur famille est porté disparu ou, est retrouvé mort.

La sous-chef du Service de police d'Ottawa, Sue O'Sullivan, s'est entretenue au sujet de la nécessité d'une préparation au niveau local, étant donné que les autorités locales sont les premiers répondants. Elle a poursuivi en priorisant le besoin d'intégrer les services et les interventions auprès des victimes comme un élément prenant de la planification des mesures d'urgence. Non seulement ces notions doivent être intégrées dans la planification, elles doivent constituer un élément-clé. En effet, les victimes et leurs besoins spécifiques ne peuvent être traités directement sur le terrain; ils doivent être planifiés au préalable. Elle a aussi exprimé qu'un lien doit être établi entre les services policiers, les autres organismes ainsi que les victimes, au tout début des processus. Cette relation facilitera autant l'échange de renseignements que le soutien aux victimes.

Garry Spence, du Service d'incendie d'Ottawa, a réitéré le besoin à l'égard d'une bonne coordination des efforts, en renforçant l'idée que la sécurité physique des victimes et des premiers répondants doit être la préoccupation première, en tout temps, lorsque sont déployés les efforts de recherches et de sauvetages. Une fois les conditions sécuritaires bien assurées, les besoins d'ordre psychologique des victimes doivent être traités en plus

de fournir les informations nécessaires et, d'apporter des solutions et interventions à long terme.

Le docteur Wayne Corneil a parlé de l'impact au niveau psychologique sur les victimes. Les effets à court terme relatifs à une attaque sont normalement décrits comme des réactions de peur - soit la peur qu'une autre attaque similaire se produise et, la peur de ce qui est arrivé aux êtres chers disparus. Une thérapie spécialisée n'appert point être l'intervention appropriée à ce point. Les réseaux d'informations et de soutien des pairs et de la communauté sont suffisants pour assister les victimes, à court terme. Le besoin réel pour une thérapie, sur une base individuelle ou de groupe, se fera sentir avec le temps, généralement une bonne période de temps après la crise.

La dernière membre composant le panel, Tracy Clark, a discuté de sa propre expérience de travail au Bureau des victimes de crimes de l'Ontario (« VCO »), lors des jours suivants l'attentat du 11 septembre. Le personnel de ce Bureau s'est vite rendu compte qu'il n'était aucunement préparé pour apporter son aide et support à New York et qu'il tenterait de son mieux pour les assister de leurs bureaux au Canada. Les employés ne pouvaient répondre aux besoins à court terme par contre, ils étaient fins prêts pour aider à solutionner les besoins à long terme.

La deuxième présentation d'importance a été donnée par deux victimes canadiennes de terrorisme. Il s'agissait du docteur Haran Radhakrishna, lequel a perdu sa famille lors de l'attaque à la bombe contre le vol 182 d'Air India et, de madame Maureen Basnicki, dont le mari, Kenneth, a été tué dans des attentats contre le World Trade Centre. Chacun a parlé de son expérience personnelle vécue lors des événements terroristes respectifs. Ils ont fourni d'importantes notions à l'égard des besoins uniques des victimes d'incidents terroristes au Canada.

Le docteur Radhakrishna a parlé du choc qui s'est emparé des victimes de l'attaque contre Air India, non seulement le choc de la perte des êtres chers mais, également, l'état de choc relatif à la réalisation que cette attaque terroriste ciblait la population canadienne. Il a porté ses réflexions sur le chagrin et la douleur, dont lui et, les autres victimes ont soufferts, à l'époque et encore à ce jour; étant donné qu'aucune aide ne leur avait été procurée lorsqu'est survenu l'incident et, le fait que ceux qui ont manigancé cette attaque courent toujours librement. Il a également discuté des besoins à long terme, lesquels demeurent encore non adressés soit, de traiter avec la brisure de la cellule familiale, les pertes financières, les problèmes de santé, la bataille légale, le manque de reconnaissance ou de soutien de tous les paliers des gouvernements.

Maureen Basnicki s'est entretenue sur les impacts qui perdurent depuis le décès de son mari, le 11 septembre et, a discuté de sa situation unique, étant une des victimes du 11 septembre qui ne réside pas aux États-Unis. Elle s'est sentie isolée des autres victimes et des services qui leur ont été offerts ainsi que par le manque de soutien de tous les paliers des gouvernements au Canada. Elle a expliqué les difficultés qu'elle a vécues, non seulement l'incidence psychologique relativement au décès de son mari, des suites d'un acte terroriste mais, également, du manque d'aide de la part de son gouvernement. Elle a

dénoté quelques préoccupations uniques en leur genre pour les victimes d'actes terroristes. Elles sont : l'identification des restes humains sur une base continue, l'intensité de la couverture médiatique, la peur associée à des nouvelles attaques, les programmes d'indemnisation, le manque de poursuite judiciaire et, le fait qu'il soit peu probable que leur soit accordé, les mêmes droits que ceux accordés aux victimes de crimes autres que d'actes terroristes (par exemple, présence au procès, déclaration de la victime, présence lors de l'audience en vue d'une libération conditionnelle).

Cette seconde présentation a été suivie d'une seconde table de panélistes, lesquels ont discuté des besoins à long terme pour les individus touchés par des actes de terrorisme. Anita Gupta, qui a perdu sa sœur lors de l'attaque à la bombe contre le vol d'Air India a parlé des besoins des enfants victimes d'actes terroristes. Elle était encore qu'une enfant lorsque la tragédie est survenue et, les plus importantes barrières dressées devant elle étaient de comprendre le traumatisme et le chagrin associé ainsi que, d'avoir accès à des explications, adaptées pour sa catégorie d'âge, relatives à l'événement, au deuil et aux meilleures façons de gérer tous les sentiments dont le processus d'acceptation ce qui venait de survenir.

Puis, le docteur Radhakrishna a poursuivi en réaffirmant que les besoins qu'il avait précédemment identifiés, en plus du sentiment de négligence ressentie par les victimes, et plus spécifiquement, les victimes de l'incident d'Air India, ainsi que la sensibilité par rapport aux différentes cultures touchées, tous ces éléments doivent avoir été prévus et pensés dans les services offerts aux victimes.

Madame Ruth Campbell, présidente du Bureau des victimes de crimes de l'Ontario a pris la parole suite à l'élocution du docteur Radhakrishna. Cette dernière a réitéré le fait que les enfants sont très souvent les grands oubliés lors d'actes criminels et que leurs besoins, à court et à long terme, se doivent d'être compris dans toute planification relative à l'intervention en situation d'urgence pertinente. Elle a poursuivi son discours en mentionnant que nous devons nous pencher sur un programme d'indemnisation à propos, étant donné que la plupart des programmes en place ne s'adresse pas aux victimes d'actes terroristes. Nous devrions nous assurer que les renseignements soient pertinemment transmis, que le soutien nécessaire soit fourni, ainsi que le militantisme soit adéquatement dirigé afin d'assurer que les victimes ne se sentent ni isolées, ni oubliées.

La dernière panéliste, docteur Marty MacKay, a parlé des besoins psychologiques des victimes et de la manière dont nous répondons à ces besoins, peu importe le moment où une aide est demandée et, pour combien de temps elle est nécessaire. Elle croit que les victimes ne devraient pas déboursier pour ces services, qu'ils devraient leur être offerts. La réelle préoccupation pour plusieurs des victimes n'est point de déterminer la cause de leur problème mais, le désir de guérir. Nous nous devons de leur procurer les soins et toute l'assistance nécessaire afin de les aider à atteindre ce but.

Bref sommaire des conclusions tirées du colloque

Une source de précieux renseignements, d'une grande richesse en matière des besoins et des services à fournir aux victimes d'attaques terroristes ont été discutés et présentés au courant de la journée du colloque. Plusieurs sujets d'intérêt commun ou, sources de préoccupations ont été soulevés, autant de la part des conférenciers que par les participants. À l'unisson, tous ont revendiqué le besoin d'une coordination appropriée et d'une planification au préalable afin d'être fin aptes à intervenir et répondre aux besoins si uniques des victimes. Plus spécifiquement, il s'agit d'incorporer les interventions et services aux victimes dans les plans de mesures d'urgence. Les victimes ont dénoté la problématique relativement au fait que les besoins soient reconnus à long terme et, non simplement dans l'immédiat de la catastrophe. Les plans de mesures d'urgence devraient donc considérer ce fait et, s'assurer d'incorporer les mécanismes d'interventions appropriées. Les victimes ont également rapporté que les réponses des autorités et du gouvernement ou, la perception du manque de réponse, peut avoir des incidences significatives sur leur rétablissement à long terme. Ce pourquoi, il est tout aussi important de traiter de cette préoccupation dans les stratégies de mesures d'urgence ainsi que lors de l'exécution de ces plans. Enfin, l'implication des médias a été identifiée ayant deux rôles soit, un de grande source de préoccupation, en même temps que son opposé, un important outillage. Encore ici, la planification au préalable s'avère idéale car elle permettra d'utiliser toute la mécanique médiatique à son plein potentiel, tout en minimisant les impacts négatifs pour ceux touchés par la tragédie.

Références annotées :

Agence France Presse, “Clarke rejects fund for victims of London attacks,” 7 novembre 2005.

BBC News. “London victims compensation row,” 3 août 2005.

Benedek, D.M. et al. “Emergency mental health management in bioterrorism events.” Emergency Medicine Clinics of North America, mai 2002: Vol. 20, No. 2, p.393-407.

Blakeney, Ray. “Providing Relief to Families After a Mass Fatality.” OVC Bulletin. Bureau des victimes de crimes, novembre 2002.

Boudreaux, E. et al. “Criminal victimization, posttraumatic stress disorder, and comorbid psychopathology among a community sample of women.” Journal of Traumatic Stress, October 1998: Vol. 11, No. 4.

Cabinet Office, UK Resilience. “Humanitarian Assistance in Emergencies: Guidance on Establishing Family Assistance Centres”, non daté.

Call, John A., and Betty Pfefferbaum. “Lessons From the First Two Years of Project Heartland, Oklahoma's Mental Health Response to the 1995 Bombing.” Psychiatric Services, juillet 1999. Extrait de <http://psychservices.psychiatryonline.org/cgi/content/full/50/7/953>.

Réseau canadien de stress traumatique. “South East Asia Earthquake and Tsunami,” undated. Extrait de <http://www.ctsn-rct.ca/tsunami.pdf>.

David S. C. Chu. Response to the Terrorist Attack on the Pentagone: Pentagone Family Assistance Center After Action Report, mars 2003.

Ville de Austin. Mental Health Crisis and Disaster Plan, août 2000.

Cummock, M. Victoria. “The necessity of denial in grieving murder: Observations of the victims’ families following the bombing in Oklahoma City.” PTSD Quarterly. National Centre for Post-Traumatic Stress Disorder, 1995.

Dart Center for Journalism & Trauma. “Effects of Coverage on the Public,” décembre 2005. Extrait de http://www.dartcenter.org/research/fact_sheets/fact_sheet2.html.

Davis, Robert C. et al. Victims of Crime. 2nd édition. Sage Publications, 1997.

Disaster Action. “When Disaster Strikes – The Immediate Aftermath for Relatives and Friends: When you know what has happened to your relative or friend,” 2002. Extrait de http://www.disasteraction.org.uk/support/da_guide01.pdf.

Fédération canadienne des municipalités. 2004 Municipal Emergency Preparedness and Management Costs – Issues and Resource Requirements, 2004.

Fédération canadienne des municipalités. Urgences : Les municipalités absentes de la planification, 2005.

Feinberg, K. What is Life Worth?. PublicAffairs, 2005.

Feinberg, K. Final Report of the Special Master for the September 11th Victim Compensation Fund of 2001, 2005

Friedman, Matthew J. “Toward a Public Mental Health Approach for Survivors of Terrorism.” Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma, 2005 : Vol. 10, No.1.

Gidron, Y. “Posttraumatic Stress Disorder after terrorist attacks.” Journal of Nervous and Mental Disease, 200 2: Vol. 190, No. 22.

Herman, Susan and Michelle Waul. Repairing the Harm: A new vision for crime victim compensation in America. National Center for Victims of Crime, juillet 2004.

Hess, S. and M. Kalb. The Media and the War on Terrorism. Brooking Institution Press. Washington. D.C., 2003

Home Security Office. “Addressing Lessons from the emergency response to the 7 July 2005 London Bombings,” 22 septembre 2006 : p.10. Extrait de <http://security.homeoffice.gov.uk/news-publications/publication-search/general/lessons-learned?view=Binary>.

Horan, Deborah Ann. A Review of Resources for Canadian Victims of Terrorism. Non publié, 2006.

ISTSS. “Behavioural Health Interventions Following Mass Violence.” Traumatic StressPoints, hiver 2004.

Kight, Masha. Forever Changed - Remembering Oklahoma City. Prometheus Books, 1998.

Latham, Amy E., and Holly G. Prigerson. “Suicidality and Bereavement: Complicated Grief as Psychiatric Disorder Presenting Greatest Risk for Suicidality.” Suicide and Life-Threatening Behavior, hiver 2004 : Vol. 34, No. 4.

Lemyre, Dr. Louise et al. « Outils d'évaluation et de gestion du risque psychosocial dans le but d'améliorer l'intervention en cas d'attaque ou de menace chimique, biologique, radiologique ou nucléaire au Canada. » Biosécurité et Bioterrorisme, 2005 :Vol. 2, No. 4.

London Bombing Charitable Relief Fund. "How the fund was spent," non daté. Extrait de <http://www.lbrcf.org.uk/spent.jsp>.

Manzi, C. et al. Critical Information Flows in the Alfred P. Murrah Building Bombing: A Case Study, Chemical and Biological Arms. Control Institute. Washington, DC, 2002.

Matas, Robert. "Air-India bombing: A 20-year push for justice." Globe and Mail, 15 mars 2005. Extrait de <http://www.theglobeandmail.com/servlet/story/RTGAM.20050315.wair-india0315/BNStory/specialAirIndia/>.

McClenahan, Muriel. London Family Assistance Centre Provisional Guidance Document. Home Office, février 2006. Extrait de www.londonprepared.gov.uk/londonplans/emergencyplans/fac.pdf

Bureau des victimes de crimes. Handbook for Coping After Terrorism: A Guide to Healing and Recovery. U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs, 2001

Bureau des victimes de crimes et la Croix-Rouge américaine. Responding to Victims of Terrorism and Mass Violence Crimes: Coordination and Collaboration between American Red Cross Workers and Crime Victim Service Providers. U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs, 2006.

Bureau des victimes de crimes. Responding to September 11 Victims: Lessons Learned From the States, 2005.

Bureau des victimes de crimes. Responding to Terrorism Victims: Oklahoma City and Beyond. U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs, 2000.

Bureau des victimes de crimes. Mental Health Response to Mass Violence and Terrorism - Participant's Manual. U.S. Office for Victims of Crime Technical and Training Assistance Center, 2006.

Oklahoma City National Memorial Institute for the Prevention of Terrorism. Oklahoma City – Seven Years Later: Lessons for Other Communities, 2002.

Pfefferbaum, Betty et. al. "Mental Health Services for Children in the First Two Years After the 1999 Oklahoma City terrorist Bombing," Psychiatric Services, juillet 1999 : Vol. 50, No.7.

Kent Roach. September 11: Consequences for Canada. McGill-Queen's University Press, 2003.

Schechter, D. Media Wars: News at a Time of Terror. Rowman & Littlefield Publishers. USA, 2003.

Spungen, Deborah. Homicide: The Hidden Victims. Sage Publications Ltd, 1998.

Organisation mondiale de la santé. Rapport mondial sur la violence et la santé, 2002.

Zimonjic, Peter. "The road to recovery lies within." London Daily Telegraph, 17 juillet 2005. Extrait de <http://www.telegraph.co.uk/news/main.jhtml?xml=/news/2005/07/17>.