



Association française des Victimes du Terrorisme

Quel protocole pour réagir en situation de crise ? Les victimes s'expriment

[RESPONSE PROTOCOLS IN EMERGENCIES: THE VOICE OF VICTIMS]

Londres, 6 juillet 2010

Compte-rendu rédigé par Claire DUPUY pour l'AfVT.org

5 ans après les attentats qui frappèrent les transports londoniens le 7 juillet 2005 et qui causèrent la mort de 56 personnes, les BBS (*Brent Bereavement Services*) en partenariat avec le Réseau Européen des Victimes du Terrorisme (NAVt), ont organisé un congrès à Londres intitulé « **Response Protocols in Emergencies: The Voice of Victims** ».

Introduction

Le discours d'accueil a été prononcé par **Susie Winton-Lyle**, présidente des BBS (*Brent Bereavement Services*).

Paulo Pimentel, directeur de *Survivors of Terrorism*, membre des BBS et du Réseau Européen des Victimes du Terrorisme (NAVt), ainsi que **Maria Lozano**, Directrice du Réseau Européen des Victimes du Terrorisme (NAVt), ont également pris la parole pour introduire la conférence.

Le discours d'ouverture a été lu par **Richard Barnes**, le député-maire de Londres.

La conférence s'est déclinée en 3 grandes parties :

1. La voix des victimes
2. Les protocoles de réponse aux cas d'urgences
3. Répondre grâce à l'expérience

1. La voix des victimes

3 victimes sont venues témoigner de leur expérience en insistant sur leurs besoins dans les moments suivant l'attentat mais aussi à plus long terme.

Trevor Lakin, père d'une victime des attentats de Sharm al-Sheikh

Le fils de Trevor Lakin, Jez, et sa petite amie ont été tués lors des attentats commis à Sharm al-Sheikh (Égypte), le 23 juillet 2005.

Trevor Lakin a appris en regardant les nouvelles que plusieurs bombes avaient explosé à Sharm al-Sheikh. Sans nouvelles de son fils, il décide alors de contacter le ministère des Affaires étrangères ainsi que d'autres ministères. Le ministère britannique des Affaires étrangères ne fut pas en mesure de lui donner plus d'informations concernant les victimes de l'attentat.

En l'absence d'informations concernant son fils, Trevor Lakin organisa lui-même son départ pour Sharm al-Sheikh. M. Lakin explique par la suite le déroulement des événements sur place :

- Le 26 juillet 2005, soit 3 jours après l'attentat, la police britannique arrive à Sharm al-Sheikh.
- Le 28 juillet 2005 à 10h45, M. Lakin est informé que l'on a probablement retrouvé son fils.
- Le 28 juillet 2005 à 16h00, M. Lakin procède visuellement à l'identification du corps de son fils. Le même jour, il complète tous les papiers administratifs égyptiens.
- Le 30 juillet 2005, M. Lakin repart en Grande-Bretagne.

Suite à cette expérience, M. Lakin exprime l'aspect absolument non professionnel de la prise en charge des familles de victimes en cas d'événements graves comme l'attentat qui a touché son fils. Ainsi M. Lakin a tenté d'identifier les différents besoins que peuvent rencontrer les familles de victimes lors de catastrophes de ce type, particulièrement à l'étranger :

- M. Lakin est ainsi à l'origine de la création de la « *Disaster Check-list* » qui répertorie l'ensemble des éléments à préparer et des personnes à contacter par la famille en cas d'événement grave survenant à l'étranger.
- M. Lakin insiste également sur l'importance d'avoir des contacts locaux qui peuvent informer et aider les familles dans leurs démarches.
- Il souligne également le besoin pour les familles d'une meilleure communication avec l'État visé par la catastrophe (ou l'attentat). Les informations données n'auraient pas besoin d'être exhaustives. Pour M. Lakin, un simple récapitulatif des personnes à contacter et des démarches à suivre serait suffisant dans un premier temps.

23 juillet 2005 : attentats à Sharm al-Sheikh (Egypte)

Le 23 juillet 2005, une série d'explosions a lieu dans la station balnéaire de Sharm al-Sheikh en Egypte. Les explosifs ont été enclenchés sur le parking du vieux marché de la ville et sur le parking d'un hôtel. Une voiture piégée, conduite par un kamikaze, a explosé dans un autre hôtel de la ville. Les attentats de Sharm al-Sheikh ont causé la mort de 88 personnes et ont fait plus de 200 blessés.

Esther Hyman, sœur d'une des victimes des attentats du 7 juillet 2005 à Londres

La sœur d'Esther Hyman, Miriam Hyman, est décédée lors de l'explosion à bord d'un bus lors des attentats du 7 juillet 2005 commis contre les transports publics londoniens.

Esther Hyman a souligné l'importance de tenir les familles informées de la situation de leurs proches, victimes d'un attentat. Mme Hyman regrette le manque d'informations obtenues suite au décès de sa sœur de la part des instances impliquées. Il lui paraît indispensable que les différents services concernés dans ce type de catastrophe soient mieux documentés et informés sur les procédures à mettre en place. Mme Hyman met également l'accent sur le besoin des familles à obtenir des détails sur les circonstances du décès de leurs proches et sur leurs derniers instants de vie.

Un autre élément majeur, difficile pour les familles, est l'identification du corps de leur proche décédé. Il est important pour la famille et nécessaire pour la procédure d'opérer une reconnaissance visuelle du corps de la victime. Lorsque ce dernier est en trop mauvais état, une identification par un prélèvement ADN ou les antécédents médicaux est nécessaire.

Mme Hyman met en avant le besoin d'un réseau de soutien entre les différentes familles de victimes mais aussi la nécessité d'un soutien psychologique mis en place par des professionnels.

Par ailleurs, Mme Hyman évoque l'importance de la mémoire pour ces victimes. C'est pourquoi elle et sa famille s'impliquent beaucoup pour la mémoire des victimes des attentats de Londres, notamment celle de leur défunte : Miriam Hyman. La famille de cette dernière a créé un site internet intitulé « *Miriam Hyman Memorial Trust* » : www.miriam-hyman.com.

7 juillet 2005 : attentats de Londres

Le 7 juillet 2005, une série de 4 attentats a lieu dans les transports publics de la capitale britannique. 3 explosions se produisent simultanément dans différentes rames du métro londonien. Une heure après, une explosion se produit dans un bus à impériale à Tavistock Square. Les explosions seraient dues à des paquets d'explosifs cachés dans des sacs à dos. Ces explosions ont causé la mort de 56 personnes et fait près de 700 blessés.

Ces actes terroristes seront revendiqués par la suite par le groupe terroriste Al-Qaida et 4 ressortissants britanniques sont arrêtés pour leur implication dans la série d'attentats.

Jacqueline Putnam, victime d'un attentat contre le métro londonien, le 7 juillet 2005

Jacqueline Putnam était dans une rame du métro quand l'une des bombes a explosé. Mme Putnam déplore la mauvaise organisation des services de sécurité et de secours suite à l'explosion de la bombe. En effet, il a été très difficile d'être en contact avec les services à l'extérieur du métro. L'évacuation a duré près de 45 minutes. Les blessés ont été transportés dans une unité de secours d'urgence mise en place dans un magasin Mark & Spencer situé à côté de la sortie de la station de métro. Mme Putnam souligne d'ailleurs l'implication exceptionnelle des employés du magasin pour venir en aide aux victimes.

Pour Jacqueline Putnam, le soutien des autres victimes de l'attentat est un élément essentiel dans la guérison. Les survivants des attentats ont pu se soutenir mutuellement.

2. Les protocoles de réponse aux cas d'urgence

La deuxième partie de la conférence du NAVT a été axée autour de la mise en place de protocoles d'urgence en cas de catastrophe de ce type à différents niveaux :

- politique avec l'intervention de Janet Haddington du *Westminster City Council* ;
- sécuritaire et judiciaire avec Pete Sparks de la *Metropolitan Police* ;
- l'information avec l'intervention de Tony Moore qui a créé un site web sécurisé pour informer les familles de victimes des attentats de Londres.

Janet Haddington, Westminster City Council

Janet Haddington explique que la contrainte politique s'effectue à différents niveaux d'action qui comprennent la prévention et la coordination.

Mme Haddington insiste sur l'importance de la rapidité de réaction et cela tout d'abord au niveau de la recherche de fonds. En effet, l'impact politique est le plus important dans les trois semaines qui suivent l'événement. C'est durant cette courte période qu'il faut le plus faire pression et influencer les groupes financiers et les politiques. Il faut dès lors établir un protocole financier incluant la signature d'agréments de partenariats financiers pour s'assurer que l'aide perdure y compris après l'engouement politico-médiatique.

Enfin, pour Mme Haddington, la réactivité doit également s'exprimer au niveau du soutien psychologique. Une aide psychologique à long terme présente un risque et il faut s'y prendre tôt dans la mesure où les plannings des soins socio-psychologiques sont souvent surchargés et faibles.

Pour contacter Mme Janet Haddington : jhaddington@westminster.gov.uk

Pete Sparks, Metropolitan Police

Pete Sparks est venu exposer les protocoles d'actions mis en place par la police envers les familles de victimes suite aux catastrophes meurtrières.

La Metropolitan Police prévoit dans ce cas le déploiement d'officiers de liaison avec les familles (FLO, *Family Liaison Officers*) qui opèrent à plein-temps. Les missions principales de ces officiers sont : le conseil et l'assistance ainsi que la santé et le bien-être. Ils servent de liaison entre les familles et les autorités dans le but de transmettre des informations mais aussi de solliciter les familles lorsque la situation l'exige (ex : l'identification des corps). Ces officiers ont pour rôle de collecter le maximum d'informations possibles. Leurs différents rôles se déclinent ainsi : le travail d'enquête, la collecte de matériels permettant l'identification des victimes, l'accompagnement des familles à la morgue, l'identification et la prise de témoignages des différents témoins, la récupération d'affaires personnelles des victimes sur le lieu de la catastrophe, l'accompagnement des familles tout au long de l'enquête. Les officiers de liaison avec les familles peuvent se déployer au sein de 4 zones géographiques en Grande-Bretagne.

The Casualty Bureau (CCB) est chargé de la coordination de l'intégralité du processus d'identification mené par le « *Senior Identification Manager* ». Le CCB travaille en étroite collaboration avec les officiers de liaison qui agissent aux côtés des familles. Le CCB a mis en place une importante base de données dans le but d'améliorer les futures enquêtes.

La Metropolitan Police a également fait part de ses objectifs afin d'améliorer son action à long terme : formation du personnel, création de centres d'aide humanitaire, présence des officiers de liaison avec les familles dans tout le royaume, intervention renforcée au niveau des entreprises.

Tony Moore, 7/7 Secure Website

Tony Moore est à l'origine de la création d'un site web sécurisé en faveur des victimes des attentats de Londres et de leurs familles, et pouvant également être utilisé par les services de police pour collecter des informations ou contacter des témoins. L'accès à ce site web se situe autour de différents niveaux de sécurité en fonction de l'implication de la personne dans l'attentat. Le site permet aux victimes et à leurs familles d'échanger et de partager leurs expériences et de se soutenir. Il favorise le lien entre les victimes et permet leur mise en contact.

3. Répondre grâce à l'expérience

Cette troisième partie offre la parole au personnel chargé de la prise en charge des victimes du terrorisme et met en avant les différents programmes et travaux de recherches qu'ils ont initiés.

Chris Brewin, University College London

Chris Brewin indique que l'une des difficultés majeures de la prise en charge psychologique des victimes est la longueur des listes d'attente pour les rendez-vous de patients victimes de symptômes post-traumatiques.

Le Docteur Brewin a mis en place un programme contre le stress post-traumatique en y incluant non seulement les personnes directement victimes de l'attentat mais aussi les témoins.

Le Docteur Brewin nous fait part des premiers résultats de son programme :

- Symptômes post-traumatiques : le traitement s'avère efficace pour 66% des 104 personnes ayant suivi ce programme souffrant de symptômes post-traumatiques.
- Symptômes dépressifs : le traitement s'avère efficace pour 54% des 104 personnes ayant suivi ce programme souffrant de symptômes dépressifs.

Le principal problème pour les spécialistes reste l'identification des personnes ayant besoin de soins psychologiques à long terme.

Sean Coll, Western Health and Social Care (NHS) Trust

Sean Coll est responsable du "Victim & Survivors Matters Programm" au sein du *Western Health and Social Care Trust* en Irlande du Nord. Ce programme vise à aider les victimes du conflit en Irlande du Nord. Il s'agit tout d'abord d'engager avec la communauté des travaux qui promeuvent la prise de conscience et la compréhension en faveur de l'amélioration de la situation et du changement. Par ailleurs, le programme aide à la création de liens entre les agences et les réseaux qui existent, mais également en créant de nouveaux liens là où il y en a besoin. Sean Coll insiste sur le besoin d'une approche plus humaine de la problématique. Pour lui, il est important de prendre en compte la victime dans sa globalité et de ne pas réduire leur situation qu'à un problème médical. Sean Coll précise que le travail en Irlande du Nord ne peut être mis en place que sur le long terme.

Pour contacter Sean Coll : sean.coll@westerntrust.hscni.net

Jo Dover, Foundation for Peace

The Foundation for Peace a été créée en 1995 dans le but de promouvoir la recherche et d'agir en faveur de la résolution non-violente des conflits.

La Fondation prend également en compte les conséquences des conflits ou des attentats sur les victimes et considère cette entreprise comme un moyen d'action essentiel en faveur de la construction de la paix et de la réconciliation.

Jo Dover est venue présenter les actions de *Foundation for Peace* à l'intention des victimes de conflits et d'attentats mises en œuvre via un programme intitulé « *The Survivors for Peace* ». Ce



programme a pour objectif de permettre aux victimes de violences politiques (victimes du conflit en Irlande du Nord, victimes des attentats de Londres, de Bali ou de Madrid, anciens soldats) de transformer leur terrible expérience en une opportunité positive pour eux et pour la société, en aidant à faire prendre conscience aux autres des conséquences de la violence. Le programme englobe de nombreuses activités de groupe qui permettent aux victimes de raconter leur histoire et d'entendre l'expérience des autres. Les travaux de groupe sont axés notamment autour de la résolution de conflit, la construction de la paix (*peacebuilding*), la diffusion d'une prise de conscience collective en faveur de la paix, le développement du leadership et le devoir de mémoire.

Site internet de la Fondation : www.foundation4peace.org

Jo Best, Martin Weaver & Felicity Biggart, Ex-7 July Assistance Centre

Trauma Resilience Training

Jo Best, Felicity Biggart et Martin Weaver ont tout d'abord travaillé pour le Centre d'Assistance pour les victimes des attentats du 7 juillet 2005 à Londres (*7-July Assistance Centre*) avec la mise en place d'une assistance psycho-sociale et d'un soutien psychologique.

Cette expérience leur a permis de développer un programme intitulé « *Trauma Resilience Training* » qui a pour ambition de former et de préparer les individus ou les organisations qui ont un risque élevé d'être exposés à des événements traumatiques. L'objectif principal de ce programme est de favoriser une adaptation positive de l'individu à l'événement traumatique qui lui permettra par la suite de retourner rapidement à un état de fonctionnement normal pour son psychisme. Ce programme axé sur la formation permet à l'individu de se préparer à l'événement traumatique et facilite de fait sa résilience ultérieure.

Site internet sur le « *Trauma Resilience Training* » : www.traumaresiliencetraining.co.uk