





Avant-propos

Au cours des dernières décennies, de nombreuses initiatives de la société civile, partout dans le monde, ont été mises en place pour apporter un soutien concret aux victimes du terrorisme et les aider à se rétablir. Certaines de ces initiatives émanent des victimes elles-mêmes, alors que d'autres ont été prises par des organisations de la société civile qui veulent défendre les droits des victimes et répondre à leurs besoins. Pourtant, il semble que, malgré tous les efforts déployés pour lutter contre le terrorisme et prévenir l'extrémisme violent, les victimes du terrorisme continuent d'être marginalisées et oubliées.

Dans la lutte contre le terrorisme, les victimes restent les plus grandes perdantes. Comme les actes terroristes visent sans distinction des pays, des cultures et des religions différentes, la majeure partie des victimes sont des gens ordinaires. Prenant la mesure des répercussions de tels actes sur la population civile et de la nécessité de venir en aide aux victimes, des réseaux et des associations de victimes se sont constitués, souvent de manière spontanée, en réaction directe à des actes terroristes. En dépit du caractère unique de chacune de ces entités et de chacun de ces organismes dans leur contexte national et culturel et eu égard au type de services proposés, tous partagent un même objectif : aider les victimes du terrorisme à défendre leurs droits et répondre à leurs besoins.

Le système des Nations Unies a eu l'honneur de travailler avec de nombreuses organisations de victimes. Malheureusement, à cause de la recrudescence du nombre d'attaques dans le monde, le réseau d'aide aux victimes ne cesse d'augmenter. Ces organisations ont des connaissances et une expérience considérables en matière d'ac-

tion directe et de soutien aux victimes du terrorisme et de prévention du terrorisme et de l'extrémisme violent.

Table des matières

Avant-propos	iii
Introduction	1
I. Promotion et renforcement de la résilience aux niveaux communautaire et individuel	4
A. Aider les victimes à se rétablir après un acte terroriste	4
Encadré I .A : Bonnes pratiques pour aider les victimes à se rétablir après un acte terroriste	6
B. Besoins particuliers des enfants victimes du terrorisme	6
Encadré I .B : Bonnes pratiques en matière de soutien aux enfants victimes du terrorisme	7
C. Besoins particuliers des victimes de violences sexuelles perpétrées par des groupes terroristes	8
Encadré I .C : Bonnes pratiques en matière de soutien aux victimes de violences sexuelles perpétrées par des groupes terroristes	9
D. Promouvoir la résilience individuelle pour renforcer la résilience collective	9
Encadré I .D : Bonnes pratiques en matière de renforcement de la résilience collective	10
II. Aide financière et non financière en faveur des victimes du terrorisme	11
A. Assurer aux victimes l'accès aux services sociaux	12
Encadré II .A : Bonnes pratiques en matière d'accès des victimes aux services sociaux	12
B. Aider les victimes du terrorisme à devenir financièrement indépendantes	13
Encadré II .B : Bonnes pratiques en matière de soutien aux victimes du terrorisme en vue de favoriser leur indépendance financière	13
C. Apporter une assistance aux victimes du terrorisme dans le cadre des procédures judiciaires et administratives	14
Encadré II .C : Bonnes pratiques en matière d'assistance aux victimes du terrorisme dans le cadre des procédures judiciaires et administratives	15
III. Mener des activités de sensibilisation et de plaider pour mieux défendre les droits des victimes	16
A. Participer à l'élaboration des politiques pour mieux promouvoir les droits des victimes	17
Encadré III .A : Bonnes pratiques en matière de participation à l'élaboration des politiques afin de mieux promouvoir les droits des victimes	18
B. Sensibiliser le public à la détresse des victimes du terrorisme	18
Encadré III .B : Bonnes pratiques en matière de sensibilisation du public à la détresse des victimes du terrorisme	19
C. Organiser des réseaux nationaux, régionaux et internationaux d'associations de victimes	20
Encadré III .C : Bonnes pratiques en matière d'organisation de réseaux nationaux, régionaux et internationaux d'associations de victimes	20
IV. Faire entendre la voix des victimes pour prévenir l'extrémisme violent	21
A. Critères relatifs à la participation des associations de victimes aux stratégies de prévention de l'extrémisme violent	21
Encadré IV .A : Bonnes pratiques en matière de participation des associations de victimes aux stratégies de prévention de l'extrémisme violent	22
B. Protéger les droits des victimes lorsqu'elles s'engagent dans des activités de prévention de l'extrémisme violent	22
Encadré IV .B : Bonnes pratiques en matière de protection des droits des victimes lorsqu'elles s'engagent dans des activités de prévention de l'extrémisme violent	23
C. Faire en sorte que le bien-être des victimes reste au cœur des stratégies de prévention de l'extrémisme violent	24
Encadré IV .C : Bonnes pratiques permettant de faire en sorte que le bien-être des victimes reste au cœur des stratégies de prévention de l'extrémisme violent	25
D. Élaborer des stratégies efficaces de contre-propagande	25
Encadré IV .D	

Introduction

-
- iv) Bonnes pratiques en matière d'assistance financière et non financière aux victimes du terrorisme (Dakar, 10-13 octobre 2017).

Une conférence de validation, qui a rassemblé un grand

I. Promotion et renforcement de la résilience aux niveaux communautaire et individuel

C'est souvent immédiatement après un acte terroriste que l'opinion publique manifeste sa plus profonde et sa plus intense solidarité à l'égard des victimes et de leurs familles. Cependant, cet élan peut vite s'essouffier, un événement succédant à un autre.

Ce sentiment éphémère de solidarité peut avoir des conséquences profondes, en particulier dans les pays qui ne font aucun cas des victimes du terrorisme ou qui ne peuvent répondre complètement à leurs besoins et les abandonnent ainsi à leur souffrance. Pourtant, en raison de la violence de l'acte terroriste, les victimes ont souvent besoin d'un soutien multidimensionnel à long terme pour se rétablir et surmonter leur traumatisme.

Les associations de victimes peuvent proposer aux victimes du terrorisme des outils et des techniques qui les aideront à construire et à renforcer leur propre résilience. Ce soutien peut souvent aller au-delà de l'aide d'urgence et des secours aux personnes et vise à améliorer le rétablissement à long terme des victimes et à faciliter leur réinsertion dans la société.

Le concept de résilience, souvent défini comme l'aptitude à faire face à l'adversité et à s'adapter aux difficultés ou au changement, est plus fréquemment utilisé pour définir les différentes phases traversées par les victimes de menaces et d'actes terroristes.

Guérir ne veut pas dire oublier l'acte terroriste : il s'agit bien d'apprendre à vivre avec et à construire sa vie en conséquence. C'est un processus continu. Les victimes du terrorisme ne pourront jamais complètement reprendre leur vie d'avant. Elles devront apprendre à vivre différemment et à entamer une nouvelle existence après l'acte terroriste. L'objectif est donc de parvenir à un niveau de résilience qui favorisera la guérison et le rétablissement des victimes.

La résilience est importante non seulement au niveau individuel mais aussi au niveau communautaire, dans la mesure où l'objectif principal est de parvenir à une résilience globale. Le renforcement de la résilience à l'échelle collective joue un rôle essentiel dans la lutte contre le terrorisme, car une communauté forte et unie sera moins vulnérable aux conséquences du terrorisme. C'est aussi

un moteur essentiel du relèvement à l'échelle globale, qui contribue à son tour à soutenir chaque victime du terrorisme. Les communautés sont ainsi plus fortes et capables de s'adapter, de guérir et de se rétablir plus rapidement après un acte terroriste. L'objectif primordial est par conséquent de parvenir à un niveau de résilience collective qui crée un environnement propice et des synergies en favorisant la résilience de chaque victime.

Bien qu'il incombe au premier chef à l'État de veiller sur sa population et, en cas d'acte terroriste, de procurer un soutien aux victimes, les associations de victimes peuvent jouer un rôle majeur dans le renforcement de la résilience individuelle et collective. Les initiatives de la société civile sont souvent complémentaires des programmes publics de soutien, à supposer qu'il en existe, car elles peuvent apporter à chaque victime un appui direct, plus intime et plus substantiel, allant parfois au-delà de ce que des initiatives publiques peuvent offrir.

Les associations de victimes contribuent au renforcement de la résilience au niveau individuel en se rapprochant des victimes, en leur apportant en temps voulu un appui personnalisé, en leur donnant accès à tout l'éventail des aides plus générales disponibles et en menant des actions de sensibilisation en leur faveur.

Les associations de victimes peuvent aussi aider à renforcer la résilience au niveau des communautés grâce à des initiatives visant, par exemple, à lancer des programmes de soutien et à en faire connaître l'existence, notamment en diffusant des informations sur l'aide d'urgence et à long terme et en coordonnant les activités y relatives, en cas d'attentat. Les associations de victimes peuvent également proposer des programmes de soutien dans un environnement sûr et protégé; sensibiliser les communautés aux scénarios possibles, à la conduite à adopter et aux mesures à prendre; et informer les victimes des ressources publiques et privées qui sont disponibles aux fins du soutien, en particulier si l'État ne dispose ni des outils ni des ressources nécessaires pour aider les victimes du terrorisme. Cette responsabilité peut être plus grande encore si les associations de victimes sont seules à intervenir. Elles sont souvent mieux placées pour venir en aide aux victimes du terrorisme, surtout si elles ont accès aux groupes vulnérables et marginalisés, souvent négligés par les pouvoirs publics.

A.

gendrer des traumatismes plus graves et plus durables, susceptibles de marquer les victimes pour le restant de leur vie. Il arrive même que des victimes ne comprennent pas ce qui leur est arrivé, refusent d'en prendre la mesure ou vivent dans le déni. Les victimes du terrorisme ne devraient jamais être ni poussées ni forcées à recevoir de l'aide. Chaque personne est différente et a besoin d'un soutien particulier aux fins de sa réadaptation. Les victimes attendent parfois plusieurs mois, voire des années, après les faits avant de chercher de l'aide, mais il est essentiel de comprendre l'importance de ce soutien au regard de leur rétablissement.

Il est également impératif que ce soutien leur soit apporté peu après l'attaque terroriste, car il est indispensable au processus de guérison. Cependant, dans certaines cultures, solliciter un soutien psychique et psychologique peut être mal perçu, tant par les victimes elles-mêmes que par la société, en raison de la stigmatisation associée à ce type de traitement. Les associations de victimes, entre autres, peuvent jouer un rôle clé en aidant ces dernières à surmonter cette perception et à demander l'aide dont elles ont besoin.

Venir à l'aide des victimes et leur offrir un soutien constitue souvent l'une des tâches les plus ardues. Bon nombre d'entre elles ignorent souvent quels sont les services disponibles et les prestations auxquelles elles peuvent prétendre, et il est indispensable de les informer des divers services de soutien à leur disposition. Les associations sont idéalement placées pour aller au-devant des victimes et leur donner ces informations, car elles centralisent les informations concernant les programmes publics et privés existants. Dans certains cas, elles peuvent aussi proposer aux victimes un accompagnement confidentiel et discret, fondé sur la confiance.

Les associations de victimes doivent cependant se montrer attentives et réceptives aux besoins des victimes, gagner leur confiance et resserrer ce lien au fil du temps. Elles doivent comprendre le contexte et la personne avant de proposer un quelconque soutien psychologi-

-en mpe2014 dTw (-)TTj-0 ant s007eeTw (-)Tnet(ia-0)Tj/Sp533d6scn/GS0/T0vaf)Ofami(Tj-0 (Tw (0ndse mtns))00scn/GS1y/T1vaf n



ment ils peuvent soutenir ces derniers joue un rôle crucial dans le rétablissement durable des enfants et des jeunes.

Le fait de réunir des enfants victimes d'actes terroristes originaires de différentes communautés ou, dans certains cas, d'autres pays, est également une façon saine de les aider à se rétablir et de renforcer la résilience des jeunes ayant subi un traumatisme. Les filles et les garçons comprennent ainsi qu'ils ne sont pas seuls et ressentent de l'empathie en ayant des contacts avec d'autres enfants victimes. Ce type de programme favorise également la compréhension et la tolérance, et encourage le sentiment d'humanité partagée en préconisant le dialogue interculturel, la tolérance et la consolidation de la paix, ce qui atténue les conséquences néfastes du terrorisme.

Encadré I.C

Bonnes pratiques en matière de soutien aux victimes de violences sexuelles perpétrées par des groupes terroristes

Respecter les décisions et la démarche des victimes

L'intérêt supérieur des victimes de violences sexuelles est systématiquement prioritaire. Les associations de victimes devraient toujours les soutenir et leur laisser le temps et la latitude nécessaires pour se remettre de ce qu'elles ont vécu, en mobilisant les ressources nécessaires. Il faut garder à l'esprit que les victimes de violences sexuelles ne raconteront ce qui leur est arrivé que lorsqu'elles seront prêtes à le faire.

Mettre en œuvre une approche globale

S'agissant de l'aide aux victimes de violences sexuelles, les associations de victimes doivent adopter une approche globale propice au rétablissement et à la guérison, sans perdre de vue le fait que cet accompagnement sera différent, sur les plans médical, psychologique et parfois financier, selon que la victime est une fille, un garçon, une femme ou un homme.

Aider les victimes de violences sexuelles à se réinsérer complètement dans la société grâce à des procédures bien établies

Pour trouver et offrir des solutions permettant de répondre aux besoins les plus urgents des victimes

ment les victimes et préconiser l'adoption d'une approche centrée sur la victime, qui tienne compte d'actes traumatiques, tels que les actes de violence sexuelle, dans les procédures judiciaires.

Les associations de victimes peuvent en outre jouer un rôle déterminant dans la sensibilisation à la stigmatisation et à ses conséquences, et faciliter la réinsertion des victimes dans leurs communautés. Les campagnes d'information peuvent s'avérer efficaces à ce titre et s'appuyer sur différents mécanismes adaptés au contexte local. Certaines initiatives de ce type, prenant la forme de dialogues en petits groupes, de pièces de théâtre ou de programmes de radio locale, ont porté leurs fruits dans les communautés et ont aidé les victimes de violences sexuelles à rentrer chez elles.

Les victimes de violences sexuelles ont des besoins spécifiques, et les interlocuteurs clés, tels que les avocats, les psychologues, les magistrats et les agents des forces de l'ordre, doivent donc recevoir une formation adéquate pour ne pas aggraver leur traumatisme ou les mettre en danger. Il demeure important que toute activité, tout processus ou toute procédure qui concerne des victimes

de violences sexuelles allie compassion et absence de jugement, afin de limiter le risque de réactivation du souvenir traumatique, de leur redonner leur dignité et de rétablir leurs droits fondamentaux. Le bien-être et la sécurité des victimes devraient toujours primer, en toutes circonstances.

D. Promouvoir la résilience individuelle pour renforcer la résilience collective

Le terrorisme engendre une peur et une souffrance qui non seulement pèsent sur les individus, mais encore menacent la collectivité et la société au sens large. Si les actes terroristes peuvent susciter de vastes élans spontanés de solidarité envers les victimes et envers toute une communauté, ils peuvent également donner lieu à des réactions nationalistes et extrémistes susceptibles de briser les liens sociaux et de mettre en péril la cohésion des sociétés.

Renforcer la résilience collective permet d'améliorer la capacité de la société dans son ensemble de se remettre de tout nouvel attentat terroriste. La résilience collective diffère de la résilience individuelle dans la mesure où il s'agit d'une approche globale propice à la mobilisation de ressources plus grandes, à un niveau beaucoup plus large et stratégique. Les communautés et les sociétés doivent être préparées à répondre aux besoins des populations touchées par un acte terroriste et disposer des capacités nécessaires pour venir en aide aux victimes et aux survivants. La résilience et la cohésion contribuent énormément à aider la population à faire face après un acte terroriste.

Les associations de victimes peuvent jouer un rôle à part entière pour ce qui est de favoriser et de promouvoir la résilience des populations frappées par des actes terroristes et de renforcer la capacité des communautés face à des événements traumatisants et de leur apporter les connaissances et les outils nécessaires pour reconstruire la société à court, à moyen et à long terme.

Pour ce faire, plusieurs approches sont envisageables, qu'il s'agisse d'élaborer des campagnes d'information destinées à promouvoir la tolérance, le dialogue inter-culturel et la consolidation de la paix ou d'amplifier les voix des victimes qui réaffirment les valeurs universelles et condamnent les discours de haine et la violence. Ces approches peuvent favoriser la résilience face aux actes de terrorisme, aussi bien au niveau local que sur le plan national, et contribuent à donner aux victimes le sentiment de faire partie intégrante de la société.

Les associations de victimes peuvent aussi encourager

II. Aide nancière et non nancière en faveur des victimes du terrorisme

Lorsqu'un acte terroriste est perpétré, il vise essentiellement l'État. Parce que cet acte frappe aveuglément, le bilan des victimes civiles est souvent élevé. Principal garant de la sécurité de ses citoyens, l'État a la responsabilité d'assurer aux victimes une réparation intégrale et juste. La réparation demeure une question sensible et complexe, associée à des pratiques très différentes. En effet, de nombreux États Membres ne disposent souvent pas des ressources et des mécanismes permettant d'offrir aux victimes du terrorisme une indemnisation financière, une aide non financière et des moyens d'obtenir réparation qui soient appropriés. Les Principes fondamentaux et directives concernant le droit à un recours et à réparation des victimes de violations graves du droit international des droits de l'homme et de la déportation

de diverses manières, notamment en ce qui concerne le droit à une indemnisation financière en vertu de la réglementation nationale, l'accès aux sources de financement publiques et privées, la procédure généralement complexe de demande d'indemnisation, la consultation juridique ou judiciaire, l'obtention d'une aide financière et l'octroi de conseils relatifs à des questions financières.

**A. Assurer aux victimes
l'accès aux services sociaux**

la société civile qui proposent une assistance sociale et financière. Ces initiatives doivent être complémentaires, car des partenariats solides et efficaces permettent de mieux répondre aux besoins complexes des victimes, quelles que soient leur nature et leur ampleur. Toutefois, les associations de victimes doivent être conscientes de leurs limites, tant financières que techniques, si elles veulent être en mesure d'intervenir efficacement auprès des victimes.

Les associations de victimes sont en mesure de jouer un rôle déterminant en faisant mieux connaître les structures d'accompagnement existantes, en donnant des informations et des conseils et, dans certains cas, en proposant des services de base. Elles peuvent suggérer aux communautés de proposer différentes formes de soutien après la survenue d'un acte terroriste et les encourager à les mettre en place, qu'il s'agisse, entre autres, de services professionnels offerts à titre bénévole, de don de sang, d'argent, de vêtements ou d'aliments ou de services d'hébergement. Ces contributions viennent compléter l'action des organismes publics et constituent une aide plus que bienvenue pour les associations de victimes dont les budgets peuvent être modestes.

Comme de nombreuses associations de victimes interviennent aussi dans des zones rurales et apportent également un appui aux victimes « oubliées » ou « invisibles », elles sont souvent les mieux placées pour veiller à ce que ces dernières soient informées des mécanismes existants et des modalités d'accès à divers services. S'agissant, par exemple, des soins médicaux dans les territoires touchés par un conflit, ces associations peuvent sensibiliser la population à la présence de cliniques mobiles et d'équipes médicales, qui sont déployées pour venir en aide aux vic-

times qui ne peuvent pas accéder à des services de santé. Réciproquement, les organisations de la société civile peuvent jouer un rôle majeur en informant les équipes médicales mobiles de la présence de victimes du terrorisme dans des zones d'accès difficiles, et de leurs besoins.

B. Aider les victimes du terrorisme à devenir financièrement indépendantes

Outre les difficultés pour guérir de leurs blessures physiques et du traumatisme subi, l'un des principaux défis que les victimes du terrorisme ont à relever consiste à retrouver une certaine stabilité financière. Bien qu'aucune indemnisation, aussi élevée soit-elle, ne puisse éliminer le traumatisme et la souffrance endurés par les victimes, une aide financière peut être capitale pour ce qui est de pourvoir à leur subsistance et les aider.

Selon la gravité du traumatisme qu'elles ont subi et leur état physique, les victimes d'actes terroristes peuvent avoir besoin d'une aide financière à court, à moyen et à long terme. Elles peuvent avoir été blessées et avoir besoin de soins médicaux de longue durée qui sont incompatibles avec une vie professionnelle ou qui entraînent la perte de leur emploi, ce qui rend nécessaires différentes formes d'indemnisation pour garantir leur indépendance financière et leur permettre de se consacrer à leur rétablissement. Une indemnisation insatisfaisante peut également avoir des conséquences psychologiques à long terme liées à l'angoisse ressentie par les victimes qui essaient de retrouver une stabilité financière.

Encadré II.B

Bonnes pratiques en matière de soutien aux victimes du terrorisme en vue de favoriser leur indépendance financière

Établir des partenariats avec les parties prenantes concernées pour favoriser l'indépendance financière des victimes

Les associations de victimes, qui connaissent bien des acteurs pertinents, tels que les institutions publiques, le secteur privé et des organisations de la société civile, doivent aider les victimes à se mettre en contact avec les parties prenantes concernées et leur fournir des conseils et un soutien, le cas échéant.

Accompagner les victimes dans leur réinsertion professionnelle

Les associations de victimes doivent sensibiliser l'opinion au sort des victimes et veiller à ce que les besoins

de ces dernières soient pris en compte sur leur lieu de travail.

Sensibiliser les acteurs des secteurs public et privé à la nécessité d'aider financièrement les victimes

Les associations de victimes doivent sensibiliser les acteurs publics et privés, ainsi que d'autres parties prenantes, à la nécessité de fournir un appui financier aux victimes du terrorisme pour favoriser leur indépendance financière.

Faire en sorte que les victimes bénéficient d'un soutien financier permet aussi de faciliter leur réinsertion dans la société en leur donnant les moyens de compenser la perte de revenu consécutive au handicap ou au décès d'un soutien de famille.

Conscientes qu'elles ne peuvent pas aider financièrement les victimes du terrorisme sur le long terme, les associations ont souvent adopté des approches pragmatiques et créatives destinées à les aider à surmonter leurs difficultés financières, notamment en établissant des partenariats public-privé, par exemple avec les communautés locales, des donateurs nationaux et internationaux, ainsi que des donateurs du secteur privé. Les associations peuvent également aider les victimes à devenir plus indépendantes sur le plan économique en leur dispensant des conseils et des recommandations sur la recherche d'emploi ou la création d'activités rémunératrices, par exemple en nouant des partenariats ou en mettant les victimes en contact avec les parties prenantes concernées, comme les agences de placement, ou encore en donnant aux victimes des conseils pratiques liés à leur recherche d'emploi, pour la rédaction de leur CV ou d'une lettre de motivation, notamment.

L'établissement de partenariats avec les parties prenantes concernées est souvent le meilleur moyen d'obtenir des fonds et de financer des activités, ce qui aide les victimes à reprendre leur vie en main et à acquérir leur indépendance économique et financière. La sensibilisation à la détresse des victimes peut contribuer à leur épargner de faire l'objet de discriminations lors de leur recherche d'emploi et permet d'attirer l'attention des employeurs sur les besoins des victimes sur le lieu de travail en adoptant et en appliquant des politiques qui tiennent compte de ces besoins.

C. Apporter une assistance aux victimes du terrorisme dans le cadre des procédures judiciaires et administratives

Devoir se préoccuper de démarches administratives peut être une source de stress, et s'y retrouver parmi les différentes formalités et procédures judiciaires et administratives, en particulier tout seul, peut être une gageure pour les victimes qui cherchent de l'aide au lendemain d'un acte terroriste. Le fait de recevoir des instructions imprécises ou complexes, de devoir raconter encore et encore ce qu'elles ont vécu ou de se trouver face à une bureaucratie froide et poussive peut aggraver le traumatisme subi par les victimes.

De nombreuses organisations ont préconisé une approche centrée sur les victimes et privilégiant leur intérêt supérieur dans les procédures judiciaires et administratives, qu'il s'agisse de conseils pour accéder à des services ou d'informations sur les prestations auxquelles elles ont droit. Une telle approche évite la déshumanisation des rapports et limite les risques de traumatisme liés aux démarches bureaucratiques et autres que les victimes doivent accomplir pour faire valoir leurs droits et leurs intérêts. Elle replace aussi dans leur contexte bien des difficultés auxquelles les victimes se heurtent lorsqu'elles demandent l'assistance de l'État, et il est donc nécessaire de recourir aux mesures appropriées d'atté-



En établissant des contacts avec d'autres victimes et des réseaux de la société civile, les associations de victimes peuvent également aider d'autres organisations non gouvernementales qui représentent des victimes du terrorisme à tirer des enseignements de leurs expériences et à élaborer des bonnes pratiques, à renforcer la collaboration et à appliquer des stratégies et des méthodes efficaces pour mieux protéger les victimes.

A. Participer à l'élaboration des politiques pour mieux promouvoir les droits des victimes

Les autorités nationales ont tendance à concentrer leurs efforts, et souvent leurs ressources, sur les victimes d'actes terroristes récents. Les premiers intervenants sont sur les lieux, l'enquête commence et des mesures et des lois sont adoptées ou mises en place. À ce stade, l'attention et la solidarité dont jouissent les victimes sont à leur summum. Pourtant, les victimes ont souvent, avec le temps, le sentiment d'être marginalisées et de faire l'objet d'une discrimination, et l'attention se porte sur autre chose. Il s'agit pour elles d'une situation difficile à vivre et toxique, car elles ont des besoins qui exigent souvent un soutien à long terme. Les associations sont donc particulièrement bien placées pour sensibiliser l'opinion aux besoins des victimes et influencer les décisions prises par les autorités nationales à court, à moyen et à long terme, afin d'apporter une réponse globale à ces besoins.

Le rôle des associations est devenu de plus en plus déterminant : le terrorisme ignore les frontières et les victimes sont de toutes les nationalités et ont divers besoins à différents moments du processus de réadaptation. Il est par conséquent essentiel de promouvoir l'adoption de lois nationales qui répondent mieux aux besoins spécifiques des victimes du terrorisme, et de plaider en faveur d'approches centrées sur ces dernières. Les associations de victimes ont un rôle crucial à jouer dans tous ces domaines, par exemple en prônant une réforme du cadre juridique, en plaidant et en militant pour les droits des victimes, en veillant à ce que les services essentiels répondent aux besoins des victimes et à ce que les politiques nationales et les mesures adoptées par la suite privilégient l'intérêt supérieur des victimes.

Toutefois, avant de se mobiliser ou de plaider en faveur d'un changement d'orientation, les associations de victimes doivent s'assurer qu'elles disposent des mandats, des ressources et des compétences nécessaires pour défendre la cause des victimes. Ce n'est qu'à cette condition qu'elles pourront être considérées par les pouvoirs publics comme des interlocuteurs valables et importants, bâtir des relations durables avec les autorités nationales,

participer à des mécanismes consultatifs et influencer l'élaboration des politiques.

Les associations de victimes devraient veiller à ce que la portée de leurs efforts de sensibilisation et de mobilisation ne soit pas trop ambitieuse et à ce que la mise en œuvre de nouvelles politiques résulte uniquement d'une solide expérience et d'une interaction et d'un dialogue constructifs avec les autorités. L'expérience acquise en matière de politique générale fait de ces associations des porte-parole crédibles des victimes, capables de prendre un placement fait et cause pour leurs intérêts. Une stratégie de sensibilisation bien conçue, préventive et exhaustive, formulée si possible avant la survenue d'un acte terroriste, est cruciale pour mieux soutenir et promouvoir les droits des victimes et doit définir des perspectives à court, à moyen et à long terme.

Par leur action en matière de sensibilisation et de plaider en faveur des droits des victimes, les associations peuvent donc jouer un rôle déterminant pour réformer un large éventail de politiques et de processus nationaux relatifs aux victimes du terrorisme. Grâce à leurs connaissances, à leurs compétences et à l'expérience qu'elles ont acquise concernant les besoins des victimes et la défense de leurs intérêts, elles peuvent s'imposer comme des interlocutrices incontournables auprès des autorités nationales et des organisations régionales et internationales. Pourtant, pour être considérées par les pouvoirs publics comme des partenaires constructifs, les organisations de la société civile qui soutiennent les victimes doivent montrer, sans ambiguïté, les avantages d'une collaboration avec les autorités afin de mieux protéger et soutenir les victimes du terrorisme.

Dans les contextes où le dialogue entre l'État et la société civile est traditionnellement limité, les associations de victimes peuvent montrer les avantages d'un partenariat avec les autorités nationales en faisant valoir que leur travail est souvent complémentaire des services proposés par l'État. Dans les pays en situation de fragilité, de crise ou sortant d'un conflit, une stratégie et une approche spécifiques s'imposent. Établir un dialogue avec les autorités dans un contexte sensible peut s'avérer difficile et délicat lorsqu'il s'agit de garantir que les intérêts des victimes demeurent au cœur des politiques nationales de lutte contre le terrorisme. Pour être entendues et écoutées, les organisations de la société civile doivent identifier les décideurs pertinents et légitimes aux niveaux local et national, comprendre leur rôle, puis agir en conséquence dans une optique pragmatique.

En plaidant en faveur de l'adoption d'approches inclusives, holistiques et participatives dans le cadre des mécanismes de consultation avec les pouvoirs publics, les associations de victimes mettent en évidence le parte-

Encadré III.A

Bonnes pratiques en matière de participation à l'élaboration des politiques afin de mieux promouvoir les droits des victimes

Fixer des orientations et des objectifs durables et à long terme

Les associations de victimes doivent montrer que leur projet en matière de soutien aux victimes du terrorisme est crédible et s'inscrit dans le long terme, et énoncer des objectifs éclairés, durables et qui auront un impact. Lorsqu'ils créent une nouvelle organisation représentant la société civile, les victimes et les défenseurs et défenseuses des droits de la personne doivent avancer pas à pas, éviter de se disperser et être en mesure de mener une action à moyen et à long terme.

Gagner en crédibilité en faisant preuve de compétence et de professionnalisme et en mettant en œuvre des processus ouverts, participatifs et transparents

Les associations de victimes doivent montrer leur crédibilité en faisant preuve de compétence et de professionnalisme, et doivent procurer aux victimes un soutien adapté et personnalisé qui complète l'action des pouvoirs publics ou comble les lacunes du système, grâce à des processus participatifs et transparents.

Élaborer une stratégie de sensibilisation efficace et durable

Les associations de victimes doivent élaborer des stratégies de sensibilisation crédibles, transparentes et

responsables assorties d'échéances, de mesures et d'objectifs précis en rapport avec leurs mandats et leurs missions, tout en veillant à ce que les intérêts des victimes restent au cœur de toutes les initiatives.

Participer aux processus d'élaboration des politiques tout en restant neutre dans l'action menée auprès des victimes du terrorisme

Les associations de victimes doivent participer aux processus d'élaboration des politiques et

mutuellement bénéfique qui en découle et qui leur donne une plus grande visibilité pour mieux représenter les intérêts des victimes.

B. Sensibiliser le public à la détresse des victimes du terrorisme

C'est souvent immédiatement après un attentat que le public s'intéresse le plus aux victimes du terrorisme. Toutefois, à mesure que le choc de l'attaque s'estompe et que d'autres événements viennent occuper le devant de la scène, il n'est pas rare que l'attention du public se focalise sur d'autres sujets d'actualité. Il est difficile de faire en sorte que les questions relatives aux victimes demeurent une priorité pour les autorités publiques et de garantir que l'État procurera aux victimes un soutien constant.

Puisqu'il est difficile de marquer les esprits durablement, il faut élaborer des stratégies de communication claires et efficaces pour que le public accorde une plus grande attention aux victimes du terrorisme, tout en utilisant tous

Encadré III.B

Bonnes pratiques en matière de sensibilisation du public à la détresse des victimes du terrorisme

Informere pub ic avec professionna isme

Les associations de victimes doivent connaître et comprendre le public visé, élaborer des messages adaptés en collaboration avec les médias concernés et, lorsqu'elles conçoivent une stratégie d'information ou de

la résilience et la tolérance, sans pour autant occulter les difficultés que traversent les victimes du terrorisme ni provoquer l'anxiété et la peur parmi la population. Il s'agit de rapprocher les gens, et non de les éloigner les uns des autres. Il n'existe pas de hiérarchie des souffrances : les victimes doivent être traitées de la même manière, l'accent étant mis sur leurs besoins. Toute activité de communication devrait avoir pour principe de « ne pas nuire ».

Par conséquent, les stratégies de communication concernant les victimes du terrorisme seront constructives si elles sont conçues de manière réfléchie et sensible, assorties d'échéances précises et d'objectifs et porteuses de résultats durables. La sensibilisation la plus efficace est celle qui permet de diffuser la voix des victimes sur les scènes locale, nationale et internationale. Les témoignages de personnes qui ont une expérience directe des conséquences d'un acte terroriste sont d'autant plus puissants qu'ils associent un visage humain aux effets du terrorisme. Cela étant, les victimes ne doivent pas être associées à mauvais escient à cette approche, qui ne doit pas non plus réactiver le souvenir traumatique. Les victimes doivent bénéficier d'un soutien à chaque étape du processus de communication et, en particulier, être mises à l'abri d'une surexposition ou d'un traitement médiatique préjudiciable ou inapproprié.

un rôle déterminant pour faire en sorte qu'aucune victime ne soit oubliée.

Sensibiliser le public en honorant la mémoire des victimes permet non seulement de faciliter considérablement le processus de guérison et de rassembler les communautés autour des valeurs défendues par les sociétés et les nations, mais également de garder la question des victimes du terrorisme sous les feux de l'actualité. Les manifestations commémoratives organisées par des associations de victimes et les pouvoirs publics sont l'occasion de reconnaître publiquement ce que vivent les victimes, de leur rendre hommage et de se montrer solidaires. Si elles sont organisées dans le cadre d'une stratégie de communication, ces manifestations ne doivent toutefois, en aucun cas, servir des objectifs politiques mais doivent rester neutres et non partisans, et exprimer une solidarité et un soutien sans faille à l'égard des victimes.

C. Organiser des réseaux nationaux, régionaux et internationaux d'associations de victimes

La participation à des réseaux nationaux, régionaux et internationaux peut permettre aux associations de victimes d'échanger des enseignements tirés de leur expérience, de renforcer l'appui à d'autres organisations et d'adapter les bonnes pratiques à d'autres expériences et contextes nationaux. De solides réseaux régionaux et internationaux d'associations de victimes peuvent aussi donner davantage de portée à la parole des victimes et sensibiliser un public plus large à la détresse de celles-ci.

La mise en place de réseaux d'associations de victimes soulève toutefois des problèmes. Ainsi, organiser une

rencontre entre des victimes peut susciter des difficultés liées à la sécurité, à la communication avec des personnes de langue étrangère, au manque de ressources et à la méconnaissance des différentes méthodes employées par diverses organisations. Les associations de victimes peuvent surmonter ces problèmes en faisant preuve de professionnalisme, en instaurant une relation de confiance avec leurs bénéficiaires, leurs pairs et leurs donateurs et en collaborant de manière transparente et responsable.

Les associations de victimes peuvent également mettre à profit leur collaboration avec d'autres organisations de la société civile et avec les responsables politiques pour signaler des lacunes ou des violations dans les politiques nationales d'aide aux victimes et favoriser ainsi une évolution positive dans leur pays. Un climat de confiance mutuelle permet aux associations de victimes d'être reconnues comme des partenaires crédibles dans la promotion et la défense des droits des victimes, et une coopération solide peut leur donner les moyens d'une action plus efficace.

Le renforcement de la résilience, grâce au dialogue entre les victimes, est le résultat important et constructif résultant des rencontres entre victimes du terrorisme aux niveaux national et international. À la suite de ces rencontres, les victimes, originaires de différentes régions ou parties du monde, se sentent moins isolées, partagent une expérience commune et repartent dotées d'outils et d'expériences qui leur permettent de mieux se prendre en charge et de servir leur communauté. Les programmes destinés à faciliter la rencontre de victimes de différentes régions contribuent également à la consolidation

Encadré III.C

Bonnes pratiques en matière d'organisation de réseaux nationaux, régionaux et internationaux d'associations de victimes

Participer à des réseaux nationaux, régionaux et internationaux d'associations de victimes afin d'échanger des bonnes pratiques et des expériences

Les associations de victimes doivent être encouragées à créer des réseaux nationaux, régionaux et internationaux pour resserrer la coopération, échanger leurs expériences et définir et élaborer de bonnes pratiques pouvant être adaptées au contexte dans lequel elles mènent leurs activités.

Accroître la visibilité des associations de victimes

Les associations de victimes doivent établir des réseaux et se faire connaître grâce à leurs partenaires

locaux, nationaux, régionaux et internationaux, afin de sensibiliser le public au sort des victimes, d'échanger de bonnes pratiques et de rester visibles.

Rapprocher les victimes pour promouvoir et renforcer la résilience individuelle et collective

Les associations de victimes doivent rapprocher les victimes aux niveaux local, national, régional et international, dans un esprit de dialogue interculturel et de tolérance propice à la consolidation de la paix, l'objectif étant de promouvoir et de renforcer la résilience individuelle et collective.

Encadré IV.A

Bonnes pratiques en matière de participation des associations de victimes aux stratégies de prévention de l'extrémisme violent

Faire preuve d'indépendance et de professionna-

leur expérience, elles s'exposent à différentes menaces, surtout si leur témoignage est utilisé par les médias. La

à collecter puis à publier sur Internet des informations personnelles et privées concernant un individu. Dans certaines situations, il est nettement préférable de préserver l'anonymat d'une victime pour éviter son identification et d'éventuelles représailles. En cas de problème, des mesures doivent être prises pour assurer la sécurité de la victime et un entretien doit être organisé avec elle dans les plus brefs délais pour comprendre ce qui s'est passé et éviter que la situation ne se reproduise.

Les associations de victimes doivent garder à l'esprit que, pour de nombreux journalistes, l'histoire d'une victime n'est précisément rien d'autre qu'une histoire. Les droits, tels que le droit au respect de la vie privée, à la confidentialité et à la sécurité, ne constituent pas nécessairement une priorité absolue à leurs yeux. Il convient de toujours informer les victimes de l'attitude à adopter à l'égard des médias et à quoi s'attendre lors de leurs échanges avec eux. Dans l'idéal, des mesures devraient être prises pour éviter une réactivation de leur traumatisme ou une violation de leurs droits.

Les organisations de la société civile qui s'engagent dans des activités de prévention de l'extrémisme violent doivent prendre des mesures pour assurer la protection des droits fondamentaux des victimes, tout en aidant ces dernières à se faire entendre, en particulier dans les contextes difficiles ou sensibles, dans lesquels il est souhaitable de procéder à une estimation des risques avant de mettre en œuvre des stratégies de contre-propagande, de façon à ne pas compromettre la sécurité des victimes. Plusieurs moyens existent pour établir des relations de confiance mutuelle avec celles-ci, y compris l'organisation de séances d'information, de formation et de soutien. Lorsque cela est possible, un appui juridique peut être proposé aux victimes afin de les aider à bien comprendre leurs droits et à prendre des décisions avisées.

C. Faire en sorte que le bien-être des victimes reste au cœur des stratégies de prévention de l'extrémisme violent

Les approches visant à associer les victimes à des activités de prévention de l'extrémisme violent doivent être centrées sur les victimes, qui doivent comprendre et accepter les conséquences d'un tel engagement sur leur bien-être. Le devoir des associations est de veiller à ce que la santé physique et mentale des victimes reste au cœur de toute stratégie de contre-propagande, le principe fondamental étant que « l'on ne peut sauver le monde sans se sauver soi-même d'abord ».

Raconter à nouveau des expériences personnelles peut fréquemment entraîner la réactivation du traumatisme, le sentiment d'être victime à nouveau et la stigmatisation. Les associations doivent s'assurer que les victimes sont prêtes à s'exprimer en public et qu'elles ont parfaitement conscience des conséquences et des risques d'une telle démarche. Certaines victimes se sont engagées dans des activités de prévention de l'extrémisme violent sans recevoir de soutien adéquat au préalable, considérant souvent cette participation comme une étape dans le processus de guérison. Cette approche peut, dans bien des cas, faire plus de mal que de bien, aggraver le traumatisme psychologique et rendre confus le message que les victimes veulent faire passer.

L'engagement dans des activités de prévention de l'extrémisme violent peut être difficile et éprouvant et exige avant toute chose que les victimes surmontent leur propre traumatisme. Les associations ne doivent entreprendre de soutenir les victimes que lorsqu'elles ont obtenu un soutien adéquat au préalable.

Encadré IV.C

Bonnes pratiques permettant de faire en sorte que le bien de prévention de l'extrémisme violent

-être des victimes reste au cœur des stratégies

Tenir compte constamment de l'intérêt supérieur des victimes

Comme l'intérêt des victimes doit toujours guider tout engagement dans des activités de prévention de l'extrémisme violent, les associations doivent s'assurer que les victimes sont prêtes à mener de telles activités et prendre les mesures qui s'imposent tout au long du processus. Elles doivent par ailleurs savoir déceler les signes de fragilité, d'épuisement ou qui laissent présager que les personnes se sentent victimes à nouveau, et agir en conséquence.

Offrir un soutien professionnel tout au long du processus

Il convient de préparer et de soutenir les victimes tout au long de leur engagement. Les associations doivent pouvoir offrir aux victimes des services d'accompagnement pour éviter toute réactivation du souvenir traumatique. Des mesures de protection s'imposent,

notamment en faveur des jeunes et des victimes de violences sexuelles liées à un conflit. Les associations doivent également envisager d'offrir aux victimes des conseils et un soutien psychologique après toute intervention en public. Les enfants ne devraient jamais être associés à des activités de prévention de l'extrémisme violent.

Garantir l'égalité des genres et protéger de la stigmatisation les groupes vulnérables et marginalisés

Les associations de victimes doivent veiller au traitement égal des femmes et des hommes et reconnaître que les victimes ont des besoins qui leur sont propres, selon qu'il s'agit de filles ou de femmes, de garçons ou d'hommes. Elles doivent être attentives aux besoins particuliers des groupes vulnérables et marginalisés et veiller à ce qu'ils puissent participer en toute sécurité à toutes les activités de prévention de l'extrémisme violent.

D. Élaborer des stratégies efficaces de contre-propagande

Les victimes du terrorisme sont les mieux placées pour mettre en évidence l'impact du terrorisme sur les personnes, les familles et les communautés : ce sont des porte-parole crédibles; elles donnent un visage humain aux effets du terrorisme; elles sont les mieux à même de transmettre des discours contre le terrorisme; et leur témoignage est essentiel pour prévenir l'extrémisme violent et condamner les méthodes violentes employées par les groupes terroristes. Les victimes peuvent relayer

Encadré IV.D

Glossaire

Une **indemnisation** devrait être accordée pour tout dommage résultant de violations flagrantes du droit international des droits de l'homme et de violations graves du droit international humanitaire, qui se prête à une évaluation économique, selon qu'il convient et de manière proportionnée à la gravité de la violation et aux circonstances de chaque cas, tel que : **a)** le préjudice physique ou psychologique; **b)** les occasions perdues, y compris en ce qui concerne l'emploi, l'éducation et les prestations sociales; **c)** les dommages matériels et la perte de revenus, y compris la perte du potentiel de gains; **d)** le dommage moral; et **e)** Les frais encourus pour l'assistance en justice ou les expertises, pour les médicaments et les services médicaux et pour les services psychologiques et sociaux .

Une **approche tenant compte des questions de genre** vise à concevoir et à mettre en œuvre des projets, des programmes et des politiques ayant vocation à corriger les inégalités fondées sur le genre.

Les **garanties de non-répétition** devraient inclure, le cas échéant, tout ou partie des mesures suivantes, qui contribueront également à la prévention et qui consistent à : **a)** veiller au contrôle efficace des forces armées et des forces de sécurité par l'autorité civile; **b)**

des réactions, ou de l'absence de réaction, de la société
et des institutions envers la victime.

Les

