

Parler aux enfants après une tragédie

voices
OF SEPTEMBER 11TH

Lorsqu'une tragédie frappe leur collectivité, les parents ont souvent du mal à parler à leurs enfants. Qu'ils voient des images à la télévision ou qu'ils entendent des gens parler, les enfants savent probablement quand quelque chose de mal s'est produit. De tels événements peuvent attrister les enfants ou les effrayer. Parler de leurs sentiments avec eux peut les aider.

Créez une ambiance sécuritaire et rassurante

- Lorsque les enfants savent qu'il s'est passé quelque chose de mal, dites-leur qu'ils peuvent vous parler de leurs sentiments.
- Leur demander ce qu'ils ont entendu dire est une bonne façon de commencer.
- Les enfants peuvent craindre que de telles choses ne leur arrivent, à eux ou à leur famille. Rassurez-les en leur disant que vous ferez tout pour les mettre le plus possible en sécurité.

Les enfants ont besoin que vous disiez la vérité

- Répondez honnêtement à leurs questions.
- Expliquez les événements en utilisant des mots et des idées qu'ils comprennent.
- Ne leur donnez pas trop de détails, à moins qu'ils ne demandent des précisions.
- Il est acceptable de dire aux enfants que vous aussi, vous êtes triste ou anxieux à cause des événements.

Que pouvez-vous faire avec la télévision, Internet et les autres médias?

- Surveillez ce que les jeunes enfants regardent à la télévision et en ligne. Assurez-vous qu'ils ne regardent pas des émissions ou ne consultent pas des sites qui montrent des images dérangeantes.
- Pour les enfants ou les adolescents plus âgés, il peut être approprié de regarder la télévision ou les nouvelles en ligne ou de lire le journal. Parlez-leur de ce qu'ils voient et entendent.
- Posez-leur des questions comme : « Que penses-tu de ce qui se passe? As-tu peur? Est-ce que tu te sens triste ou en colère? »

Aidez-les à composer avec leurs sentiments

- Si vos enfants ont du mal à parler de leurs sentiments, encouragez-les à faire des dessins, à raconter des histoires ou à jouer avec des jouets pour s'exprimer et trouver du réconfort.
- En période de stress, suivez la routine habituelle de votre enfant. Les habitudes rassurent les enfants.
- Faire quelque chose pour les personnes touchées par une tragédie peut aider les enfants à se sentir mieux. Suggérez-leur de dessiner une carte à envoyer ou de participer à une collecte de fonds.
- Concentrez-vous sur le positif. Signalez toutes les personnes qui aident les autres pendant une urgence.

Sachez reconnaître les signes d'anxiété ou de crainte

- Soyez à l'affût des signes suivants :
 - Perte d'appétit, maux de ventre, maux de tête ou cauchemars;
 - Enfant qui parle constamment d'idées ou de sentiments effrayants;
 - Enfant qui se dispute davantage avec ses amis, ses parents ou ses frères et sœurs;
 - Crainte de quitter ses parents ou d'aller à l'école;
 - Signes persistants de stress ou d'agitation.
- Si votre enfant montre l'un de ces signes pendant une longue période, parlez à un professionnel de la santé ou à un médecin.



Se sentir en sécurité dans sa collectivité

voices
OF SEPTEMBER 11TH



Vous avez peut-être du mal à comprendre comment une chose aussi terrible a pu se produire dans votre collectivité. Il est normal que les gens ressentent différentes émotions à la suite d'un événement traumatisant, comme le choc, la tristesse, la torpeur, la peur, la colère, la désillusion, le chagrin et d'autres sentiments. Vous pouvez avoir de la difficulté à dormir, à vous concentrer, à manger ou à vous souvenir même de tâches simples. C'est courant et cela devrait passer après un certain temps. Au fil du temps, le soutien bienveillant de la famille et des amis peut aider à atténuer la portée émotionnelle et, en fin de compte, rendre les changements provoqués par la tragédie plus facile à gérer. Vous avez peut-être l'impression que le monde est plus dangereux aujourd'hui qu'hier. Il vous faudra un certain temps pour retrouver votre sentiment d'équilibre.

Entre-temps, vous vous demandez peut-être comment continuer à vivre votre vie au quotidien. Vous pouvez renforcer votre résilience — la capacité de bien vous adapter à l'adversité — dans les jours et les semaines qui suivent. Voici quelques conseils :

Parlez-en

Demandez l'aide de personnes qui vous sont proches et qui écouteront vos préoccupations. Recevoir du soutien et des soins peut être réconfortant et rassurant. Il est souvent utile de parler à d'autres personnes qui ont vécu la même chose que vous pour que vous ne vous sentiez pas si différent ou si seul.

Cherchez l'équilibre

Lorsqu'une tragédie se produit, il est facile de se laisser dépasser et d'avoir une vision négative ou pessimiste. Équilibrez ce point de vue en vous rappelant des personnes et des événements qui sont importants et réconfortants, voire encourageants. La recherche de l'équilibre vous autonomise et vous donne une vision plus saine de vous-même et du monde qui vous entoure.

Éteignez les infos et faites une pause

Vous voulez peut-être vous tenir au courant, mais essayez de limiter le nombre de nouvelles que vous absorbez, qu'elles proviennent d'Internet, de la télévision, des journaux ou des revues. Même s'il est bon de se tenir informé, une surexposition aux actualités peut en fait augmenter votre stress. Les images peuvent être très puissantes pour réveiller votre sentiment de détresse. Prévoyez aussi quelques pauses pour penser à autre chose qu'à l'incident et vous concentrer plutôt sur quelque chose que vous aimez. Essayez de faire quelque chose qui vous remontera le moral.

Acceptez vos sentiments

N'oubliez pas qu'il est courant de ressentir une gamme d'émotions après un incident traumatisant. Vous pouvez éprouver un stress intense semblable aux effets d'une blessure physique. Par exemple, vous pourriez vous sentir épuisé, avoir mal ou avoir l'impression de perdre l'équilibre.

Prenez soin de vous

Adoptez des comportements sains pour améliorer votre capacité de faire face à un stress excessif. Mangez des repas équilibrés, prenez beaucoup de repos et intégrez des activités physiques à votre journée. Évitez l'alcool et les drogues parce qu'ils peuvent annihiler vos sentiments plutôt que de vous aider à gérer et à atténuer votre détresse. De plus, l'alcool et les drogues peuvent intensifier votre douleur émotionnelle ou physique. Adoptez ou rétablissez des routines comme manger à des heures régulières et suivre un programme d'exercice physique. Si vous avez de la difficulté à dormir, essayez des techniques de relaxation comme la respiration profonde, la méditation ou le yoga.

Aidez les autres ou faites quelque chose de productif

Cherchez des ressources dans votre collectivité pour trouver des façons d'aider les personnes qui ont été touchées par cet incident ou qui ont d'autres besoins. Aider quelqu'un d'autre a souvent l'avantage de vous aider à vous sentir mieux, vous aussi.

Les organes d'information couvrent souvent de façon très détaillée les événements tragiques, qui font l'objet d'une diffusion immédiate et vaste. Les médias s'adressent souvent aux résidents locaux pour connaître leur point de vue personnel. N'oubliez pas que le fait de parler aux médias peut avoir des conséquences positives et négatives. Le désir de s'exprimer est important, mais la préparation est essentielle.

Se préparer à une entrevue

- Si vous décidez d'accorder une entrevue, établissez-en les limites et préparez une déclaration. Faites attention à ce qui est enregistré ou filmé. Une fois qu'une entrevue est enregistrée, qu'une photographie est prise ou qu'un événement est filmé, vous avez peu de contrôle sur son utilisation.
- Demandez le sujet au journaliste pour être prêt à en discuter. Dans la mesure du possible, demandez à un journaliste de vous envoyer ses questions par courriel à l'avance.
- Préparez quelques points de discussion clés et évitez de faire des déclarations dans le feu de l'action.
- Trouvez trois ou quatre messages que vous aimeriez faire passer, écrivez-les et dites-les tout de suite pendant l'entrevue. Par exemple : « La chose que je veux vraiment dire, c'est... » Revenez à ces messages et répétez-les sous différentes formes chaque fois que vous le pouvez. Ne laissez pas le journaliste changer de sujet ou vous distraire de vos points de départ.
- Vous êtes en mesure de contrôler l'information que vous communiquez. Vous pouvez fixer des limites et dire au journaliste que vous ne discuterez pas de certaines choses. Une fois que vous avez dit quelque chose à un journaliste, vous ne pouvez pas le reprendre ou vous attendre à ce qu'il ne s'en serve pas.

Vous pouvez dire « non »

- Vous pouvez refuser de répondre à une question qui vous met mal à l'aise. Il est acceptable de dire : « Je ne peux pas répondre à cette question pour l'instant. »
- Vous pouvez mettre fin à l'entrevue à tout moment. Essayez d'être calme si vous choisissez de mettre fin à l'entrevue.
- Vous pouvez éviter une ambiance stressante en parlant à un seul journaliste à la fois.
- Vous pouvez et devriez exclure les jeunes enfants des entrevues.
- Vous pouvez refuser de rendre votre image publique en menant une entrevue à la télévision à l'aide d'une silhouette ou en donnant une entrevue à un journal ou à la radio sans que votre photo soit prise.

Déroulement de l'entrevue

- Détendez-vous et prenez votre temps. Parlez lentement et clairement.
- Écoutez toute la question et assurez-vous de bien la comprendre avant d'y répondre. Réfléchissez à votre réponse avant de parler.
- Soyez honnête. Si vous ne connaissez pas la réponse à une question, dites-le. Si vous n'êtes pas certain, vous pouvez toujours dire : « Je n'ai pas assez d'information pour répondre entièrement à votre question. »
- Soyez cohérent dans vos réponses.
- Ne donnez jamais de faux renseignements et ne mentez jamais à un journaliste. De même, ne faites pas de suppositions sur l'événement. Tenez-vous-en à ce dont vous êtes sûr.
- Lorsque vous parlez à un journaliste, rappelez-vous que vous parlez aussi à toutes les personnes qui l'écoutent — peut-être des milliers de personnes.
- Vous pouvez faire un enregistrement sonore ou une vidéo de toutes les entrevues pour vérifier l'exactitude de ce que vous dites.
- Ne parlez jamais « officieusement ». Tout ce que vous dites pendant une entrevue est enregistré. Ne dites rien que vous ne seriez pas à l'aise de voir sur papier. Après avoir répondu, cessez de parler.



Conseils aux membres de la famille

DES VICTIMES DE VIOLENCE DE MASSE

voices
OF SEPTEMBER 11TH

Les membres de la famille qui ont perdu un être cher à la suite d'une violence de masse, ou dont l'être cher est porté disparu pendant ou après un événement de violence de masse, auront besoin de conseils sur ce qu'il faut faire ensuite et sur la façon de faire face à la situation dans les jours qui suivent. Ce document présente des recommandations fondées sur ce que Voices of September 11 a appris en travaillant avec des milliers de membres des familles des victimes depuis 2001.

Si un être cher manque à l'appel

Si un membre de la famille, un ami ou un collègue manque à l'appel, la priorité est de connaître l'état de votre être cher. Il est essentiel de trouver une source d'information exacte et fiable.

- Avertissez votre famille et vos amis.
- Communiquez avec l'organisation à laquelle il est affilié, par exemple, l'entreprise, l'organisation, la compagnie aérienne, etc.
- Signalez sa disparition aux autorités locales et aux organismes fédéraux.
- Utilisez les médias sociaux pour donner des nouvelles.
- Laissez vos coordonnées à toutes les entités mentionnées ci-dessus.



Trouver des ressources au Centre d'aide aux familles

Immédiatement après une crise, un centre d'aide aux familles ou un centre de réunification offrira un lieu sûr et central aux familles des victimes et aux survivants en plus d'un accès simplifié à des renseignements à jour et à des organismes de ressources et de services.

Le Centre d'aide aux familles offre ce qui suit :

- Séances d'information régulières organisées par les autorités officielles
- Dépôt d'un rapport de personne disparue
- Dépôt d'un certificat de décès
- Transmission des échantillons d'ADN et des renseignements pour l'identification des victimes
- Consultation en santé mentale
- Soins de santé et services aux enfants
- Soutien financier et juridique
- Références vers d'autres ressources
- Services d'organisation d'aide aux victimes

Si vous vivez à l'extérieur du secteur

Communiquez avec l'organisation qui peut fournir des renseignements et du soutien en matière de déplacement et d'accès aux ressources, comme la compagnie aérienne, la société, l'organisme ou le représentant du gouvernement qui a compétence pour fournir de l'aide.

Si vous êtes à l'extérieur du pays, communiquez avec des organisations internationales comme les ambassades, le Bureau fédéral des enquêtes (FBI) ou des organismes locaux ou internationaux de services d'aux victimes.

Dans l'immédiat

- Trouvez l'emplacement des autres membres de votre famille et les aviser de la situation.
- Trouvez une ressource permanente pour obtenir l'information exacte.
- Ciblez les membres de la famille et les amis de confiance qui serviront d'intermédiaires et répondront à vos besoins fondamentaux.
- Prenez en note les renseignements importants, comme les appels téléphoniques, les processus et les procédures.
- Parlez à un conseiller, à un membre du clergé, à un ami ou à un membre de la famille sur qui vous pouvez compter pour obtenir du soutien.
- Évitez la surexposition aux médias, y compris les médias sociaux et les reportages télévisés.
- Demander l'aide d'un avocat réputé si vous avez besoin de conseils juridiques.
- Demandez à un conseiller financier de vous donner des conseils financiers professionnels.

« La tragédie survient... nous sommes en état de choc et nous ne pouvons pas réfléchir. Nous sommes tellement submergés d'information. [...] Nous sommes tellement bombardés d'information.

Membre de la famille d'une victime du 11 septembre

Si l'être cher est porté disparu ou présumé décédé

- Remplissez un rapport de personne disparue.
- Fournissez des photographies, des renseignements d'identification et des détails sur ce que la personne portait.
- Les proches immédiats doivent fournir un échantillon d'ADN et des articles personnels comme une brosse à dents, une brosse à cheveux ou un dossier dentaire.

Autres ressources

Voices of September 11th
voicesofseptember11.org



Demander de l'aide et du soutien

Chaque personne vit un deuil différent et à son rythme, même les membres d'une même famille. Soyez patient avec vous-même et les membres de votre famille, faites de petits pas vers la guérison en cherchant du soutien qui peut vous aider à vous sentir mieux au fil du temps.

- Reconnaissez et acceptez tous les sentiments, positifs et négatifs.
- Accordez beaucoup de temps pour vivre vos pensées et vos sentiments.
- Confiez-vous à une personne de confiance sur votre perte.
- Exprimez ouvertement vos sentiments ou tenez un journal.
- Participez à des groupes de deuil ou à des groupes de soutien entre pairs avec des personnes qui ont vécu une perte semblable.
- Demandez de l'aide professionnelle si les sentiments sont accablants.

« Le temps ne guérit pas. Les gens guérissent à leur façon avec le temps. »

Dre Suzanne Phillips, psychologue, psychanalyste et
thérapeute de groupe agréée and certified group therapist

Trouver des ressources au Centre d'aide aux familles

Certaines choses peuvent entraver ou ralentir le processus de guérison à la suite d'un décès ou d'une perte, notamment :

- Réprimer ses émotions;
- Avoir des comportements compulsifs;
- Minimiser ses sentiments;
- Se surcharger de travail;
- Consommation abusive de drogues, d'alcool ou d'autres substances comme moyen de composer avec l'inconfort émotionnel.



À quoi s'attendre après une mort soudaine

Après avoir subi la perte soudaine d'un être cher, vous pourriez avoir de fortes réactions émotionnelles et physiques en raison de la nature traumatisante de la mort. Au cours des quatre à six premières semaines suivant un décès soudain, vous pourriez avoir de fortes réactions émotionnelles et physiques.

Réactions émotionnelles courantes

- Un choc accablant qui se manifeste sous forme d'engourdissement, de regrets, de colère, de désespoir, d'incrédulité, de culpabilité, d'anxiété, parfois même de soulagement
- Des cris et des tremblements
- Incapacité de parler ou de bouger
- Dénier (ce n'est pas arrivé)
- Se sentir coupable d'être vivant ou se blâmer
- Envie de revoir la personne
- Agitation, perte de concentration, perte de confiance, perte d'intérêt pour la vie
- Insomnie et cauchemars
- Pensées intrusives
- Incapacité de manger
- Anxiété et crises de panique
- Périodes prolongées de pleurs et de sanglots
- Pensées et actions irrationnelles
- Avoir peur d'être laissé seul ou ne pas vouloir personne autour de soi.
- Sentiment que personne ne comprend

Réactions physiques courantes

- Fatigue
- Épuisement
- Douleurs générales comme mal d'estomac ou maux de tête
- Nausées
- Système immunitaire affaibli
- Perte ou gain de poids
- Insomnie
- Diarrhées
- Bégaiements
- Palpitations cardiaques
- Sauts d'humeur



Quand demander l'aide d'un professionnel

Les réactions émotionnelles à la perte soudaine d'un être cher sont courantes dans les semaines suivant la perte. Demandez de l'aide professionnelle si les symptômes persistent sur une longue période – des mois et des années après le décès.

Parmi les autres raisons de demander de l'aide professionnelle, mentionnons l'abus de drogues ou l'augmentation de la consommation de tabac ou d'alcool, les pertes multiples, la prise ou la perte importante de poids, l'anxiété incontrôlable, et ne pas se sentir un peu mieux après un an.

Planification d'un service commémoratif ou de funérailles

- **Déterminez si vous avez besoin d'une aide financière.** Les programmes d'aide aux victimes fournissent souvent de l'aide pour les frais funéraires. Le soutien financier peut également provenir d'une église, d'un syndicat ou d'une organisation fraternelle à laquelle le défunt appartenait.
- **Demandez l'aide de parents et d'amis.** De l'aide peut être nécessaire pour les funérailles afin de servir de porteurs, de créer ou de concevoir le programme funéraire, de cuisiner des repas, de prendre soin d'enfants ou d'animaux domestiques, ou d'acheter des articles nécessaires pour les funérailles ou le ménage de la personne décédée.
- **Choisissez une pierre tombale ou une urne.** Les pierres tombales et les urnes peuvent souvent être achetées par l'entremise du cimetière, du salon funéraire ou d'un fournisseur externe. Consultez le cimetière au sujet des règles, des règlements et des spécifications sur les pierres tombales, comme la couleur et la taille.
- **Organisez un rassemblement après les funérailles.** Selon vos traditions, une veillée peut avoir lieu avant les funérailles ou le service commémoratif. Faites appel à vos amis et connaissances.
- **Rédigez une notice nécrologique.** Vous pouvez rédiger vous-même la notice nécrologique ou demander l'aide de votre famille, de vos amis ou du salon funéraire. Ajoutez des renseignements sur l'heure, la date et l'adresse pour envoyer des fleurs, ou proposez une fondation pour les dons faits en remplacement de fleurs.
- **Informez vos parents et amis.** Une fois qu'une date et une heure ont été fixées pour le service, communiquez l'information aux personnes qui figurent sur votre liste de contacts.
- **Gardez une liste des sympathisants.** Conservez un registre des personnes qui envoient des cartes, des fleurs et des dons afin que vous puissiez envoyer des remerciements plus tard.

Ce document a été produit par Voices of September 11th grâce à une subvention de Sécurité publique Canada.



Voices of September 11th a rédigé de nombreuses fiches de conseils grâce à une subvention de Sécurité publique Canada. Le présent document fournit des conseils sur l'utilisation de ces fiches.

Quand faut-il les distribuer?

Les fiches de conseils sont distribuées immédiatement après un acte de violence de masse, notamment :

- les attaques terroristes;
- les fusillades de masse;
- d'autres événements de violence de masse intentionnelle.

À qui s'adressent-elles?

Les groupes d'intervenants visés par les fiches de conseils sont décrits dans le tableau ci-dessous.



Public	Description
Famille des victimes	Membre de la famille ou ami proche d'une personne décédée à la suite de l'événement*
Survivant	Une personne qui a vécu un événement et qui peut avoir subi une blessure physique, avoir été témoin d'un décès et d'un acte de violence, ou avoir perdu un membre de sa famille, un ami ou un collègue dans l'événement.
Intervenant	Une personne qui intervient lors de l'événement, par exemple, un agent des forces de l'ordre, des services médicaux d'urgence, des services d'incendie, de la gestion des urgences ou de rétablissement.
Fournisseur/praticien	Un professionnel de la santé ou de la santé mentale qui fournit des services aux personnes touchées par un événement.

*Voices of September 11th ne considère pas les vivants comme des victimes. Nous réservons ce terme à ceux qui sont morts à la suite de l'événement.

Qui devrait recevoir quelles fiches de conseils?

Le tableau ci-dessous indique quelles sont les fiches de conseils à remettre à chaque partie prenante.

Fiche de conseils	Famille des victimes	Survivant	Intervenant	Praticien
Considérations relatives à la santé mentale après un acte de violence de masse	✓	✓	✓	✓
Considérations pour les praticiens et les intervenants			✓	✓
Considérations pour parler aux médias après avoir été touchés par la violence de masse	✓	✓	✓	✓
Conseils aux membres de la famille des victimes de violence de masse	✓			
Conseils aux survivants de la violence de masse		✓		
Conseils pour les premiers intervenants et les agents de rétablissement en cas de violence de masse			✓	
Conseils aux professionnels de la santé qui prodiguent des soins aux personnes touchées par la violence de masse				✓

Considérations pour parler aux médias

APRÈS AVOIR ÉTÉ TOUCHÉ PAR LA VIOLENCE DE MASSE

voices
OF SEPTEMBER 11TH

Les événements de violence de masse sont souvent couverts de façon très détaillée par les médias et diffusés immédiatement. Les familles des victimes, les témoins et les survivants sont souvent contactés par les médias pour obtenir leur point de vue personnel. Les personnes touchées doivent savoir que le fait de parler aux médias peut avoir des conséquences positives et négatives. Le désir de s'exprimer est important, mais la préparation est essentielle.

Avantages possibles de partager votre histoire avec les médias

- **Partager son histoire** : Les familles des victimes et les survivants qui discutent avec les médias ont l'occasion de faire connaître leur point de vue et d'honorer la vie des personnes mortes, plutôt que de se concentrer sur l'auteur du crime.
- **Sensibiliser le public** : La violence de masse a des répercussions sur les personnes et la collectivité en général. La couverture médiatique peut accroître la sensibilisation aux besoins physiques, émotionnels, spirituels, financiers, sociaux et psychologiques des personnes touchées.
- **Promouvoir le soutien** : Parler aux médias peut accroître le soutien public aux initiatives d'aide aux victimes, y compris l'aide financière, les services de soutien et les soins de santé mentale.
- **Inspirer les autres** : La révélation de votre situation aidera les autres à comprendre qu'ils ne sont pas seuls et peut les encourager à demander l'aide dont ils ont besoin pour favoriser la guérison et le rétablissement.
- **Habiller les personnes touchées** : Parler de votre expérience peut vous aider à sentir que vous avez repris le contrôle de votre vie en sensibilisant le public et en influençant le changement.
- **Changer les règles** : Les familles des victimes et les survivants militent souvent pour des changements de politique publique pour remédier aux politiques gouvernementales inadéquates, dans l'espoir de prévenir d'autres tragédies.



Risques associés au fait de s'exprimer dans les médias

- **Risques pour votre mieux-être** : Pour certaines personnes, parler publiquement de ce qui leur est arrivé peut intensifier le traumatisme. Il faut du temps pour vivre une expérience traumatisante, sans parler des enquêtes en cours, des procédures judiciaires et des médias intrusifs.
- **Facteurs imprévisibles** : Il est impossible de prédire comment votre histoire sera couverte ou si elle le sera, et il est possible que certaines histoires soient peu couvertes en raison de nouvelles concurrentes. Les médias regroupent alors les renseignements de plusieurs sources, y compris de celles ayant des points de vue différents.
- **Revivre le traumatisme** : Les gens peuvent se sentir traumatisés de nouveau lorsque le reportage est insensible, inexact ou empreint de sensationnalisme, ou lorsque le journaliste s'ingère dans la recherche d'information.
- **Perte de vie privée** : N'oubliez pas que toute information ou toute photo que vous fournissez de vous ou de votre être cher pourrait être utilisée continuellement dans les reportages, même des mois et des années plus tard. Les médias peuvent aussi filmer ou photographier votre maison de loin s'ils ne se trouvent pas sur votre propriété.
- **Interférence avec l'enquête** : Il est préférable de ne pas faire de commentaires dans les médias si le crime fait toujours l'objet d'une enquête. Parler aux médias pendant l'enquête ou le procès pourrait compromettre une affaire criminelle. Dans le doute, consultez le personnel des services d'aide aux victimes.
- **Manque de soutien familial** : Il se peut que votre famille n'appuie pas votre décision de parler aux médias et qu'elle ne veuille pas parler publiquement de son chagrin. Tenez compte de l'impact que les reportages des médias peuvent avoir sur les enfants et la famille élargie.
- **Sentiment d'être abandonné par les médias** : Dans la foulée immédiate du crime, les médias sont constamment présents, et votre histoire peut faire les manchettes. Éventuellement, d'autres nouvelles commencent à prendre le dessus et vous pourriez vous sentir abandonné et seul.
- **Reportage agressif** : Certains journalistes peuvent demander une entrevue immédiatement après le crime, aux funérailles, aux procès, à la détermination de la peine, aux audiences et aux anniversaires. Ils peuvent vous téléphoner ou vous envoyer des courriels, vous approcher en public, vous trouver sur les médias sociaux ou se rendre à votre domicile ou à votre lieu de travail.
- **Manque de contrôle sur les lieux de diffusion de vos informations** : Une fois que vous publiez une déclaration, vos informations peuvent être publiées dans de nombreux endroits, comme les journaux, la télévision ou les médias sociaux.



Conseils pour parler aux médias

- Décidez si vous souhaitez donner une entrevue, lire une déclaration préparée ou publier une déclaration écrite.
- Il est important de déterminer si vous souhaitez vous entretenir avec les médias vous-même, faire appel à un porte-parole ou demander à une personne ayant de l'expérience dans les médias de parler en votre nom. Certaines familles nomment un membre comme porte-parole des médias pour contrôler ce qui se dit.
- Il pourrait également être utile d'avoir un ami ou un membre de la famille qui cherche des reportages dans les médias pour protéger les membres de la famille qui peuvent être plus vulnérables. Si un reportage est particulièrement négatif, ils peuvent décider de le consulter ou non.
- Si vous décidez de faire une entrevue, établissez les limites et préparez une déclaration. Faites attention à ce qui est enregistré ou filmé. Une fois qu'une entrevue est enregistrée, qu'une photographie est prise ou qu'un événement est filmé, vous avez peu de contrôle sur la façon dont le tout est utilisé.



Se préparer à une entrevue

- Vous pouvez choisir la date, l'heure et le lieu d'une entrevue avec les médias.
- Demandez le sujet au journaliste pour être prêt à en discuter. Dans la mesure du possible, demandez au journaliste de vous envoyer ses questions par courriel à l'avance.
- Préparez quelques points de discussion clés et évitez de faire des déclarations dans le feu de l'action.
- Trouvez trois ou quatre messages que vous aimeriez faire passer, écrivez-les et dites-les tout de suite pendant l'entrevue. Par exemple : « Il y a une chose que je veux vraiment dire... » Revenez à ces messages et répétez-les sous différentes formes chaque fois que vous le pouvez. Ne laissez pas le journaliste changer de sujet ou vous distraire de vos points de départ.
- Vous êtes en mesure de contrôler l'information que vous communiquez. Vous pouvez fixer des limites et dire au journaliste que vous ne discuterez pas de certaines choses. Une fois que vous avez dit quelque chose à un journaliste, vous ne pouvez pas le reprendre ou vous attendre à ce qu'il ne s'en serve pas.

Autres ressources

Voices of September 11th
voicesofseptember11.org

Vous pouvez dire « non »

- Vous pouvez refuser de répondre à une question qui vous met mal à l'aise. Il est acceptable de dire : « Je ne peux pas répondre à cette question pour l'instant. »
- Vous pouvez mettre fin à l'entrevue à tout moment. Essayez d'être calme si vous choisissez de mettre fin à l'entrevue.
- Vous pouvez éviter une ambiance stressante en parlant à un seul journaliste à la fois.
- Vous pouvez et devriez exclure les jeunes enfants des entrevues.
- Vous pouvez refuser de rendre votre image publique en menant une entrevue à la télévision à l'aide d'une silhouette ou en donnant une entrevue à un journal ou à la radio sans que votre photo soit prise.
- Vous pouvez demander qu'une personne de soutien vous accompagne pendant et après l'entrevue.

Déroulement de l'entrevue

- Détendez-vous et prenez votre temps. Parler lentement et clairement.
- Écoutez toute la question et assurez-vous de bien la comprendre avant d'y répondre. Réfléchissez à votre réponse avant de parler.
- Soyez honnête. Si vous n'avez pas la réponse à une question, dites-le. Si vous n'êtes pas certain, vous pouvez toujours dire : « Je n'ai pas assez d'information pour répondre entièrement à votre question. »
- Soyez cohérent avec vos renseignements.
- Ne donnez jamais de faux renseignements et ne mentez jamais à un journaliste. De même, ne faites pas de suppositions sur l'événement. Tenez-vous-en à ce dont vous êtes sûr.
- Lorsque vous parlez à un journaliste, rappelez-vous que vous parlez aussi à toutes les personnes qui l'écoutent; peut-être des milliers de personnes.
- Vous pouvez faire un enregistrement sonore ou vidéo de toutes les entrevues pour vérifier l'exactitude de ce que vous dites.
- Ne parlez jamais « officieusement ». Tout ce que vous dites pendant une entrevue est enregistré. Ne dites rien que vous ne seriez pas à l'aise de voir sur papier. Après avoir répondu, cessez de parler.
- Mettez les médias de votre côté. Ils ont peut-être de l'information que vous n'avez pas reçue; demandez-leur ce qu'ils savent.

Après l'entrevue

- Demandez du soutien à votre famille ou à vos amis.
- Demandez une copie de l'article.
- Si vous êtes mal cité ou s'il y a un problème :
 - Demandez une correction.
 - Au besoin, portez plainte auprès d'un média.
 - Informez les services d'aide aux victimes ou les forces de l'ordre si vous vous sentez harcelé par les journalistes.

Ce document a été produit par Voices of September 11th grâce à une subvention de Sécurité publique Canada.

Considérations relatives à la santé mentale

APRÈS UN ACTE DE VIOLENCE DE MASSE

voices
OF SEPTEMBER 11TH

À la suite d'actes de violence de masse, de nombreuses personnes ont des réactions semblables. Il est important de savoir à quoi s'attendre et comment faire face aux événements. Ce document présente des recommandations fondées sur ce que Voices of September 11th a appris en travaillant avec des milliers de membres de la famille des victimes, des survivants et des intervenants depuis 2001.

Réactions courantes à la suite d'un événement traumatisant

- **Sentiments intenses ou imprévisibles.** Vous pourriez ressentir de la tristesse, de l'anxiété ou de la nervosité, de l'irritabilité, de la colère ou des sauts d'humeur, ou encore de la culpabilité ou du blâme.
- **Pression sur vos relations.** Il peut y avoir plus de conflits avec des amis, des membres de la famille et des collègues, et vous pourriez vous sentir isolé ou désengagé de votre vie sociale habituelle.
- **Symptômes physiques.** Vous pourriez souffrir d'insomnie ou, au contraire, trop dormir. Il se peut que vous ayez peu ou trop d'appétit et vous pourriez avoir d'autres symptômes physiques comme des maux de tête, des maux d'estomac et des douleurs à la poitrine. Ayez recours à des soins médicaux si ces symptômes persistent ou s'aggravent.
- **Retours en arrière.** Vous pourriez avoir des souvenirs vifs de l'événement qui peuvent survenir de façon inattendue et entraîner des réactions physiques comme un rythme cardiaque rapide ou la transpiration. Ils peuvent rendre la concentration et la prise de décisions difficiles.
- **Plus grande sensibilité.** Les déclencheurs comme les sirènes, les bruits forts ou les odeurs de brûlé peuvent raviver des souvenirs de l'événement traumatisant, créant une anxiété accrue que cela se reproduise.



Signaux de danger

Demandez de l'aide professionnelle si ces symptômes persistent

- Penser au suicide ou à l'automutilation
- Être trop isolé
- Ne pas pouvoir parler à d'autres personnes de ce que l'on ressent
- Changements soudains de poids
- Troubles de sommeil continus
- Consommation excessive d'alcool ou d'autres drogues (y compris les médicaments d'ordonnance)

SERVICE D'ÉCOUTE NATIONAL
DE LA PRÉVENTION DU SUICIDE

E.-U. : 1-800-273-8255
CANADA : 1-833-456-4566

Conseils et techniques d'adaptation

Surmonter les premiers jours et les premières semaines

- **N'oubliez pas qu'il n'y a pas de « bonne façon » de faire face à tout ce que vous ressentez.** Ce qui est important, c'est de trouver une façon qui fonctionne pour vous et d'être patient avec vous-même.
- **Comptez sur un système de soutien social.** Communiquez avec les membres de votre famille et vos amis avec qui vous vous sentez proche ou avec d'autres personnes qui ont peut-être aussi vécu l'événement stressant ou qui ont vécu des expériences semblables.
- **Réduisez la consommation de nouvelles.** Le rappel constant d'un événement traumatisant peut accroître le stress et l'anxiété et vous faire revivre l'événement. Réduisez votre exposition aux nouvelles et aux médias sociaux.
- **Évitez de prendre des décisions de vie importantes si possible.** Les grands changements comme changer d'emploi ou de carrière, vendre sa maison et déménager peuvent être stressants et il est encore plus difficile de s'y adapter directement après avoir vécu un événement traumatisant.
- **Exprimez vos émotions** Réprimer ses sentiments peut être malsain et peut prolonger le processus de rétablissement. Pleurez lorsque vous en sentez le besoin et sachez qu'il est acceptable d'avoir des moments de joie même après un traumatisme. Cela ne veut pas dire que vous « oubliez » ceux qui ont souffert ou qui sont morts.
- **Pratiquez la spiritualité, la méditation ou les techniques de relaxation.** La prière, la méditation, le yoga, la pleine conscience, l'imagerie guidée et d'autres activités relaxantes peuvent tous être des moyens efficaces de soulager le stress.
- **Parlez de l'expérience traumatisante avec des gens compréhensifs.** Communiquez avec des membres de votre famille ou des amis, un groupe de soutien, un guide spirituel, un conseiller ou d'autres personnes auxquelles vous pouvez vous confier.
- **Prenez soin de votre corps et de votre esprit.** Participez à des activités relaxantes pour vous aider à guérir. Mangez des aliments sains, essayez de faire de l'exercice régulièrement et de bien dormir, et passez du temps à l'extérieur dans la nature. Évitez de consommer trop d'alcool et de drogues et d'avoir des comportements à risque. Évitez les stimulants comme la caféine, le sucre ou la nicotine.

« Si je n'avais pas d'amis autour de moi, je ne sais pas comment je passerais au travers. »

Membre de la famille d'une victime du 11 septembre



Conseils et techniques d'adaptation

S'en sortir à long terme

- **Récupérez à votre propre rythme.** Chaque personne fait son deuil différemment et à son rythme. Il faudra peut-être des semaines, des mois et, dans certains cas, des années pour rétablir complètement l'équilibre.
- **Reprenez vos activités quotidiennes.** Rétablir votre routine normale peut vous aider à reprendre le contrôle de votre vie et à réduire votre anxiété.
- **Joignez-vous à un groupe de soutien local.** Un groupe de soutien, dirigé par un professionnel qualifié, peut vous offrir un endroit sécuritaire pour échanger vos pensées et vos sentiments et pour apprendre des techniques pour composer avec le traumatisme.
- **Créez un sens.** Faites de petits pas vers la guérison en vous engageant à faire chaque jour quelque chose de significatif et de gratifiant. Même en faisant de petites choses simples et agréables, vous pouvez vous sentir mieux.
- **Donnez en retour.** Offrir d'aider les autres, par exemple en faisant du bénévolat, peut vous faire sentir utile et vous donner un but commun avec des personnes qui ont des intérêts semblables.
- **Joignez un réseau de pairs.** Le soutien par les pairs peut créer un endroit inclusif pour vous permettre d'échanger des idées et d'offrir du soutien à d'autres qui ont vécu une expérience commune, tout en sachant que vous n'êtes pas seul.
- **Rappelez-vous que le chemin du rétablissement n'est pas une ligne droite.** Même avec le temps qui passe, vous pourriez revivre des sentiments intenses lorsqu'on vous rappellera la tragédie.
- **Trouvez un moyen de commémorer l'événement.** Se rassembler avec d'autres membres de la famille, des intervenants et des survivants lors d'événements commémoratifs ou ériger un monument commémoratif; mettre en place une bourse d'études ou une fondation visant à rendre hommage à ceux qui sont morts constitue un moyen significatif de favoriser la guérison de ceux qui ont survécu.



« Maintenant, ma vie est divisée en deux : avant le 11 septembre et après [...] Tout gravite autour. »

Survivant du 11 septembre

Quand demander l'aide d'un professionnel

Il est normal de vivre de l'anxiété, de la peur, une profonde tristesse et même des cauchemars après un événement traumatisant. Si ces symptômes ne semblent pas s'améliorer après plusieurs semaines, il pourrait être temps de demander de l'aide professionnelle. Seul un professionnel de la santé mentale peut diagnostiquer des problèmes comme le trouble de stress post-traumatique, la dépression ou l'anxiété, mais il est important que vous sachiez ce qu'il faut surveiller pour savoir quand demander de l'aide professionnelle.

Reconnaître le trouble de stress post-traumatique

Demandez de l'aide professionnelle si ces symptômes persistent plus d'un mois :

- Des souvenirs envahissants et pénibles de l'événement, des retours en arrière et des cauchemars du traumatisme
- Augmentation de l'excitation et de la nervosité, y compris l'incapacité à dormir, se concentrer ou fonctionner normalement
- Éviter de façon constante tous les rappels du traumatisme
- Sentiment de détachement
- Sentiments persistants de colère, de peur, de culpabilité, d'horreur ou de honte



Reconnaître la dépression majeure

Demandez de l'aide professionnelle si les symptômes ci-dessous persistent pendant plus de deux semaines, ou si vous avez des pensées suicidaires ou d'automutilation :

- Humeur triste presque toute la journée, tous les jours
- Perte d'intérêt ou de plaisir
- Changements marqués de l'appétit et du poids
- Incapacité de dormir ou trop dormir
- Fatigue et perte d'énergie
- Sentiments d'inutilité ou de culpabilité
- Faible concentration, incapacité de penser ou indécision

Quand demander l'aide d'un professionnel

« J'étais anxieux et j'ai eu des crises de panique après avoir vu les attaques de Paris à la télévision. Les gens qui n'étaient pas là ne comprennent pas et me disent de passer à autre chose. »

Survivant du 11 septembre

Reconnaître les crises de panique

De nombreuses crises de panique sont des périodes soudaines de peur intense qui se manifestent rapidement et atteignent leur apogée en quelques minutes. Parlez à un professionnel de la santé mentale si l'un des symptômes d'attaque de panique suivants persistent ou deviennent problématiques :

- Palpitations cardiaques
- Transpiration
- Tremblements
- Sensations d'essoufflement, d'étouffement ou de suffocation
- Sentiments de malheur imminent
- Sentiment d'être hors de contrôle

Reconnaître les troubles anxieux

De nombreux types de troubles anxieux peuvent se développer ou s'aggraver à la suite d'événements traumatisants, comme le trouble panique, le trouble anxieux généralisé et les phobies.

Parlez à un professionnel de la santé mentale si l'un des symptômes suivants persiste ou devient problématique :

- Crainte excessive
- Irritabilité ou crises
- Trouble du sommeil
- Difficulté à se concentrer
- Agitation et nervosité
- Tension musculaire
- Fatigue

Autres ressources

Voices of September 11th
voicesofseptember11.org

Ce document a été produit par Voices of September 11th grâce à une subvention de Sécurité publique Canada.

Conseils pour les professionnels de la santé

PRESTATION DE SOINS AUX PERSONNES TOUCHÉES PAR UN ACTE DE VIOLENCE COLLECTIVE

voices
OF SEPTEMBER 11TH

Les professionnels de la santé peuvent grandement réduire la peur et l'anxiété des survivants grâce à la communication compatissante et à l'empathie. Comprenez qu'il s'agit d'un travail stressant, même pour les personnes bien formées. Vous pourriez être exposé à des scènes de restes humains, de souffrance et de destruction massive et à des décisions de vie ou de mort, tout en étant vous-même en danger. Vous pourriez travailler de longues heures de façon intense, en composant avec des ressources limitées, et souvent en étant séparé de votre famille et de votre réseau de soutien.

Conseils pour échanger avec les survivants et les membres de la famille des victimes

- Assurez-vous d'être clairement identifié et expliquez votre rôle.
- Donnez-leur un moyen de vous joindre pour qu'ils se sentent soutenus par vous.
- Parlez clairement et offrez-leur d'écrire des choses en leur nom.
- N'oubliez pas que, peu importe l'ampleur de l'événement, il sera local et immédiat pour la personne touchée.
- Évaluez les personnes touchées en fonction de leurs besoins immédiats et créez un sentiment de sécurité pour le survivant.
- Agissez comme agent de liaison ou intermédiaire entre un survivant et les médias au besoin.
- Prenez en compte les normes et les différences culturelles, y compris les besoins alimentaires.
- Comprenez que la diversité des lieux géographiques et des langues peut présenter des défis.
- Soyez conscient des répercussions que la perte de collègues peuvent avoir sur les survivants.
- Ne négligez pas les relations familiales étendues comme les grands-parents, les frères et soeurs adultes, les cousins et les amis de la famille.
- Dites TOUJOURS la vérité. Si vous ne connaissez pas la réponse, dites-le et essayez d'obtenir de l'information si possible.



Plus de ressources

Voices of September 11th
www.voicesofseptember11.org

Évaluation des besoins immédiats

- Vérifiez si la personne a des lésions corporelles ou a besoin d'autres soins médicaux.
- Assurez l'accès à de l'eau propre et à de l'air pur.
- Déterminez si la personne a un logement sûr.
- Faites en sorte que la personne dispose de suffisamment de nourriture.
- Aidez à rétablir les liens avec les autres membres de la famille et les animaux de compagnie.
- Observez d'autres réactions physiques, comme une déficience de la parole ou de la pensée et une perte de clarté.
- Soyez à l'affût de mouvements soudains ou de tremblements.
- Renseignez-vous sur la nécessité d'un lien spirituel.
- Évaluez les besoins financiers immédiats.
- Déterminez si la personne a déjà subi des traumatismes.
- Déterminez si la personne est exposée actuellement à d'autres facteurs de stress dans sa vie, comme le chômage, un déménagement récent, d'autres décès ou un divorce.
- Essayez de déterminer si la personne risque de se blesser ou de blesser quelqu'un d'autre.
- Mettez la personne en contact avec des ressources à court terme comme la FEMA (l'agence fédérale de gestion des urgences aux États-Unis), la Croix-Rouge, la tente médicale (en zone éloignée), les hôpitaux, les fournisseurs de soins de santé mentale, le service de police ou d'autres organismes d'application de la loi.



Conseils pour les professionnels de la santé

Aider les survivants et les familles des victimes à s'orienter dans le processus judiciaire

Il incombe souvent aux professionnels de la santé et aux intervenants d'aider les survivants et les familles des victimes à s'y retrouver dans des systèmes juridiques complexes liés à la mort et aux événements traumatisants.

- Assurez la coordination avec les organismes de défense des droits des victimes qui se spécialisent dans l'aide aux survivants d'événements traumatisants, tant à l'échelle fédérale, comme le U.S. Office of Victims of Crime, qu'à l'échelle locale ou non gouvernementale, par exemple la National Organization for Victim Assistance (NOVA).
- Connaissez les règles d'avis de décès de votre territoire.
- Connaissez les organismes qui peuvent aider les survivants et les familles des victimes à s'y retrouver dans le système judiciaire et les procédures judiciaires pour obtenir de l'aide pour les certificats de décès, les responsabilités financières, les assurances, etc.
- Soyez prêt à soutenir ceux qui doivent témoigner, présenter un témoignage ou préparer des affidavits.
- Préparez-vous à des résultats inattendus et potentiellement négatifs, comme la divulgation d'un suspect ou le rejet d'une mesure législative visant à indemniser les personnes touchées ou à prévenir d'autres événements semblables.

« La guérison se poursuit et la perte devient progressivement plus facile à gérer. Vous devez savoir que vous pouvez garder un espace dans votre cœur pour la personne que vous avez perdue et la laisser là, et vous pouvez continuer à vivre le reste de votre vie. Le chagrin ne disparaîtra jamais, mais il s'atténue au fil du temps. »

Professionnel de la santé mentale
pour l'événement du 11 septembre

Gestion du stress

- Connaissez vos propres signes de stress et exercez-vous à prendre soin de vous. Favorisez une culture d'équipe.
- Organisez des rencontres entre pairs.
- Prenez le temps de vous occuper de vous. Décrochez de temps à autre. Adonnez-vous à des passe-temps.
- Prenez le temps de respirer et de faire des exercices physiques.
- Adoptez de saines habitudes de sommeil et d'alimentation.
- Ayez un plan et un calendrier de séances-bilans, et respectez-les.
- Limitez vos heures et vos quarts de travail de manière à gérer l'exposition à des situations très intenses.

Prendre soin de soi : éléments à surveiller

Traumatisme transmis par personne interposée

Si vous entretenez des relations avec des personnes qui ont vécu un traumatisme, vous pourriez être à risque de développer ce qu'on appelle un traumatisme transmis par personne interposée en raison de vos communications empathiques avec des personnes traumatisées. Les symptômes de ce type de traumatisme sont semblables à ceux du trouble de stress post-traumatique (TSPT) qui sont énumérés ci-dessus et peuvent aussi avoir une incidence sur votre sentiment de sécurité, votre capacité de faire confiance et votre estime de soi.

Réduire le nombre d'heures que vous passez à travailler directement avec des personnes traumatisées peut aider à atténuer vos symptômes. Obtenez une aide professionnelle si les symptômes persistent.



Après l'attentat d'Oklahoma City, près de 65 % des intervenants en santé mentale ont signalé un certain niveau de détresse psychologique liée à leur rôle professionnel.

(Wee & Meyers, 2002)

Usure de compassion

Certains professionnels en relation d'aide peuvent constater que leurs émotions s'émoussent au fil du temps. Ils commencent à perdre leur capacité de ressentir de l'empathie après avoir entendu ou été témoins de nombreuses expériences traumatisantes. Ils commencent à avoir l'impression qu'il ne leur reste « plus rien à donner » et peuvent en venir à avoir une vision négative du monde. C'est ce qu'on appelle l'usure de compassion. Suivez les conseils d'adaptation présentés dans la fiche de conseils des facteurs à prendre en considération pour santé mentale afin d'atténuer les symptômes et demandez de l'aide professionnelle si les symptômes persistent.

Épuisement professionnel

Au fil du temps, vous pourriez vous lasser de travailler dans un milieu très stressant. Vous pourriez vous sentir cynique et épuisé sur le plan émotif et ne plus vouloir faire de votre mieux. C'est ce qu'on appelle l'épuisement professionnel. Voici quelques signes avant-coureurs :

- Fatigue
- Dépression
- Sentiments négatifs à l'égard du travail
- Cynisme accru
- Perte d'espoir
- Transmission inappropriée de documents personnels
- Recours à des habiletés d'adaptation malsaines
- Perte de mémoire

Façons de prévenir l'épuisement professionnel

- Mise en oeuvre de politiques et de procédures pour empêcher le personnel de se surcharger de travail.
- Participation à des activités positives axées sur l'autonomie (passe-temps, tenue d'un journal, marche, exercice).
- Demande de réaffectation.

Facteurs à considérer à long terme

La route vers le rétablissement d'une collectivité après un événement de violence de masse est plus longue que la plupart des gens l'imaginent. Tous les intervenants, y compris les professionnels de la santé, les premiers intervenants, les élus, les survivants, les membres de la famille des victimes et d'autres membres de la collectivité devraient participer au processus de reconstruction de la collectivité. En outre, il y a d'autres facteurs dont vous devez tenir compte pour le rétablissement à long terme, comme la façon d'assurer la continuité des soins dans le vide laissé par les organisations bénévoles et les organismes gouvernementaux qui quittent la région ainsi que la façon de prendre soin de soi.

- Participez à des activités de renforcement communautaire, y compris des activités d'anniversaire et de commémoration. Ces événements permettent à la collectivité d'établir une nouvelle normalité.
- Soyez conscient de tous les intervenants et de leurs rôles et objectifs. Il peut y avoir des conflits inhérents qui doivent être définis et intégrés aux pratiques élaborées.
- Sachez où diriger les familles des victimes vers des services après le départ des premiers intervenants et des fournisseurs de services. Surveillez les signes de TSPT, qui peuvent apparaître dans les mois suivant un traumatisme.
- Faites attention à l'épuisement professionnel, que ce soit le vôtre ou celui de vos collègues.
- Demandez de l'aide si vous avez des problèmes.
- Essayez d'établir un sentiment d'espoir, de sécurité et de confort. La capacité de relier les services et le soutien social est essentielle à la résilience des collectivités.



Reconnaître le trouble de stress post-traumatique

Demandez de l'aide professionnelle si ces symptômes persistent après plus d'un mois :

- Souvenirs pénibles, répétitifs et envahissants de l'événement, retours en arrière et cauchemars liés au traumatisme.
- Vigilance et nervosité accrues, y compris l'incapacité de dormir, de se concentrer ou de fonctionner normalement.
- Évitement constant de tous les rappels du traumatisme.
- Sentiment de détachement.
- Sentiments persistants de colère, de peur, de culpabilité, d'horreur ou de honte.

Ce document a été produit par Voices of September 11th grâce à une subvention de Sécurité publique Canada.

Conseils pour les premiers intervenants et les agents de rétablissement

INTERVENTION À LA SUITE D'UN ÉVÉNEMENT DE VIOLENCE DE MASSE

voices
OF SEPTEMBER 11TH

À la suite d'une tragédie ou d'un acte de violence de masse, des intervenants de divers ordres de gouvernement et d'autres organisations se déploieront immédiatement. Cela comprend entre autres les services d'incendie, de police, d'application de la loi, de gestion des urgences, les services médicaux et d'autres personnes qui interviennent sur place au moment de l'événement. Le lieu d'une attaque terroriste ou d'un autre acte de violence de masse est une scène de crime et doit être protégé à ce titre.

La participation à un effort d'intervention et de secours est stressante, même pour les personnes bien formées. Toutefois, il est possible de prendre des mesures pour atténuer les répercussions à long terme sur les intervenants, et le présent document contient des recommandations fondées sur ce que Voices of September 11th a appris en travaillant avec des milliers d'intervenants depuis 2001.

Facteurs à prendre en compte par les dirigeants

Les intervenants travaillent souvent de façon intense durant de longues heures en composant avec des ressources limitées et en étant séparés de leur famille et de leur réseau de soutien. Ils sont exposés à des scènes de restes humains, de souffrance et de destruction massive et à des décisions de vie ou de mort, tout en étant eux-mêmes en danger.

N'oubliez pas qu'il y a une limite au nombre d'heures qu'une personne peut travailler pour que le corps humain puisse continuer à fonctionner dans ces conditions.

- Établissez immédiatement une chaîne de commandement.
- Mettez en oeuvre des politiques et des procédures pour l'entrée et la sortie des travailleurs sur le site de la catastrophe.
- Assurez-vous que les intervenants ont reçu la formation appropriée pour leur affectation.
- Imposez des limites pour gérer les heures des intervenants afin qu'ils ne dépassent pas leur capacité.
- Intégrez les pauses requises à leur horaire de travail.
- Donnez des séances d'information aux travailleurs lorsqu'ils entrent sur le site.
- Menez des séances-bilans à la fin de chaque quart de travail.
- Offrez des services de soutien en santé mentale au besoin.
- Embauchez à l'extérieur des organismes d'application de la loi pour gérer les protocoles et la sécurité.
- Informez les intervenants de la politique ministérielle concernant les communications avec les médias et les politiciens, et soyez conscients des risques.



« Beaucoup d'hommes ne sont même pas rentrés chez eux, ils sont allés chez eux et ont pris une douche, se sont reposés pendant quelques minutes, puis sont retournés sur les lieux. »

Intervenant

Gestion de la santé physique des intervenants

Les explosions, les incendies et les effondrements de bâtiments présentent des dangers particuliers pour les premiers intervenants, qui doivent être protégés contre les effets à court et à long terme sur la santé.

- Fournissez un équipement de protection individuelle.
- Fournissez des postes de lavage et des installations pour la lessive, s'il y a lieu.
- Suivez les procédures de décontamination avant de quitter les lieux.
- Faites attention de ne pas contaminer les zones de répit et les lieux où la nourriture est servie.
- Veillez à ce que le matériel de communications fonctionne bien.

Gestion de la charge de travail

Les intervenants travaillent souvent de longues heures et assument des responsabilités accrues qui les obligent à travailler plusieurs jours dans le cadre des efforts de sauvetage et de secours.

- Connaissiez le système de commandement et les protocoles à suivre en cas d'incident.
- Familiarisez-vous avec vos rôles et responsabilités et assurez-vous d'être en bonne condition physique pour accomplir vos tâches.
- Participez à une séance d'information quotidienne avant le début de chaque quart.
- Limitez les quarts de travail à au plus 12 heures.
- Limitez le nombre de jours consécutifs passés sur les lieux.
- Prenez des pauses régulièrement.
- Travaillez en équipe et limitez le temps passé à travailler seul.
- Créez un système de jumelage et apprenez à connaître les compétences et l'expertise de l'autre.
- Prenez le temps de vous occuper de vous.
- Participez à un compte rendu quotidien sur la santé mentale à la fin de chaque quart de travail.
- Restez en contact avec votre famille et vos amis et séparez votre vie personnelle de votre vie professionnelle.
- Détachez-vous mentalement des lieux de la catastrophe autant que possible pendant les temps d'arrêt.
- Connaissiez vos signes personnels de stress et gérez votre stress.
- Demandez une aide professionnelle au besoin.



« Des psychologues[...] venaient nous parler, mais ils le faisaient quand nous étions à la cafétéria, ce qui nous ennuyait un peu. Nous voulions simplement qu'on nous laisse tranquilles. Souvent, nous leur disions : "Écoutez, les gars, nous sommes ici à essayer de manger rapidement, d'avoir un peu de répit de l'extérieur. Nous ne voulons pas vraiment en parler maintenant »

Intervenant

Gestion du niveau de stress

Les intervenants ont de fortes probabilités de développer des problèmes de santé mentale, mais ils sont souvent les derniers à demander de l'aide pour le stress lié au travail. Ils sont particulièrement à risque s'ils ont vécu une séparation prolongée d'un être cher, des situations qui mettent leur vie en danger, ou s'ils ont déjà été témoins d'un traumatisme. La meilleure protection contre le stress consiste à se préparer au travail et à renforcer ses compétences en gestion du stress avant de réagir à une catastrophe.

Facteurs à prendre en compte par les dirigeants

Il est essentiel que les dirigeants reconnaissent que les intervenants courent un risque élevé de développer des problèmes de santé mentale, de dédramatiser les traitements de santé mentale et de fournir à leurs employés le soutien approprié, notamment :

- counseling en matière de santé mentale;
- aumônier/soins spirituels;
- réseau de soutien entre pairs;
- traitements de médecine d'appoint, comme les massages, la méditation ou le reiki.

Conseils pour la gestion du stress

- Connaissez vos signes personnels de stress.
- Planifiez la façon dont vous traiterez les principaux facteurs de stress associés à votre intervention en cas de catastrophe.
- Prenez du temps pour vous et passez du temps avec votre famille et vos amis.
- Adoptez de saines habitudes de sommeil.
- Mangez des aliments nutritifs et évitez la malbouffe excessive, la caféine et l'alcool.
- Faites des activités relaxantes, comme s'étirer, marcher, lire ou écouter de la musique.



Demandez des soins médicaux IMMÉDIATS pour l'un des symptômes suivants :

- Douleur à la poitrine
- Difficultés respiratoires
- Douleur aiguë
- Symptômes de l'état de choc (respiration superficielle, pouls rapide ou faible, nausées, frissons, peau pâle et humide, confusion mentale et pupilles dilatées)

Demandez de l'aide si l'un de ces signes persiste ou s'aggrave :

- Effets physiques, comme un rythme cardiaque rapide, de la détresse gastro-intestinale, des troubles du sommeil ou des cauchemars
- Fortes émotions négatives comme la colère, la peur ou la profonde tristesse
- Confusion ou désorientation
- Comportement risqué, y compris la consommation accrue d'alcool ou d'autres drogues
- Conflits sociaux ou isolement

Prendre soin de soi : éléments à surveiller

Traumatisme transmis par personne interposée

Si vous entretenez des relations avec des personnes qui ont vécu un traumatisme, vous pourriez être à risque de développer ce qu'on appelle un traumatisme transmis par personne interposée en raison de vos communications empathiques avec des personnes traumatisées. Les symptômes de ce type de traumatisme sont semblables à ceux du trouble de stress post-traumatique (TSPT) qui sont énumérés ci-dessus et peuvent aussi avoir une incidence sur votre sentiment de sécurité, votre capacité de faire confiance et votre estime de soi.

Réduire le nombre d'heures que vous passez à travailler directement avec des personnes traumatisées peut aider à atténuer vos symptômes. Obtenez une aide professionnelle si les symptômes persistent.



Après l'attentat d'Oklahoma City, près de 65 % des intervenants en santé mentale ont signalé un certain niveau de détresse psychologique liée à leur rôle professionnel.

(Wee & Meyers, 2002)

Usure de compassion

Certains professionnels en relation d'aide peuvent constater que leurs émotions s'émoussent au fil du temps. Ils commencent à perdre leur capacité de ressentir de l'empathie après avoir entendu ou été témoins de nombreuses expériences traumatisantes. Ils commencent à avoir l'impression qu'il ne leur reste « plus rien à donner » et peuvent en venir à avoir une vision négative du monde. C'est ce qu'on appelle l'usure de compassion. Suivez les conseils d'adaptation présentés dans la fiche de conseils des facteurs liés à la santé mentale à prendre en considération pour réduire les symptômes et demandez de l'aide professionnelle si les symptômes persistent.

Épuisement professionnel

Au fil du temps, vous pourriez vous lasser de travailler dans un milieu très stressant. Vous pourriez vous sentir cynique et épuisé sur le plan émotif et ne plus vouloir faire de votre mieux. C'est ce qu'on appelle l'épuisement professionnel. Voici quelques signes avant-coureurs :

- Fatigue
- Dépression
- Sentiments négatifs à l'égard du travail
- Cynisme accru
- Perte d'espoir
- Transmission inappropriée de documents personnels
- Recours à des habiletés d'adaptation malsaines
- Perte de mémoire

Autres facteurs à considérer

Reconnaître le trouble de stress post-traumatique

Les premiers intervenants sont plus susceptibles que les autres personnes d'être atteints du TSPT. Demandez de l'aide professionnelle si ces symptômes persistent pendant plus d'un mois :

- Souvenirs pénibles, répétitifs et envahissants de l'événement, retours en arrière et cauchemars liés au traumatisme.
- Vigilance et nervosité accrues, y compris l'incapacité de dormir, de se concentrer ou de fonctionner normalement.
- Évitement constant de tous les rappels du traumatisme.
- Sentiment de détachement.
- Sentiments persistants de colère, de peur, de culpabilité, d'horreur ou de honte.

Formation

Des études sur des catastrophes antérieures ont montré que le fait d'être bien formé aide à protéger le bien-être psychologique et la résilience des intervenants. Les intervenants devraient suivre une formation dans les domaines suivants, selon leur rôle, avant d'être affectés à une intervention à la suite d'un événement de violence collective, notamment :

- Identification des victimes.
- Annonce d'un décès avec compassion
- Protection des lieux d'un crime.
- Protection de la preuve et de la chaîne de possession.
- Arrestation d'un suspect.
- Administration des premiers soins.

Plus de ressources

Voices of September 11th
voicesofseptember11.org

Ce document a été produit par Voices of September 11th grâce à une subvention de Sécurité publique Canada.



Les personnes qui ont survécu à un acte de violence de masse peuvent avoir assisté à d'horribles scènes de mort, de lésions et de destruction. Elles ont peut-être échappé de peu au massacre ou elles peuvent avoir été blessées. Elles seront assurément changées par l'expérience et auront besoin d'une orientation sur ce qu'elles doivent faire après l'événement et comment elles peuvent composer avec la situation dans les jours qui suivent. Ce document présente des recommandations fondées sur ce que l'organisation Voices of September 11th a appris de son travail auprès de milliers de survivants depuis 2001.

Que faire tout de suite après l'événement

- Si vous êtes ou pouvez être blessé, mettez-vous immédiatement à la recherche d'une aide médicale.
- Trouvez un endroit sûr où rester.
- Communiquez avec votre famille et les membres de votre groupe pour leur dire où vous vous trouvez, et leur dire si vous êtes en sécurité ou si vous êtes blessé.
- Rassemblez vos pièces d'identité et tout autre document dont vous pourriez avoir besoin, comme une police d'assurance, des registres de banque ou de biens et des dossiers médicaux.
- Informez les autorités locales, comme les forces de l'ordre et les équipes d'intervention sur place, de votre expérience personnelle. Il est important que les survivants et les témoins soient pris en compte et donnent des précisions qui contribueront au déroulement de l'enquête.
- Évitez de parler aux médias tout de suite. Les médias sur place abordent souvent les survivants afin d'obtenir leur compte rendu de l'événement à un moment où ces personnes peuvent être bouleversées par une expérience qui aurait pu être fatale. Les séquences et les images peuvent être rediffusées pendant des mois. Pensez à parler aux médias à un moment où vous pouvez réfléchir plus clairement.

Une fois dans un endroit sûr

- Choisissez les membres de la famille et les amis de confiance qui serviront d'intermédiaires et répondront à vos besoins fondamentaux.
- Trouvez une ressource permanente pour obtenir de l'information exacte.
- Consignez les renseignements importants, comme les appels téléphoniques, les processus et les procédures.
- Évitez la surexposition aux médias, y compris les médias sociaux et les reportages télévisés.
- Visitez le Centre d'aide aux familles ou le Centre de réunification pour obtenir de l'information exacte, accéder à des ressources et des services de soutien.
- Si vous avez quitté les lieux sans vos effets personnels, déposez un rapport de police avec une description détaillée des articles que vous avez laissés derrière vous.
- Parlez à un conseiller, à un membre du clergé, à un ami ou à un membre de la famille sur qui vous pouvez compter pour obtenir du soutien à long terme.



Réactions courantes aux événements traumatisants

Il est fréquent de vivre une gamme d'émotions après avoir vécu un événement traumatisant, y compris la peur, la colère, l'anxiété, la difficulté à prêter attention, la dépression et les troubles du sommeil.

Voici quelques-unes des réactions les plus courantes dans les quatre domaines où le stress apparaît habituellement. Toutefois, vous devez être à l'affût de TOUTE réaction inhabituelle au stress après un événement traumatisant et demander l'aide d'un professionnel si les symptômes persistent ou sont problématiques.

Réactions émotionnelles courantes

Vous pouvez vous sentir :

- anxieux ou craintif;
- envahi par la tristesse;
- en colère;
- coupable, même si ce qui s'est passé était hors de votre contrôle;
- héroïque, comme si vous pouviez faire n'importe quoi;
- comme si vous aviez trop d'énergie ou pas du tout d'énergie;
- indifférent, rien ni personne ne vous intéresse;
- engourdi, incapable de ressentir de la joie ou de la tristesse.

« J'étais admissible au congé, mais je ne l'ai pas pris parce que c'est comme si je m'étais dit que je suis ici, mais pas eux et que je ne devrais pas recevoir cette aide. Trois ou quatre ans plus tard, j'ai réalisé que je m'étais senti très coupable d'avoir survécu. »

Survivant du 11 septembre



Réactions physiques courantes

- Maux de ventre, nausées ou diarrhée.
- Maux de tête ou autres douleurs physiques sans raison claire.
- Manger trop ou pas assez.
- Sudation ou frissons.
- Tremblements ou contractions musculaires.
- Être nerveux ou facilement surpris.
- Difficulté à s'endormir, à dormir ou à se détendre, ou dormir trop.
- Battements de coeur rapides.
- Changement dans le désir sexuel.
- Sensibilité aux bruits ou aux odeurs.

Réactions courantes aux événements traumatisants

Réactions cognitives courantes

Il se peut que vous éprouviez des problèmes dans votre façon de penser, par exemple :

- Difficulté à se souvenir de choses;
- Difficulté à penser clairement et à se concentrer; sentiment de confusion;
- S'inquiéter beaucoup;
- Difficulté à prendre des décisions;
- Difficulté à parler de ce qui s'est passé ou à écouter les autres.

« Les personnes font leur deuil à leur façon et quand elles sont prêtes. »

Mary Fetchet, cofondatrice de
Voices of September 11th

Réactions comportementales courantes

- Constatation d'une augmentation ou d'une diminution de son niveau d'énergie et d'activité.
- Consommation d'alcool, de tabac, de drogues illégales ou même de médicaments d'ordonnance pour tenter d'atténuer les sentiments de détresse ou d'oublier.
- Explosion de colère, sentiment d'irritation et les autres blâmés pour tout.
- Difficulté à accepter de l'aide ou à aider les autres.
- Difficulté à faire confiance aux autres.
- Problèmes à l'école ou au travail
- Désireux d'être seul la plupart du temps et de s'isoler.

Prendre soin de son esprit et de son corps

- Adonnez-vous à des activités relaxantes.
- Mangez des aliments sains.
- Essayez de faire régulièrement de l'exercice et de dormir.
- Passez du temps à l'extérieur, profitez de la nature.
- Évitez la surconsommation d'alcool ou de drogues et les comportements à risque.
- Évitez les stimulants comme la caféine, le sucre ou la nicotine.



Conseils et techniques d'adaptation

- N'oubliez pas qu'il n'y a pas de « bonne façon » de composer avec tout ce que vous ressentez. Ce qui est important, c'est de trouver une façon qui fonctionne pour vous, et d'être patient avec vous-même.
- Limitez la consommation de nouvelles. La répétition constante d'un événement traumatisant peut accroître le stress et l'anxiété et vous faire revivre l'événement. Réduisez votre exposition aux nouvelles et aux médias sociaux.
- Exprimez vos émotions. Ignorer ses sentiments peut être malsain et peut prolonger le processus de rétablissement. Pleurez lorsque vous avez besoin de le faire et sachez qu'il est acceptable d'avoir des moments de joie même après un traumatisme. Cela ne veut pas dire que vous « oubliez » ceux qui ont souffert ou qui sont morts.
- Utilisez la spiritualité, la méditation ou les techniques de relaxation.
- La prière, la méditation, le yoga, la pleine conscience, l'imagerie guidée et d'autres activités relaxantes peuvent tous être des moyens efficaces de soulager le stress.
- Reprenez vos activités quotidiennes. Rétablir la routine normale peut vous aider.



Demander de l'aide

- Comptez sur un réseau social. Communiquez avec les membres de votre famille et les amis proches ou avec d'autres personnes qui ont vécu une situation semblable.
- Parlez de votre expérience ou écrivez à son sujet. Exprimez ce que vous ressentez de la façon qui vous convient. Par exemple, tenir un journal, participer à une activité créative ou parler avec des gens empathiques.
- N'hésitez pas à communiquer avec un professionnel.
- Des professionnels qualifiés seront en mesure de fournir le soutien nécessaire pour favoriser la guérison et le rétablissement dans votre vie.
- Parlez à un conseiller financier. Si vous avez besoin d'aide ou de conseils en matière de finances, communiquez avec un conseiller financier professionnel pour vous aider à prendre des décisions financières et à trouver des ressources utiles.

Plus de ressources

Voices of September 11th
voicesofseptember11.org

Ce document a été produit par Voices of September 11th
grâce à une subvention de Sécurité publique Canada.