



**RÉPONDRE À UNE
ATTAQUE TERRORISTE
UN GUIDE STRONG CITIES**

À Propos De Ce Guide

Ce guide du réseau Strong Cities Network (SCN) fournit aux gouvernements locaux un ensemble de conseils pour les aider à formuler une réponse pertinente et efficace après une attaque terroriste.

L'objectif d'un acte de terreur n'est pas seulement de perpétrer des actes de violence, mais bien de provoquer la peur et la division au sein de la société. Au lendemain d'une attaque terroriste, les autorités nationales prennent la tête des interventions d'urgence, en renforçant les services de santé publique et en ouvrant des enquêtes criminelles. Toutefois, au fil des jours, des semaines et des mois, les répercussions d'un attentat terroriste peuvent être profondes et lourdes de conséquences sociales au sein des communautés et au-delà des frontières géographiques. Les communautés, aussi résilientes soient-elles, ont besoin d'un leadership local fort pour les aider à surmonter cette épreuve et à se rétablir.

Les maires et les élus locaux ont un rôle essentiel à jouer pour stabiliser, rassurer et lutter contre la division sociale au lendemain d'un attentat. Ces dix dernières années, les méthodes terroristes ont évolué, passant de la poursuite de cibles dites « dures », comme l'État et ses institutions, à une attention accrue portée aux « cibles vulnérables ». Le Global Terrorism Index 2020 souligne que « même dans les situations de conflit, les civils sont les plus susceptibles d'être des cibles terroristes¹. » Alors que le nombre total de victimes du terrorisme dans le monde a diminué pour la cinquième année consécutive depuis son point culminant en 2014, la montée du terrorisme politique d'extrême droite ces cinq dernières années reflète une tendance inquiétante à l'élargissement de la portée du terrorisme, en particulier dans des sociétés de plus en plus polarisées.²

L'impact du terrorisme sur les pôles urbains n'a jamais été aussi important. Les groupes extrémistes violents encouragent les attaques à petite échelle ciblant les civils là où ils sont le plus vulnérables (d'où cibles vulnérables), des lieux bondés aux institutions religieuses, faisant des villes de parfaits champs de bataille. Entre 1993 et 2000, le nombre d'attentats terroristes dans les villes a plus que doublé.³ Si nous en avons, des chiffres plus récents brosseraient très certainement un tableau plus sombre encore. Cette évolution s'accompagne de pressions croissantes sur les institutions publiques, qui doivent établir des rôles et des protocoles clairs pour répondre aux attaques et planifier les moyens d'en atténuer l'impact pour leurs administrés.

Grâce à ce guide, nous pouvons offrir aux maires, à leurs cabinets et aux fonctionnaires municipaux un cadre pour développer et réaliser des activités à la suite d'un tel événement d'une manière qui complète, plutôt que de la calquer, l'action du gouvernement national. Ce guide s'appuie sur une série d'entretiens avec certains membres de notre réseau SCN, qui en compte par ailleurs plus de 140, ainsi que sur une recherche documentaire et sur l'expertise de l'Institut pour le Dialogue Stratégique (ISD) en matière de lutte contre la haine, la polarisation et l'extrémisme au niveau local.

Ce travail est sous licence internationale CC-BY 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

L'Institute for Strategic Dialogue (ISD) est une société à responsabilité limitée par garantie, dont le siège social se trouve à PO Box 75769, Londres, SW1P 9ER. ISD est enregistré en Angleterre sous le numéro de la société 06581421 et le numéro d'organisation caritative 1141069. Tous Droits réservés

Remerciements

Nous tenons à remercier les représentants des villes membres du réseau SCN qui ont accepté de participer à ces entretiens. Les précieuses informations qu'ils nous ont fournies ont orienté la création de ce guide : le maire Maksim Dimitrievski (Koumanovo, Macédoine du Nord), le maire Bill Peduto (Pittsburgh, États-Unis), Nexhat Aqifi (Koumanovo, Macédoine du Nord), Shaban Demiri (Koumanovo, Macédoine du Nord), Daniel Lawson (Londres, Royaume-Uni) et Robin Merrett (Londres, Royaume-Uni).

Nous tenons également à exprimer notre gratitude envers les membres de l'ISD, en particulier Rebecca Skellett pour la pertinence de ses commentaires et révisions, Besim Dogani et Celia Gomez pour leur soutien tout au long de la phase de recherche, et Moustafa Ayad, Joe Downy, Dan Hooton, Jennie King et Zuzanna Pogorzelska pour leurs contributions.

Enfin, nous tenons à remercier Nathalie Reis pour ses excellents services de traduction et Ahmad Tarek qui a magnifiquement conçu cette ressource. Toute erreur ou omission est la seule responsabilité de l'auteur.

Ce travail est sous licence internationale CC-BY 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

L'Institute for Strategic Dialogue (ISD) est une société à responsabilité limitée par garantie, dont le siège social se trouve à PO Box 75769, Londres, SW1P 9ER. ISD est enregistré en Angleterre sous le numéro de la société 06581421 et le numéro d'organisation caritative 1141069. Tous Droits réservés

Sommaire

Introduction —

Contexte	1
Défis émergents	1
Le rôle des autorités locales	2
Vue d'ensemble du guide	2

Chapitre 2 — Communications Publiques

Introduction	9
Analyse de la situation	9
Réponse	12
- Partie 1: Message	12
- Partie 2: Diffusion	15
- Partie 3: Suivi	16

Chapitre 4 — Réponse Du Leadership

Introduction	25
Analyse de la situation	26
Réponse	26
- Cadre général	26
- Communications	27

Annexes —

Annexe 1: Documents de travail	33
Annexe 2: Ressources complémentaires	39

Chapitre 1 — Engagement Communautaire

Introduction	3
Analyse de la situation	4
- Identification des communautés vulnérables	4
- Identification des points d'entrée	5
Réponse	7
- Portée	7

Chapitre 3 — Soutien Psychosocial

Introduction	17
Analyse de la situation	19
Réponse	21

Conclusion — Comment Se Préparer?

Élaboration de plans	30
Exercices de cartographie	31
Mise en place de partenariats	31

Introduction

Contexte

Les villes sont la cible du terrorisme depuis des siècles. Ces dernières décennies, la stratégie des individus responsables des campagnes de terreur a changé : au lieu d'assassiner ou de faire disparaître des opposants politiques, ils répandent la peur à l'échelle de la société elle-même, les villes leur offrant un cadre idéal pour des meurtres de masse et des attaques symboliques.⁴ L'augmentation significative de la population des villes dans des quartiers densément peuplés permet aux terroristes d'infliger de lourdes pertes humaines tout en provoquant des traumatismes psychologiques à grande échelle. En outre, les villes restent à part entière de puissants symboles du pouvoir politique, économique et culturel, ainsi que les centres névralgiques de réseaux d'infrastructures essentiels tels que les communications, les transports et l'énergie. Une attaque contre une ville déclenche une large couverture médiatique, l'onde de choc du traumatisme se diffusant alors bien au-delà des limites de la ville elle-même, offrant aux terroristes une importante visibilité.

La généralisation des engins explosifs improvisés (EEI), des minuteurs et des détonateurs à distance a entraîné une augmentation du nombre et de la variété des cibles vulnérables aux attaques, offrant également un plus grand potentiel de destruction et de meilleures chances de succès. De plus, la technologie et la production participative (« crowdsourcing ») se répandent tandis que la demande en matière de formation et de connaissances spécialisées diminue, ce qui permet aux groupes ou aux individus terroristes de créer des dommages bien supérieurs à leurs moyens. Une série d'attentats coordonnés peut ainsi porter un coup sévère aux autorités, tant locales que nationales, mais aussi atteindre un certain nombre d'autres objectifs : susciter la peur, exposer ou renforcer la division sociale, faire office de diversion politique, éroder la confiance dans les institutions, nuire au prestige ou à l'économie d'une ville, et/ou offrir de la visibilité à l'auteur ou aux auteurs des faits.

On estime que 68 % de la population mondiale devrait vivre dans des zones urbaines d'ici 2050. La valeur des villes en tant que cibles potentielles du terrorisme international ne fera que croître à mesure que la taille, la population et l'influence de ces zones augmenteront.⁵ En parallèle, les contre-mesures destinées à prévenir de tels actes doivent évoluer pour suivre le spectre sans cesse changeant des menaces.

Défis émergents

Si autrefois les groupes terroristes se préoccupaient surtout des infrastructures critiques comme les bâtiments gouvernementaux et les services de sécurité, leur objectif semble aujourd'hui se concentrer davantage sur les « cibles vulnérables », paralysant les centres urbains, interrompant la vie quotidienne et créant la panique générale.⁶ À cette fin, des groupes ont employé des moyens innovants et de faible technicité pour maximiser l'impact de leurs attaques, notamment des véhicules, des couteaux et des EEI, moyens à la fois relativement peu coûteux, faciles à fabriquer et très difficiles à prévenir.⁷

Les progrès des technologies de communication ont permis aux attaquants de se réunir, de s'organiser et d'étendre leur influence à l'intérieur et à l'extérieur des frontières avec une plus grande impunité. Cette amélioration de la facilitation apparaît clairement dans de nombreux cas récents d'attaques en maraude,⁸ notamment les attaques de Mumbai en 2009. Dans ce cas précis, les smartphones et les réseaux sociaux ont permis aux auteurs de coordonner leurs mouvements de manière efficace, mais aussi de recevoir des conseils et un soutien logistique en temps réel de la part de leurs responsables au Pakistan.⁹ Une tendance récente a vu l'émergence de l'utilisation de plateformes en ligne pour diffuser des actes de terreur à grande échelle : en 2019, l'assailant de Christchurch (Nouvelle-Zélande) a retransmis en direct le meurtre de 51 civils musulmans par le biais d'une perspective à la première personne (en « warp ») s'inspirant du gaming sur Facebook en cherchant à atteindre un public spécifique fortement impliqué dans les sous-cultures d'Internet.¹⁰ Suite aux atrocités de Christchurch, « l'État islamique » (EI) a demandé à ses partisans de se venger, illustrant ainsi la façon dont ces attaques servent de puissant déclencheur de radicalisation et de réciprocité des actions.

De même, les agresseurs potentiels sont plus difficiles à identifier, car les menaces se décentralisent, passant de « groupes terroristes » interdits dotés de solides structures organisationnelles à des groupes ou des individus radicalisés par une idéologie au sens plus large, sans direction ni leadership centralisés. Environ 60 % des attentats commis aujourd'hui sont le fait d'individus (souvent appelés « acteurs isolés ») qui ne sont affiliés à aucune organisation terroriste.¹¹ En bref, nous sommes de plus en plus convaincus que n'importe qui peut commettre un attentat, que n'importe qui peut en être victime et que tout environnement urbain est une cible potentielle à l'avenir.

Le rôle des autorités locales

Réunies, ces tendances représentent un nouveau défi dans la lutte contre le terrorisme urbain moderne. De plus, un « virage local » vers une plus grande décentralisation municipale doit nécessiter un examen plus approfondi des politiques et des pratiques au niveau des villes. C'est la raison pour laquelle le rôle des autorités locales et des élus est de plus en plus pertinent dans la réponse à apporter après un incident.

Toutefois, ce rôle n'est pas encore assez clair. C'est pourquoi il est essentiel de s'entendre sur les rôles et responsabilités entre et parmi les différents niveaux de gouvernement en temps de paix et de calme. Alors qu'historiquement les villes ont été surclassées et laissées de côté par les autorités nationales au lendemain d'un attentat terroriste, les responsables municipaux doivent désormais assumer leur responsabilité dans un certain nombre de domaines. Il s'agit notamment de coordonner les acteurs locaux, d'assurer la communication avec les médias, de répondre aux besoins psychosociaux des victimes, de prévenir la violence réactionnaire ou l'escalade de la violence, et de souder les communautés pour qu'elles puissent résister à l'extrémisme.¹² Ce dernier point est particulièrement pertinent dans un climat de plus en plus polarisé où le terrorisme influence les résultats électoraux et les institutions démocratiques. Une étude menée en Turquie a démontré que les partis de droite, traditionnellement « moins conciliants envers la cause des organisations terroristes que leurs homologues de gauche », gagnent des électeurs en fonction de l'exposition de la population au terrorisme.¹³ Un sondage a montré qu'après les attaques terroristes d'octobre 2020 en France, la population était plus encline à faire confiance à la politique d'extrême droite de Marine Le Pen qu'au président Macron dans la lutte contre le terrorisme.¹⁴ S'engager sur le terrain par l'intermédiaire d'acteurs locaux peut permettre d'apporter des réponses à des préoccupations légitimes et de s'assurer que des individus ne se tournent pas vers des solutions qui pourraient être intolérantes ou antidémocratiques.

Vue d'ensemble du guide

Ce guide vise à combler un manque de ressources pour les maires et les autorités locales qui pourraient se retrouver en première ligne suite à une attaque terroriste. Bien qu'il existe de nombreux guides et manuels de gestion des crises après un incident, ils présentent souvent des lacunes dans certains domaines. Tout d'abord, ils ont tendance à se concentrer sur la communication et la coordination stratégiques, sans tenir compte des réponses au niveau local qui pourraient impliquer les principales parties prenantes de façon bénéfique, telles que les médias locaux, les victimes et leurs familles, les services sociaux et l'ensemble de la communauté.¹⁵ En conséquence, les outils et méthodes de communication avec ces parties prenantes restent vagues. Ensuite, les orientations en matière de gestion de crise s'inspirent généralement d'études de cas occidentales, qui ne sauraient s'appliquer de façon pertinente à l'ensemble de la population mondiale.¹⁶ Enfin, ces dernières années, les nombreuses ressources qui ont été développées sur la protection des cibles vulnérables n'abordent pas l'impact à long terme et le traumatisme collectif des communautés touchées.¹⁷

Ce guide vise à combler un manque de ressources pour les maires et les autorités locales qui pourraient se retrouver en première ligne suite à une attaque terroriste. Bien qu'il existe de nombreux guides et manuels de gestion des crises après un incident, ils présentent souvent des lacunes dans certains domaines. Tout d'abord, ils ont tendance à se concentrer sur la communication et la coordination stratégiques, sans tenir compte des réponses au niveau local qui pourraient impliquer les principales parties prenantes de façon bénéfique, telles que les médias locaux, les victimes et leurs familles, les services sociaux et l'ensemble de la communauté.¹⁵ En conséquence, les outils et méthodes de communication avec ces parties prenantes restent vagues. Ensuite, les orientations en matière de gestion de crise s'inspirent généralement d'études de cas occidentales, qui ne sauraient s'appliquer de façon pertinente à l'ensemble de la population mondiale.¹⁶ Enfin, ces dernières années, les nombreuses ressources qui ont été développées sur la protection des cibles vulnérables n'abordent pas l'impact à long terme et le traumatisme collectif des communautés touchées.¹⁷

Le réseau SCN a abordé ces questions sous un nouvel angle, en fournissant des lignes directrices aux responsables des villes et des autorités locales qui cherchent à rassurer les citoyens et à inspirer confiance en période d'insécurité, d'instabilité et de traumatisme. Le **premier chapitre se concentre sur l'engagement communautaire**, en présentant la façon dont les autorités peuvent exploiter les réseaux existants pour évaluer l'impact d'un attentat, identifier les mécanismes d'aide aux victimes les plus appropriés et promouvoir la cohésion sociale pour la communauté dans son ensemble. Le **deuxième chapitre est consacré à la communication** et vise à guider les autorités locales dans l'élaboration de plans de sensibilisation permettant de désamorcer toute montée des tensions et de renforcer le sentiment d'identité, le moral et la cohésion d'une ville. Le **troisième chapitre** donne un aperçu de la manière dont les villes peuvent s'assurer que leurs communautés bénéficient d'un **soutien psychosocial approprié**. Le **quatrième chapitre résume les principaux éléments à prendre en compte** pour guider les responsables municipaux au lendemain d'un attentat, lorsque les tensions sont à leur comble. Enfin, les **documents de travail, les outils et ressources complémentaires** des deux annexes peuvent être utilisés pour soutenir ce travail et surveiller les plateformes de réseaux sociaux, qui peuvent se révéler un puissant outil de renseignement sur les différents aspects de la réponse de la ville.

Le rôle des villes dans la réponse aux incidents terroristes ne doit pas être sous-estimé. Leur devoir d'impliquer de multiples acteurs tout en rassurant les communautés et en donnant l'exemple de la force et de l'unité peut être intimidant, mais ce devoir est vital pour que les villes restent résilientes face aux attaques. Ce guide a été conçu par un réseau mondial de maires, de décideurs politiques et de praticiens qui ont mis à disposition leur temps et leur expertise pour fournir un ensemble de conseils complet, bien informé et polyvalent. Nous espérons qu'il pourra servir de feuille de route aux autorités locales pour mettre en place leur propre stratégie.

Chapitre 1

Engagement Communautaire

Introduction

L'engagement communautaire est central dans le cadre d'une approche de gouvernance participative, qui est de plus en plus reconnue comme meilleure pratique à tous les niveaux de gouvernement.¹⁸ La plupart des autorités locales impliquent déjà leurs communautés de diverses manières et en reconnaissent l'importance.¹⁹ Néanmoins, elles doivent être conscientes du contexte extrêmement sensible et chargé en émotion dans lequel elles vont devoir opérer après un attentat. Après les attentats de Pâques au Sri Lanka en 2019 revendiqués par l'EI, plusieurs attaques ont eu lieu contre des entreprises et des logements appartenant à des musulmans, et des appels au boycott des commerces tenus par des musulmans ont été lancés.²⁰ Cet exemple montre la rapidité avec laquelle des communautés perçues comme étant associées aux auteurs des attentats peuvent être diabolisées, et la nécessité pour les autorités locales d'impliquer activement toutes les communautés pour éviter une nouvelle escalade et la dégradation du tissu social d'une ville.

Ce chapitre fournit des conseils sur les stratégies et les partenariats d'engagement communautaire à mettre en œuvre à long terme suite à une attaque terroriste. Il est essentiel d'établir la confiance et le dialogue avec les communautés dans le cadre d'une stratégie à long terme pour que les autorités locales puissent se rallier efficacement à elles si un attentat se produit. À l'inverse, l'engagement communautaire en tant qu'élément ponctuel après un attentat peut stigmatiser les communautés ou renforcer les perceptions négatives. Grâce à un engagement dans la durée, les autorités locales seront en mesure de :

- *Diffuser les informations et les conseils de manière adaptée et efficace.*
- *Identifier les besoins des communautés, les ressources existantes et le soutien disponible (p. ex. les réseaux de bénévoles et les mécanismes informels de partage d'informations).*
- *Identifier les mécanismes appropriés d'assistance aux victimes.*

Analyse de la situation

Identification des communautés vulnérables

La première étape après un attentat consiste à effectuer un travail de cartographie complet. Les autorités locales doivent identifier les communautés qui pourraient être particulièrement vulnérables suite à l'attaque et avoir besoin de mesures spécifiques.

Cartographie des communautés	
Les communautés visées par l'attaque terroriste.	L'attaque de la synagogue de Pittsburgh en 2018 a suscité des inquiétudes quant à la sécurité générale des communautés juives, tant réelles que perçues. La ville s'est donc engagée auprès de ces communautés pour identifier les moyens de soutien, par exemple en assurant une sécurité supplémentaire des lieux de culte lors des fêtes juives.
Les communautés perçues comme étant liées à l'auteur ou aux auteurs des faits. Le fait d'être lié aux auteurs de quelque manière que ce soit peut entraîner des reproches, des attaques de représailles et de l'autostigmatisation.	Il est de plus en plus évident que les attaques terroristes peuvent provoquer des pics de crimes haineux et des tensions ethniques, signes d'une intolérance croissante à l'égard des personnes ou des communautés perçues comme étant liées aux événements. Outre le préjudice direct causé par cette violence réciproque, elle peut avoir des effets à long terme sur la cohésion communautaire. La province du Xinjiang en Chine, qui abrite la population ouïghoure d'origine turque et à majorité musulmane, illustre bien ce phénomène. Après une série d'attentats perpétrés par des séparatistes et des extrémistes dans toute la Chine, y compris par des Ouïghours, le gouvernement chinois a concentré ses efforts de lutte contre le terrorisme dans le Xinjiang. Parallèlement à ces politiques controversées, les tensions entre les Ouïghours et les Han – qui représentent respectivement 45 % et 40 % de la population du Xinjiang – ont augmenté lors des 15 dernières années, donnant lieu à de nombreux émeutes et incidents violents. ²¹
Les communautés collatéralement affectées par l'attaque terroriste, que ce soit physiquement et/ou psychologiquement (p. ex. si leurs biens ont été détruits ou qu'un événement similaire s'est déjà produit auparavant avec une cible différente).	Ces communautés pourraient être des individus dont les biens personnels ou les domiciles ont été détruits et qui auront besoin à la fois d'un abri temporaire et d'un suivi post-traumatique. Les attentats terroristes peuvent également faire des victimes indirectes. En effet, la couverture de ces événements sur les réseaux sociaux peut être accablante sur le plan psychologique pour certaines personnes et créer le même type de stress traumatique que si elles avaient vécu l'événement en personne. ²²
Les communautés qui risquent de se radicaliser (davantage), soit parce qu'elles partagent l'idéologie du ou des auteurs des attentats, soit parce qu'elles sont victimes des attaques. Dans les deux cas, il est possible qu'elles estiment que le recours à la violence est légitime.	Les réseaux extrémistes et terroristes ont profité de la fusillade de Christchurch en 2019 pour toucher l'ensemble du spectre extrémiste. Suite à l'attaque, l'EI a fait une déclaration officielle appelant à venger la communauté musulmane. ²³ Au même moment, le streaming live sur Facebook enregistré par le tireur a circulé sur les réseaux d'extrême droite et a contribué à radicaliser encore plus cette communauté, dont faisait partie l'auteur de la fusillade d'El Paso aux Etats-Unis qui a eu lieu quelques mois plus tard. ²⁴

Identification des points d'entrée

Les autorités locales devraient adopter une **approche mixte**, qui leur permettrait à la fois d'impliquer directement la communauté et de travailler avec des partenaires qui ont déjà la confiance et la crédibilité sur le terrain. Elles devraient évaluer les **avantages, les opportunités, les risques et les difficultés** d'un engagement direct par rapport à un engagement indirect (qui peuvent varier en fonction du public cible) afin de décider où concentrer leur action.

	Who?	What?
Engagement direct	<p>Désigner un responsable de cas interne perçu comme un point de contact de confiance au sein de la communauté. Il peut s'agir d'un responsable de l'engagement communautaire, d'un travailleur social, d'un agent de police locale ou communautaire, etc.</p>	<p>Outre les qualités habituelles requises pour s'engager auprès des communautés (empathie, bon sens, fiabilité, absence de jugement), la personne doit avoir une compréhension approfondie de la dynamique et des structures communautaires, et disposer d'une grande ouverture d'esprit.²⁵ Il peut être important de fournir des ressources et de proposer des formations sur les préjugés inconscients, sur le dialogue interculturel et interreligieux et la résolution des conflits afin d'aborder ces questions de manière structurée.</p>
Engagement indirect	<p>Les acteurs communautaires peuvent venir d'horizons très divers : organisateurs communautaires, membres des conseils locaux, dirigeants gouvernementaux, dirigeants d'organisations à but non lucratif ou d'entreprises, bénévoles, chefs religieux ou résidents de longue date. Certains de ces acteurs sont en mesure de s'engager et d'influencer de nombreux espaces, notamment domestiques, professionnels, sociaux et culturels.</p>	<p>Ces acteurs peuvent apporter une perspective éclairée de première main sur leurs communautés et aider à identifier les structures et relations existantes, parmi lesquelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> * Les activités qui intéressent la communauté et auxquelles elle participe déjà et dans lesquelles l'engagement communautaire pourrait être intégré. * Les structures sociales, économiques et politiques qui peuvent être utilisées dans le cadre de l'engagement communautaire. * L'évolution des besoins et des préoccupations.

Protection des églises par de jeunes musulmans : étude de cas sur la solidarité entre les communautés religieuses en Jordanie.

Après l’attaque d’églises en Égypte par l’EI, et face à ses menaces répétées pour la sécurité de la Jordanie, de jeunes musulmans jordaniens ont pris l’initiative de garder des églises dans tout le pays pendant les célébrations de Pâques afin de « garantir la sécurité des chrétiens à l’intérieur ». ²⁶

Réponse

Portée

<p>Principes clés</p>	<p>Établir la confiance et le dialogue grâce à des communications transparentes et une planification détaillée.</p>
<p>Communications des objectifs</p>	<p>Expliquez l’objectif de votre engagement. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> * Évaluer l’impact de cet incident sur différents segments de la communauté * Identifier les besoins de la communauté à court, moyen et long terme * Évaluer les compétences et l’expertise de la communauté et la volonté de ses membres de soutenir une réponse plus large après un incident * Élaborer un plan de redressement pour la communauté * Diffuser les informations et solliciter un retour d’information continu sur la réponse. <hr/> <p>Définissez un plan clair sur la manière dont vous comptez maintenir l’engagement et dont les contributions des membres de la communauté seront utilisées (abordez les éventuels problèmes de confidentialité des données et les garanties d’anonymat si les membres de la communauté vous parlent en toute confidentialité de leurs préoccupations, des choses qu’ils ont pu voir en ligne, des tendances inquiétantes, etc.)</p>
<p>Méthodes</p>	<p>Allez vers les communautés : frappez aux portes ou rencontrez les gens « sur leur propre terrain » - identifiez les lieux de rassemblement. Le responsable de cas devrait être accompagné par un acteur de la communauté crédible et digne de confiance.</p> <hr/> <p>Organisez des réunions publiques et des journées portes ouvertes :</p> <ul style="list-style-type: none"> * Laissez la population prendre l’initiative d’identifier les priorités, d’organiser le soutien, de mettre en œuvre les programmes et d’évaluer les résultats. Donnez aux membres de la communauté les moyens de tirer pleinement parti de leur potentiel afin de mettre en place des actions et des solutions collectives. Au lieu de donner des instructions, les autorités locales devraient jouer un rôle de coordination.

Méthodes

* Mettez un espace à disposition des membres de la communauté pour qu'ils puissent s'y rencontrer et y établir des liens, mais également y parler de leurs préoccupations légitimes afin de résoudre les difficultés et désaccords éventuels. Cela permet de créer une culture de responsabilité partagée et d'ouverture, plutôt que de stigmatiser les personnes qui pourraient avoir peur, être en colère, etc. Il est essentiel que ces séances soient animées par une personne ayant une expérience de la médiation ou des situations aux enjeux élevés, car la charge émotionnelle peut être importante et nécessiter un « modérateur » confiant et calme pour que tout se passe bien.

Mettez en place un **groupe de travail** réunissant différents acteurs des communautés de votre ville, qui peut se réunir en fonction des besoins pour partager les mises à jour, résoudre les problèmes et ajuster la stratégie ou les prochaines étapes à suivre. Assurez-vous que ce groupe est représentatif de la diversité de votre population locale, au-delà des différents clivages habituels (p. ex. le sexe, l'origine ethnique, la religion, le statut socio-économique ou l'affiliation politique).

Médias : les canaux en ligne peuvent éliminer les obstacles à la diffusion (p. ex. les frais de déplacement, l'audience) et permettre un flux continu d'informations, de mise en réseau et de consultation (comme les live sur Facebook, Twitter ou WhatsApp). Cela dit, de nombreuses catégories de la population peuvent ne pas être actives ou à l'aise sur les réseaux sociaux (p. ex. les seniors) ou avoir un accès limité à Internet et préférer les médias plus traditionnels comme la radio, la presse locale ou nationale. Pour ces dernières, vous pouvez négocier un soutien en nature par le biais d'articles réguliers, etc. Il vaut mieux utiliser différents canaux pour atteindre le public le plus large possible : ne partez pas du principe qu'un post sur Facebook aura une portée universelle.

Les enquêtes et sondages peuvent être un moyen rapide et facile de recueillir des informations, en particulier lorsqu'elles sont menées en ligne. Cependant, il est important de « filtrer » les données et de vérifier tout ce qui pourrait sembler suspect ou anormal.²⁷

Municipalités de l'Extrême Nord du Cameroun : étude de cas sur la résilience des communautés (entretien du SCN avec un fonctionnaire municipal en 2018)

Face aux multiples attaques du groupe terroriste Boko Haram au Cameroun, les municipalités ont dû s'organiser et coopérer pour protéger leurs communautés. Une collaboration active entre les populations locales et les forces de défense a conduit à la création de « comités de vigilance », composés de volontaires formant des groupes de surveillance des villages. Les municipalités ont organisé l'équipement de ces comités, qui, entre autres tâches, signalent désormais tout changement de situation au maire afin qu'il puisse alerter et/ou faire remonter les informations aux forces de sécurité concernées. Bien qu'il s'agisse d'un excellent exemple de mobilisation communautaire, ces comités courent le risque de se tourner vers le vigilantisme. Les dirigeants locaux et nationaux, les forces de l'ordre et les communautés locales doivent définir un mandat clair pour ces groupes et maintenir une surveillance étroite afin de réduire la probabilité d'une contre-insurrection. En outre, ces comités semblent fonctionner au mieux lorsque les intérêts politiques des autorités centrales et locales concordent, ce qui nécessite une communication et une coordination constantes.²⁸

Chapitre 2

Communications publiques

Introduction

Les attentats terroristes font la une des journaux, tant au niveau national qu'à l'étranger, et deviennent rapidement un sujet de discussion au-delà du lieu touché, et ce durant une longue période après l'incident. Il est donc essentiel que les autorités locales disposent d'un plan et de protocoles solides.²⁹ Par exemple, les fonctionnaires auront besoin de conseils et d'informations sur la manière d'adapter leurs services en fonction de circonstances particulières, en restant calmes et unis dans leur engagement auprès du public malgré le chaos ambiant.³⁰ Tandis que les agences nationales sont responsables de la réponse sécuritaire à une attaque terroriste, les autorités locales sont au plus près de leurs électeurs et devraient donc jouer un rôle central dans la désescalade de toute tension pouvant survenir et dans le maintien de l'unité de leur ville. La mise en place de cette approche est souvent source d'anxiété pour les autorités locales, qui seront probablement exposées à une surveillance nationale et locale accrue. Il est important de noter que si les populations ont tendance à se montrer « assez résilientes, calmes et rationnelles » lors de la période immédiate qui suit les attentats, « dans les jours et les semaines qui suivent les attentats, la population ciblée a tendance à modifier ses comportements et ses attitudes en fonction de sa perception des risques ». ³¹ Pour s'assurer que les autorités locales prennent en compte ces réactions et conservent la confiance et leur légitimité auprès de leurs résidents et des autorités nationales, elles doivent suivre un protocole de communication complet.

Ce chapitre expose les considérations que les autorités locales doivent prendre en compte dans leur effort de communication, dans les jours qui suivent un attentat et au-delà : quels sont les besoins spécifiques à ce moment donné, quelle communication adopter et quels sont les meilleurs canaux de diffusion ? L'objectif est d'intégrer les communications de crise au sein d'une stratégie de communication existante, comme précisé à l'Annexe 2.

Analyse de la situation

L'analyse de la situation informera le contenu, le format et la diffusion de vos communications tandis que vous :

- **Dressez** un tableau plus complet de l'attaque et de la réponse à la crise
- **Écoutez** les différentes versions qui circulent et les principaux acteurs impliqués
- **Identifiez** les différents segments de votre public et la manière de communiquer avec eux.

<p>Étape 1 : Analyse du contexte</p>	<p>Prendre toute la mesure de l'événement et de la réponse à la crise et être prêt à faire face à la mésinformation, à la désinformation et aux discours de haine.³² Cela vous aidera à rassembler le contenu de vos communications et à anticiper les questions et les préoccupations que vous serez amenés à commenter.</p>	
<p>Étape 2 : Cartographie des capacités internes</p>	<p>Personnel et responsabilités :</p> <ul style="list-style-type: none"> * <i>Porte-parole</i> * <i>Responsable senior de la communication (idéalement une personne proche du maire ou d'un dirigeant élu)</i> * <i>Équipe de communication en charge des différents canaux</i> * <i>Personnel en charge de l'engagement communautaire</i> * <i>Services de terrain (éducation, santé, etc.)</i> * <i>Responsable des parties prenantes ou coordinateur du travail entre les agences aux niveaux national et local.</i> 	<p>Canaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> * <i>Site Internet officiel</i> * <i>Comptes publics sur les réseaux sociaux</i> * <i>Ligne d'assistance publique</i> * <i>Base de données des contacts des citoyens (pour la diffusion de courriers ou d'e-mails)</i> * <i>Médias locaux (TV, radio, presse écrite)</i> * <i>Accès aux institutions religieuses et publiques (écoles, hôpitaux, etc.)</i> * <i>Canaux de communication internes avec d'autres organismes, p. ex. la police, le secteur de l'éducation, les établissements de santé.</i>
<p>Étape 3 : Cartographie des parties prenantes</p>	<p>Acquérir la meilleure compréhension possible des réactions à l'attaque terroriste, et ce le plus tôt possible (p. ex. le lendemain d'un attentat). La cartographie des parties prenantes vous aidera à évaluer qui d'autre occupe le paysage médiatique, officiellement ou officieusement, et quels sont les publics touchés et les contenus à aborder. Par exemple, l'attaque fait-elle l'objet de mésinformation, de désinformation ou de théories du complot ? Si c'est le cas, qui sont les plus vulnérables ou les plus susceptibles de l'être et qui sont les mieux placés pour les influencer ? Des accusations sont-elles portées à l'encontre des autorités locales, ou de façon plus générale à l'encontre des équipes d'intervention post-incident ? Sont-elles justifiées ou devez-vous fournir des éléments supplémentaires ? Que pouvez-vous faire pour mettre fin aux fuites d'informations susceptibles d'attiser les tensions ?</p>	



Le contenu des messages des autorités locales, ainsi que la régularité et le mode de communication diffèrent en **fonction du public cible**. Par exemple, il peut être judicieux d'avoir un gestionnaire de cas dédié aux victimes, qui peut être de garde en cas de besoin, les médias recevant ainsi les informations par le biais de déclarations officielles ou de briefings des porte-parole délégués. Les décisions sur la manière de communiquer avec les différents publics doivent être basées sur une analyse exhaustive des parties prenantes (voir [Annexe 1, page 34](#)).



Les **partenaires** sont importants pour s'assurer que les autorités locales transmettent leurs messages par des canaux et sous une forme appropriés. Poster des informations sur les canaux officiels est rarement suffisant, car cela suppose que les citoyens les connaissent déjà bien et les consultent régulièrement. Cela vaut par exemple pour les réseaux sociaux, comme le compte Twitter d'un maire ou la page Facebook de la police municipale, qui peuvent partager des informations utiles. Même s'il peut s'avérer pertinent de générer le plus grand nombre possible de followers sur ces comptes en période de calme, il est fort probable qu'ils n'auront toujours qu'une portée limitée. Vous devriez plutôt vous efforcer de

Après le siège de Zamboanga aux Philippines, en septembre 2013, les chefs religieux ont été des conseillers et des intermédiaires essentiels pour la communauté des déplacés internes. De plus, comme aux moins trois langues locales et de nombreux dialectes sont parlés au sein de cette communauté, l'administration municipale s'est associée à un consultant spécialiste du monde musulman, qui a fourni des conseils et un soutien à la traduction.

transmettre ces informations au public à chaque fois que cela est possible, tout en continuant à l'orienter vers des sources vérifiées ou à les promouvoir. Dans l'idéal, ces partenaires devraient s'inscrire dans un cadre de communication à double sens avec les autorités locales : aidant à diffuser les messages clés tout en donnant un éclairage sur la manière dont certains groupes spécifiques perçoivent l'attentat et en prévenant toute tendance néfaste émergente (p. ex. mésinformation ou désinformation).



Le suivi des conversations à propos de l'attentat sur les **réseaux sociaux** peut éclairer l'analyse de la situation et fournir des informations supplémentaires sur :

- Les questions et préoccupations de la population qui peuvent être traitées par les autorités locales, p. ex. les mesures de protection et de sécurité
- Les éléments de mésinformation et de désinformation qui doivent être analysés, p. ex. les antécédents du ou des auteurs des faits
- Des initiatives communautaires ad hoc mériteraient d'être promues, comme l'initiative [#PorteOuverte](#) lors des attentats qui ont frappé Paris en 2015.

voir l'[Annexe 2](#) pour des ressources et des outils gratuits de base pour surveiller les réseaux sociaux.

Réponse

Partie 1 : Message

Les communications suivant une attaque terroriste doivent viser à :

- *Assurer un flux d'informations entre les autorités et le public*
- *Établir la confiance et la transparence dans la réponse post-incident*
- *Renforcer la solidarité et la cohésion sociale au sein de la communauté.*

Informier		Principes transversaux
Principes	<ul style="list-style-type: none"> * Fournir des faits objectifs, non des spéculations * Fournir des orientations claires pour la sécurité des citoyens * Établir un calendrier d'intervention et désigner une personne ou une entité responsable. 	<ul style="list-style-type: none"> * Transparence * Intégrité * Honnêteté * Empathie
Conseils	<p>Faire des mises à jour régulières. S'il n'y a rien de nouveau à dire, expliquez la situation et faites le point sur vos activités. Le silence ne fera qu'engendrer la confusion et les rumeurs.</p>	
	<p>Ne partager que des faits provenant de sources fiables et répondre directement à toute mésinformation ou désinformation. Il est préférable de s'attaquer de front aux rumeurs, en les exposant comme fausses ou erronées, plutôt que de laisser les théories conspirationnistes se répandre sans contrôle. Cela dit, veillez à ne pas alimenter des histoires qui, sans cela, n'auraient qu'une faible visibilité. C'est ce que l'on appelle parfois la « trompette d'amplification »,³³ une tactique clé pour ceux qui souhaitent faire passer le discours dominant pour un mensonge. C'est pourquoi il est crucial de disposer d'un suivi précis des réseaux sociaux (voir l'Annexe 2 pour les ressources et les outils) et d'intermédiaires de confiance qui peuvent fournir des informations sur le fond des discussions au sein de la communauté (p. ex. les principaux employeurs, les travailleurs sociaux, de la santé et de la jeunesse, les chefs religieux, les entraîneurs sportifs). Cela vous aidera à déterminer quand une information préjudiciable a atteint une « masse critique » d'exposition (et doit donc être traitée), ou si elle demeure marginale, mais doit être surveillée au cas où elle serait diffusée ultérieurement.</p>	
	<p>Fournir des conseils, notamment sur les sources d'information fiables et les mécanismes de soutien existants. Si la mésinformation et la désinformation constituent un risque majeur, il peut être judicieux de mettre en place une « ligne d'amnistie » pour que des personnes puissent signaler (de manière anonyme) tout contenu préjudiciable qu'elles auraient pu voir, ainsi que la source correspondante. Cela permettra d'augmenter la portée de la surveillance, dans la mesure où les contenus viraux peuvent se propager sur des plateformes cryptées (comme WhatsApp) ou sur des plateformes difficiles à surveiller à l'aide d'outils d'« écoute sociale » standard (comme TikTok ou YouTube).</p>	

Unifier		Principes transversaux
Principes	<ul style="list-style-type: none"> * Envoyer des messages apolitiques. * Se méfier de toute glorification involontaire. * Employer un langage qui favorise l'unité et la tolérance. 	<ul style="list-style-type: none"> * Transparence * Intégrité * Honnêteté * Empathie
Conseils	<p>Le vocabulaire utilisé pour décrire l'attentat ou son (ses) auteur(s) doit être choisi avec soin. Par exemple, les autorités locales doivent être conscientes que le fait de qualifier un incident d'« attentat terroriste » ne sera pas neutre ni sans conséquence. Le terrorisme est une tactique spécifique aux motifs et aux objectifs particuliers, et le terme ne doit pas être employé pour mesurer le sérieux avec lequel vous évaluez une situation. Selon Tarik Kafala, responsable de la BBC Arabic au moment de l'attentat qui a visé Charlie Hebdo à Paris en 2015, « les jugements de valeur souvent implicites dans l'utilisation des mots « terroriste » ou « groupe terroriste » peuvent créer une incohérence de par leur utilisation ou, pour le public, soulever des doutes sur [...] l'impartialité. Il peut être préférable de parler d'un acte de terreur ou de terrorisme apparent plutôt que d'étiqueter des individus ou un groupe. ³⁴ »</p> <hr style="border-top: 1px dashed #000;"/> <p>Il est tout aussi important de faire preuve de la plus grande prudence lorsqu'il s'agit d'amplifier un message terroriste ou de créer un « culte de la personnalité » ou du martyr autour du ou des auteurs. Par exemple, de nombreux médias ont évoqué le soi-disant « manifeste » publié par l'auteur de la fusillade de la mosquée de Christchurch en 2019. Ce document aurait ensuite inspiré des attaques calquées sur la première aux États-Unis et en Europe quelques mois plus tard. ³⁵</p> <hr style="border-top: 1px dashed #000;"/> <p>Les responsables politiques et les autorités locales doivent faire front de manière unie et adopter un message commun, idéologiquement neutre. Cela atténuera le risque d'effet d'entraînement suite à l'attaque, y compris les tentatives de venger les victimes par la violence ou de harceler ou de commettre des crimes de haine contre des personnes qui peuvent partager l'origine du ou des auteurs (p. ex. l'ethnie, la foi ou le statut de migrant) ou perçues comme défendant la même cause. Par exemple, suite aux affrontements à Koumanovo en 2015, les membres du conseil municipal se sont réunis pour convenir d'un message commun, qui avait pour but de :</p> <ul style="list-style-type: none"> * <i>Condamner unanimement les événements</i> * <i>Demander à la population de suivre les conseils du gouvernement</i> * <i>Promouvoir la solidarité au-delà des origines ethniques et religieuses.</i> 	

Réagir		Principes transversaux
Principes	<ul style="list-style-type: none"> * Informer au lieu de nier, de justifier ou de rejeter la faute. * Faire attention au timing. 	<ul style="list-style-type: none"> * Transparence * Intégrité * Honnêteté * Empathie
Conseils	<p>Soyez franc concernant vos erreurs et expliquer comment vous les corrigez, sans vous lancer dans des débats stériles ni adopter de positions défensives. Le public a tendance à avoir de fortes réactions négatives vis-à-vis du transfert de responsabilité, et cela n'aidera pas à établir la confiance. Par exemple, le Premier ministre britannique Boris Johnson a été fortement critiqué à la suite de l'attaque au couteau du London Bridge en novembre 2019 pour avoir blâmé le parti d'opposition au lieu d'admettre les lacunes de son gouvernement et d'exposer clairement les prochaines étapes pour remédier à la situation. Malgré les commentaires négatifs suscités par sa réaction initiale, M. Johnson a maintenu sa position, ce qui a conduit à des accusations de poursuite d'un « programme de haine » de la part d'un parent d'une des victimes, et à une perte importante du soutien du public.³⁶</p> <hr style="border-top: 1px dotted #000;"/> <p>Les communications au lendemain d'un attentat devraient se concentrer sur les mises à jour essentielles, les manifestations d'empathie ou de solidarité et les protocoles de sécurité, tandis que des discussions tout aussi importantes sur les causes profondes, les conséquences, la responsabilité, les enquêtes publiques, la justice réparatrice et la réponse à long terme devraient attendre que la phase de deuil soit passée. Ceci s'applique également aux réactions à des attaques spécifiques ou aux désignations de coupables. Une communication ciblée peut être utilisée pour désamorcer une situation et établir des faits, mais le public doit avoir eu le temps d'intégrer les événements pour être à même de recevoir ces communications de manière positive.</p>	

Étude de cas : les communications du Premier ministre Ardern suite à la fusillade de Christchurch en 2019

— **Résister au discours guerrier** : les déclarations de Mme Ardern se sont concentrées sur *la population et les communautés néo-zélandaises touchées*, ne donnant pratiquement aucune tribune à l'auteur des faits. Cela contraste avec d'autres incidents, où la réponse officielle, plus militariste ou réactionnaire, a accru les sentiments de peur et d'antagonisme au sein du grand public. Il est important de reconnaître le profond sentiment de violation et de colère ressenti par la population après un attentat, mais cela ne doit pas être aggravé par les déclarations incendiaires des responsables politiques (p. ex. ceux qui peuvent vanter les représailles du gouvernement par la guerre ou la répression des libertés civiles).

Étude de cas : les communications du Premier ministre Ardern suite à la fusillade de Christchurch en 2019

— **Éviter de donner le nom du ou des auteurs :** Mme Ardern a tenu à mentionner le tireur de manière abstraite, pour éviter de le glorifier ou de le faire passer pour un martyr à travers ses actes. Si l'objectif premier était d'éviter de le récompenser par la notoriété, à laquelle aspirent de nombreux agresseurs (et en particulier ceux qui se radicalisent et opèrent en ligne), cette stratégie a également évité de créer le discours du « nous » contre « eux ».

— **Unir la population par un appel mondial à l'action :** tout en admettant que le nationalisme blanc soit un problème croissant en Nouvelle-Zélande (et bien qu'il ait été révélé par la suite que l'auteur des faits était un citoyen australien), Mme Ardern a encouragé toutes les nations à réagir et à créer un environnement où de telles idéologies ne peuvent pas prospérer. Grâce à des initiatives telles que *l'Appel de Christchurch*, elle « est parvenue à mettre le terroriste de côté, mais sans le traiter comme l'émissaire d'un monde extérieur hostile ; elle a en réalité réussi à inscrire la tragédie au niveau national et mondial ³⁷ ».

Partie 2 : Diffusion

Considérations	Ressources
<ul style="list-style-type: none"> * <i>Langue :</i> avez-vous besoin de traduire vos documents ou de faire appel à un interprète pour des événements en direct ? * <i>Culture :</i> est-il plus approprié de communiquer en personne ou d'utiliser des canaux moins directs ou les réseaux sociaux ? * <i>Alphabétisation :</i> est-il plus approprié d'enregistrer des messages ou d'utiliser des supports visuels plutôt que de fournir des déclarations écrites ? 	<ul style="list-style-type: none"> * <i>Financières :</i> budget disponible * <i>Humaines :</i> personnel et partenaires * <i>Matérielles :</i> lieu pour accueillir une conférence de presse, site Internet pour diffuser des informations, personnalités publiques et « messagers crédibles » pour transmettre les messages clés au public.



Organisez des tables rondes avec des journalistes pour diffuser votre message dans un cadre collaboratif (plutôt que des conférences de presse). Cela peut être l'occasion de présenter les actions des autorités locales, les informations utiles, expliquer la mésinformation et la désinformation dont le public doit être conscient, et promouvoir une approche « pacifique » lors des prises de contact avec les victimes, par exemple en ne divulguant pas le nom de ces dernières. Voir l'[Annexe 2](#) pour les ressources, parmi lesquelles un manuel de l'UNESCO que les journalistes peuvent consulter pour en savoir plus sur la façon de rapporter les actes de terrorisme.



Les attentats terroristes soulèveront un certain nombre de questions et de préoccupations chez les enfants et les jeunes. Il est important de veiller à ce que les enseignants soient équipés pour faciliter une discussion informée et productive en classe. Voir l'[Annexe 2](#) pour les ressources.



Envisagez d'utiliser des plateformes de réseaux sociaux telles que TikTok, Instagram ou YouTube pour toucher un public plus jeune (ou de vous associer à de jeunes militants et influenceurs pour diffuser vos messages), ainsi qu'un hashtag unique renvoyant aux informations pertinentes.

Partie 3 : Suivi

Suivre la réponse et les réactions à vos communications et aux discours sur l'incident est primordial. Ce suivi doit éclairer les communications ultérieures, par le biais d'un engagement communautaire continu et d'une surveillance des réseaux sociaux. L'[Annexe 2](#) fournit des ressources pour surveiller vos propres canaux et ceux d'autres plateformes, le cas échéant.

Chapitre 3

Soutien psychosocial

Introduction

Bien que les expériences des personnes ayant survécu à des actes terroristes soient profondément personnelles et spécifiques à un contexte précis, les recherches ont mis en évidence des couches communes de traumatismes, tant chez les victimes que chez les témoins. Ces traumatismes peuvent aller des séquelles physiques et médicales aux traumatismes psychologiques intrusifs et durables.³⁸ Ainsi, une étude sur les victimes du terrorisme en Israël a révélé que 77 % d'entre elles présentaient des symptômes de stress post-traumatique, tandis que 59 % présentaient des signes de dépression. L'étude a également révélé que le degré de proximité d'un attentat n'était pas toujours un facteur déterminant pour évaluer l'impact psychologique sur un individu, les témoins étant tout aussi susceptibles de subir un traumatisme que les personnes directement visées ou blessées physiquement par les agresseurs.³⁹ Ainsi, cinq ans après les attaques au gaz Sarin de 1995 à Tokyo, au Japon, les victimes présentaient encore des « symptômes physiques inexplicables », probablement dus à un trouble de stress post-traumatique.⁴⁰ Outre l'impact individuel, les sociétés touchées souffrent souvent d'un « traumatisme collectif » qui se manifeste par un sentiment commun de « menace omniprésente imminente, de peur, d'effroi et d'inhibition [...] un état d'insécurité généralisée, de terreur, de manque de confiance et de rupture du tissu social ». Ces sentiments d'anxiété sont particulièrement aigus dans les cas où une communauté ethnique ou religieuse particulière est ciblée par les agresseurs, les séparant ostensiblement du reste de la population.

Au lendemain d'un attentat, le sentiment de peur a des répercussions durables sur la santé publique, la sécurité et l'économie. Il est donc essentiel que toutes les personnes touchées puissent avoir accès à un soutien psychosocial. Si ce n'est pas nécessairement aux autorités locales de concevoir ou de superviser elles-mêmes de tels dispositifs, elles ont la portée, les ressources et la crédibilité nécessaires pour assurer la coordination des acteurs concernés, ce qui représente l'une des tâches les plus importantes (et difficiles) en situation d'urgence.⁴² Ce chapitre aborde les différentes étapes que les autorités locales devraient suivre pour mettre en place un dispositif de coordination permettant d'apporter un soutien psychosocial adapté et complet à la population locale suite à une attaque terroriste.

Analyse de la situation

Les autorités locales connaissent généralement bien les différents acteurs de terrain (p. ex. les services sociaux, les conseillers, les responsables d'initiatives de mentorat, d'ateliers extrascolaires ou d'éducation non formelle). Néanmoins, certaines ressources et certains soutiens très ancrés sur le terrain peuvent être moins bien connus des autorités ou susceptibles d'être négligés en cas d'urgence. Les autorités peuvent ainsi trouver utile de créer un **groupe de travail local sur le soutien psychosocial**, ouvert à tous les prestataires de services et acteurs de soutien. L'idéal serait que l'autorité locale réunisse ce groupe dans un effort de prévention et le mobilise en cas d'urgence, comme lors d'un attentat, d'une catastrophe naturelle ou d'une crise sanitaire.

1

Mise en place administrative du groupe de travail

- ① Affecter un employé (ou plus, selon les besoins) de l'autorité locale comme point(s) de contact pour les partenaires et pour administrer le groupe de travail (p. ex. tenir à jour les documents et bases de données connexes, organiser et diriger les réunions, assurer la liaison avec les partenaires).
- ② Fournir un espace pour les réunions du groupe de travail et déterminer leur fréquence.
- ③ Commencer à rassembler les documents nécessaires, notamment :
 - **Les conditions et modalités** qui définissent les critères d'adhésion, les principes à respecter (p. ex. « éviter de nuire » ou « do no harm » en anglais), les rôles et responsabilités (y compris des acteurs extérieurs au groupe de travail tels que les agences nationales et la police), les lignes directrices pour les réunions, les méthodes de travail, etc.
 - **Une base de données des prestataires de services et des acteurs de soutien**, y compris leur principal public cible ou leurs bénéficiaires, les domaines de soutien, leur portée géographique, leur méthode et les langues parlées (p. ex. ligne d'assistance téléphonique, conseils en personne, activités sociales, cercles de soutien de groupe).
 - **Une base de données des bénéficiaires** ne comprenant pas nécessairement les noms et les coordonnées, mais plutôt divers groupes susceptibles d'avoir besoin d'un soutien psychosocial (p. ex. les parents des victimes dans le quartier X) ; cette base de données alimentera une matrice qui permettra de vérifier par recoupement que tous les groupes ayant besoin d'un soutien sont couverts par un prestataire de services ou un acteur de soutien.
 - **Un journal d'évaluation** permettant d'examiner en permanence le soutien disponible et les difficultés rencontrées par les utilisateurs des services afin d'améliorer l'offre. Cet examen doit être fait lors de la réunion régulière, où vous pouvez recueillir les réactions des différents membres des groupes de travail sur la demande de services, les questions de capacité et de ressources, l'égalité d'accès, etc. Par exemple : un soutien adapté est-il disponible dans toute la ville ? Y a-t-il des personnes qui ont besoin d'aide, mais qui ne la reçoivent pas actuellement ? Les services s'adaptent-ils au cycle des traumatismes ?

2

Identifier les prestataires de services et autres acteurs de soutien qui pourraient faire partie du groupe de travail

- 1 Organisez une **réunion ouverte** à tous les acteurs pouvant fournir des services de première ligne ou aider les personnes ayant besoin d'un autre type de soutien psychosocial (p. ex. en leur fournissant des repas, en leur tenant compagnie, en contactant des parents, en faisant des courses pour eux). Dans les grandes villes, des réunions doivent être organisées dans différents quartiers afin de s'assurer que les autorités locales connaissent tous les partenaires potentiels.
- 2 **Adressez-vous directement** aux partenaires que les autorités locales connaissent déjà.
- 3 Utilisez les activités **d'engagement communautaire** pour identifier d'autres partenaires potentiels.
- 4 Organisez régulièrement des assemblées pour les partenaires officiels et toutes les personnes désireuses de donner de leur temps ou de mettre à profit leur expertise.

— *Si le volontariat peut être une ressource précieuse en temps de crise, il est très important de maintenir des normes conformes au devoir de vigilance. Par exemple, **une personne sans formation officielle ne devrait jamais être responsable du soutien psychologique. De même, une personne ne disposant pas des justificatifs d'antécédents nécessaires** (p. ex. un Extrait de casier judiciaire au Royaume-Uni) **ne peut se voir confier un travail auprès de mineurs ou d'adultes vulnérables**. Cela peut sembler excessif, mais n'esquivez pas ces mesures, même si vous cherchez désespérément à accroître vos capacités ou si les personnes semblent bien intentionnées. Si quelque chose tourne mal, il sera beaucoup plus difficile de justifier le recrutement d'un bénévole auprès de victimes ou la raison pour laquelle la personne s'est vue confier une fonction n'entrant pas dans le champ de ses compétences si vous n'avez pas respecté les procédures de base.*

— ***Les prestataires de services et les acteurs de soutien** peuvent inclure les familles, les chefs de communautés, les chefs religieux ou traditionnels et les guérisseurs, les travailleurs sociaux et de santé communautaires, les éducateurs (formels et informels), les groupes de femmes, les clubs de jeunes, les groupes de planification communautaire, les réseaux de bénévoles, les organisations caritatives et les entreprises locales, etc.*

3

Identification initiale des bénéficiaires

L'identification des bénéficiaires devrait commencer dès que possible, et la liste des noms devrait être revue régulièrement lors des réunions des groupes de travail. Les groupes suivants peuvent servir de point de départ pour identifier les bénéficiaires potentiels :

- **Victimes directes et survivants** : les personnes blessées physiquement et les autres personnes présentes sur les lieux. Un rapport sur l'aide aux victimes à la suite d'attaques terroristes au Royaume-Uni affirme que « les personnes généralement classées comme « témoins » qui se trouvaient à proximité de l'incident ou sur les lieux peu après devraient être considérées et traitées comme des survivants par toutes les agences impliquées dans l'aide aux victimes, et pouvoir accéder à des services d'assistance adéquats ⁴³ ».
- **Proches** : les familles et autres personnes proches des victimes directes ou des survivants.
- **Services d'urgence** : les agents de la force publique, les pompiers, les ambulanciers et les autres intervenants de première ligne, qui doivent être informés des potentiels effets à long terme de tels événements.
- **Victimes secondaires** : les individus et membres des communautés qui s'apparentent aux victimes (p. ex. la communauté juive après l'attentat de Pittsburgh en 2018).
- **Employés du gouvernement** : le personnel des autorités locales qui peut appartenir à l'une des catégories ci-dessus, en particulier ceux qui sont les plus étroitement impliqués dans la gestion et la réponse aux crises.⁴⁴

Néanmoins, les prestataires de services d'assistance ne doivent pas restreindre l'accès à ces services, car les attaques terroristes peuvent avoir un impact sur la santé mentale de personnes qui ne sont pas directement touchées par la violence. Après les attentats du 11 septembre, aussi loin qu'au Danemark, des personnes ont présenté des symptômes de stress post-traumatique liés à l'attaque terroriste survenue à New York.⁴⁵ Au début, vous devrez peut-être établir des priorités, afin que les personnes qui en ont le plus besoin puissent accéder à des soins immédiats, mais à plus long terme, vous devrez vous efforcer de servir un public plus large. L'approche et l'engagement communautaires sont un bon moyen d'identifier d'autres personnes ayant besoin d'un soutien psychosocial.



Prenez en compte les « **victimes transfrontalières** » : par exemple les personnes qui visitaient votre ville au moment de l'attaque terroriste. L'*International Network Supporting Victims of Terrorism and Mass Violence (INVICTM)* fournit des lignes directrices complètes pour répondre à leurs besoins spécifiques.⁴⁶



Pensez aux **diasporas** : il s'agit de ressortissants vivant à l'étranger ou de personnes vivant dans votre ville dont la ville natale a été frappée par un attentat terroriste. Ces personnes auront besoin d'informations et éventuellement d'un soutien psychosocial, et auront des besoins spécifiques, notamment en traduction.



Le groupe de travail doit s'assurer qu'il compte dans ses rangs des professionnels parlant plusieurs **langues**, pour traduire ou interpréter les informations et fournir une aide à distance.

Réponse

4

Évaluation des besoins et des risques

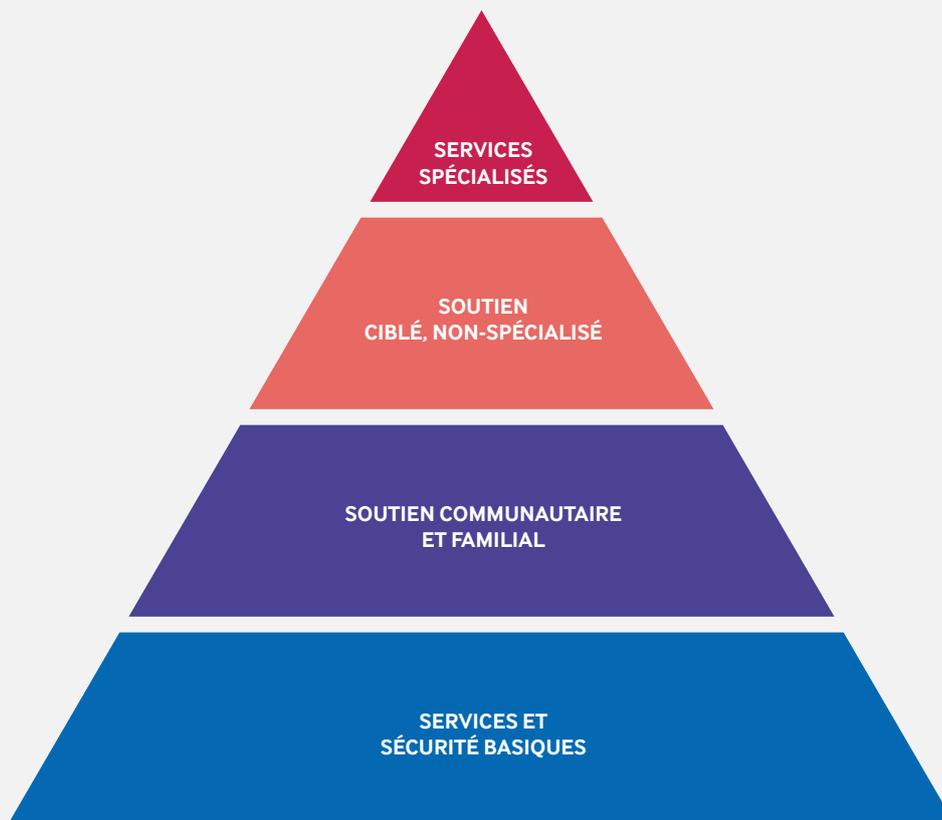
Le soutien psychosocial doit être adapté, autant que possible, aux besoins et aux risques de chaque individu. Le groupe de travail local doit collaborer pour identifier les besoins et mener des évaluations des risques afin d'établir le parcours de soins le plus approprié au cas par cas, et désigner la personne qui en sera responsable. L'autorité locale peut fournir un cadre commun pour mener et compiler ces évaluations, tout en veillant à ce que les prestataires de services fassent des comptes rendus réguliers (dans le respect des restrictions en matière de vie privée et de confidentialité entre le médecin et le patient). Cinq dimensions liées au bien-être (au minimum) devraient être incluses :

- **Psychologique ou sociale** : ces besoins peuvent nécessiter un suivi médical pour des syndromes aigus tels que le stress post-traumatique ou la dépression, ou concerner des problèmes moins graves liés au bien-être émotionnel pouvant être traités par un acteur extérieur (p. ex. un groupe de soutien communautaire) pour aider les bénéficiaires à y faire face.
- **Informations et conseils** : les conséquences d'un attentat sont très perturbantes et accablantes. Certaines personnes peuvent simplement avoir besoin de conseils juridiques, d'informations sur la manière de respecter leurs engagements professionnels ou auprès de leur employeur, ou sur la meilleure façon de gérer l'attention des médias et des journalistes et la visibilité publique.
- **Santé physique** : bien que cette catégorie puisse également englober la santé mentale, nous nous référons ici spécifiquement aux blessures physiques visibles, surtout à long terme, et à l'effet associé sur la perception de soi ou de son identité. Ces blessures peuvent être le rappel persistant d'un traumatisme, imposer des changements importants dans le mode de vie ou les capacités d'une personne, ou être identifiables en public.
- **Pratique et sécurité** : les problèmes pratiques, qui vont des dégâts matériels aux difficultés d'accès à un téléphone ou à un logement, « rappellent souvent aux personnes ce qu'elles ont vécu et rendent plus difficile la reconstruction de leur vie ⁴⁷ ». Il est essentiel de prendre en considération les aspects numériques de la résolution des problèmes pratiques et de sécurité, ainsi que le risque que les victimes deviennent la cible d'abus haineux, d'accusations, de désinformation et de désinformation en ligne (comme cela s'est produit, par exemple, pour les parents d'enfants tués lors de la fusillade de Sandy Hook aux États-Unis) ⁴⁸ . Des mesures de base en matière de sécurité électronique, telles que la limitation d'accès du public aux comptes des réseaux sociaux, devraient être prises, et des instructions et conseils généraux en matière de protection de la vie privée devraient être donnés sur le signalement des contenus préjudiciables.
- **Financière** : il existe plusieurs dimensions financières potentielles liées au bien-être suite à un attentat. Par exemple, les frais d'obsèques et les pertes de salaire peuvent occasionner des difficultés financières aux victimes directes et à leurs proches, ainsi que les dommages aux biens personnels.

Le « crowdfunding » est devenu une pratique courante pour financer les victimes d’attentats terroristes.⁴⁹ Si cette pratique peut s’avérer essentielle pour garantir que les victimes reçoivent le soutien approprié dont elles ont besoin, ce type de financement communautaire décentralisé peut également être préjudiciable. Par exemple, suite à la fusillade de Kenosha aux États-Unis qui a coûté la vie à deux personnes en août 2020, un site de financement communautaire a permis de recueillir des centaines de milliers de dollars pour assurer la défense juridique de l’auteur, accusé d’homicide volontaire.⁵⁰ De tels projets peuvent avoir un impact psychologique sur les victimes et leurs proches, et devenir le moteur d’une plus grande polarisation.⁵¹

5 Garantir un ensemble complet de mesures de soutien

Le graphique 1 représente une pyramide d’intervention pour la santé mentale et le soutien psychosocial en cas d’urgence, illustrant qu’un « élément clé du soutien psychosocial et de la santé mentale est la mise en place d’un système à plusieurs niveaux de soutien complémentaires qui répondent aux besoins de différents groupes⁵² ». Grâce à une collaboration continue et à des réunions régulières, le groupe de travail local peut identifier les aspects du soutien à aborder et par qui, ainsi que les lacunes qui subsistent.



Graphique 1 : Pyramide d’intervention pour la santé mentale et le soutien psychosocial en situation d’urgence.⁵³

5

Garantir un ensemble complet de mesures de soutien**Cartographie :**

- ① Identifier quels sont les besoins couverts par les différents acteurs du groupe de travail, conformément à l'évaluation des risques. Ces informations devraient être ajoutées à la base de données.
- ② Déterminer quels autres dispositifs de soutien existent et quels besoins ils couvrent (p. ex. les régimes d'indemnisation au niveau national).

Identifier les lacunes :

- ① À l'aide de l'exercice de cartographie, déterminer si tous les besoins issus des évaluations sont pris en compte par les prestataires de services et les acteurs de soutien actuels. Si vous identifiez des lacunes spécifiques, examinez s'il est possible d'organiser une formation pour les prestataires de services communautaires ou les groupes de terrain afin de les combler.
- ② Réviser votre évaluation en permanence lors des réunions régulières afin d'évaluer la réponse et d'identifier les nouvelles tendances et les nouveaux défis.

Soutien à long terme :

le groupe de travail devrait envisager comment commémorer ou se souvenir des événements en tant que communauté. Sensibiliser le public à cette question est ici essentiel, car les processus de commémoration doivent être guidés par les victimes et la communauté au sens large :

- ① Au niveau individuel, « les conseils en cas de crise liés aux anniversaires des victimes, aux vacances, aux anniversaires familiaux importants et [au moins] au premier anniversaire de l'événement ⁵⁴ » seront importants.
- ② Au niveau collectif, les symboles « ont la capacité de renforcer l'identité et de générer la solidarité pour encourager la bonne conduite, l'ordre et la confiance. Les symboles peuvent être des emblèmes culturels tels que des drapeaux, des logos, des lieux ou des bâtiments, ou des événements et des spectacles tels que des rituels de deuil, des manifestations aux chandelles, des cérémonies de dépôt de couronnes, des processions commémoratives, etc⁵⁵ ».

À Koumanovo, les agents de la police communautaire ont mis en garde contre l'utilisation de feux d'artifice avant les vacances du Nouvel An et lors des mariages, car le bruit pourrait déclencher des traumatismes après les affrontements de 2015.

6

Services de communication

Le groupe de travail devrait adopter une approche proactive pour s’assurer que l’ensemble de la population est informée du soutien disponible, y compris les communautés les plus difficiles à atteindre. À mesure que chaque prestataire de services fera connaître son offre spécifique, l’autorité locale peut s’assurer qu’elle dispose d’une plateforme centralisée détaillant tous les services disponibles. Les communications doivent être claires et largement diffusées, afin de « dissiper toute confusion quant au lieu où les gens doivent se rendre s’ils ont besoin d’aide ⁵⁶ – les informations devraient être communes sur toutes les plateformes.

Contenu	Outils de diffusion	Autres considérations
<ul style="list-style-type: none"> • Quelle est la situation actuelle ? • Où puis-je obtenir des informations ? • Où puis-je me faire soigner ? La prise en charge varie-t-elle selon que je sois une victime directe ou indirecte ? • Comment puis-je régler les questions pratiques liées au travail, aux finances, etc. ? • Quels sont mes droits en matière d’indemnisation ou de réparation ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Sites Internet • Dépliants, brochures, panneaux d’affichage • Médias (presse écrite, radio, télévision) • Réseaux sociaux • Assistance téléphonique • Messagerie directe, p. ex. campagnes et alertes par SMS • Partenariat avec des plateformes technologiques et des moteurs de recherche pour disposer d’alertes basées sur la localisation (comme pour la COVID-19 ou les élections locales) 	<ul style="list-style-type: none"> • Besoins linguistiques : envisager des services de traduction et d’interprétation • Culture : communiquer en personne ou par des canaux moins directs ou des réseaux sociaux • Taux d’alphabétisation : penser au contenu visuel et à l’enregistrement de messages

Chapitre 4

Réponse du leadership

Introduction

Lorsqu'une crise survient, les citoyens se tournent vers leurs élus et les institutions gouvernementales pour trouver conseil. Les maires et autres hauts fonctionnaires occupent alors une position unique pour influencer la réponse locale. Lorsque les acteurs se mobilisent pour établir des plans à court, moyen et long terme, c'est la réponse immédiate au lendemain d'une attaque qui détermine le succès des efforts ultérieurs. Les maires et leurs hauts fonctionnaires doivent prendre des décisions rapides sous une forte pression et dans l'incertitude, et tout faux pas important peut éroder la confiance des citoyens ou des agences, ou enrayer les futurs efforts de redressement.

Ce chapitre fournit quelques points clés que les dirigeants doivent prendre en considération, en s'appuyant sur les conseils des membres du réseau SCN, afin de s'assurer qu'ils apportent une réponse pertinente et mesurée lors de ces premiers jours et semaines. Avant tout, les responsables doivent travailler à renforcer la confiance et à créer une unité entre la population et les autorités locales, ce qui jettera les fondations des efforts ultérieurs.

Analyse de la situation



Réponse

Cadre général	
 <p>Leadership</p>	<p>Dans un effort d'assurer une réponse globale et coordonnée des autorités locales avec le gouvernement national, les dirigeants locaux (p. ex. religieux, culturels, activistes) et les communautés, il est essentiel que les responsabilités du maire et des hauts fonctionnaires soient clairement définies. Par exemple, certaines personnes peuvent être mieux placées que d'autres pour assurer la liaison avec des communautés spécifiques (p. ex. le fonctionnaire responsable du département de l'éducation assurera la liaison avec les écoles). Dans l'idéal, les tâches devront être formellement établies à l'avance, mais le maire et son cabinet devraient assigner rapidement les responsabilités s'ils ne l'ont pas déjà fait.</p>
 <p>Soutien moral</p>	<p>La population trouvera du réconfort dans les messages de ses dirigeants. S'il est naturel et crucial de faire preuve d'empathie, en particulier à l'égard des victimes et de leurs familles à la suite d'actes atroces, les porte-parole doivent également rester conscients de l'impact indirect de leurs mots sur la population en général (p. ex. les communautés d'une ethnie ou d'une religion similaire à celle des auteurs de l'attentat pourraient subir un contrecoup considérable). Les traumatismes peuvent avoir des ramifications inattendues qu'il est important de prendre en considération.</p>
 <p>Information et orientation</p>	<p>Les personnes disposant de renseignements importants doivent partager autant d'informations que possible afin d'éviter la propagation de rumeurs, la désinformation et la mésinformation, dans les limites du protocole de sécurité. Même s'il n'y a pas de mises à jour immédiates, il est crucial d'expliquer les mesures prises, les obstacles aux actions ou les causes de retard. Être perçu comme transparent est la pierre angulaire de la confiance.</p>

Cérémonie religieuse commune : un exemple de leadership uni au Koweït

Suite à l'attentat à la bombe contre une mosquée chiite à Koweït City en 2015, les dirigeants politiques et religieux koweïtiens se sont joints aux chiites et aux sunnites pour une cérémonie à la Grande Mosquée. Des milliers de fidèles ont prié selon leur foi les uns à côté des autres en écoutant les messages d'unité du chef de prière sunnite.⁵⁷

Communications

Communiquer est l'une des tâches principales et les plus importantes après un attentat (voir le [chapitre 2](#) pour plus de conseils). Même si le maire et les autorités locales ont une stratégie générale, le chaos et la charge émotionnelle qui entourent une situation d'urgence peuvent facilement conduire à des lacunes et à des erreurs de communication.

Les communications se dérouleront en trois phases minimum et seront toujours guidées par les priorités que vous avez fixées.

Phase 1 : Réaction et engagement immédiats

Que ce soit en personne ou par l'intermédiaire de votre équipe, vous devez vous assurer que la population sera informée de votre réaction et du message que vous avez à transmettre. Après un attentat, il est important de veiller à fournir des conseils de sécurité ainsi que des mises à jour officielles sur les événements et la réaction des autorités locales. Cela peut être fait par l'intermédiaire de vos réseaux sociaux officiels ou de tout autre moyen de communication rapide à votre disposition.

Phase 2 : Première déclaration et/ou apparition officielle

Il est crucial de réussir votre première déclaration et/ou apparition officielle ; le public vous tiendra pour responsable de vos paroles et de vos réactions. Nous vous donnons ici des conseils sur le message à faire passer, mais il est également important de réfléchir à votre gestuelle et au ton que vous employez lorsque vous faites une déclaration en personne.

Principes	Contenu du message	Public
<ul style="list-style-type: none"> * Résister à la rhétorique guerrière * Éviter de divulguer le nom du ou des auteurs, privilégier celui des victimes * Appeler à l'unité et à l'action mondiale * Cohérence 	<ul style="list-style-type: none"> * Ce que les autorités savent jusqu'à présent * Ce que les autorités font en réaction à l'événement * Empathie envers toutes les personnes touchées et la communauté au sens large * Planifier des mises à jour fréquentes et des informations supplémentaires * Quelles actions, le cas échéant, le public doit-il entreprendre (p. ex. éviter certaines zones) 	<ul style="list-style-type: none"> * Les victimes et leurs familles * Les prestataires de services de première ligne * Les employés et collègues * Les communautés possédant une histoire similaire à celle de l'auteur ou des auteurs des faits ou des personnes visées * Autres personnalités politiques * La population au sens large * Les médias

Phase 3 : Premiers engagements directs

Vos premiers engagements seront tout aussi importants afin de mettre en évidence vos priorités et la façon dont vous envisagez les événements. Par exemple, les personnes à qui vous rendez visite en premier (victimes à l'hôpital, institutions liées à la cible de l'attentat, écoles), les médias auxquels vous parlez et l'éventuelle allégeance politique qui se manifeste, etc. Là encore, assurez-vous que vos actions sont cohérentes et conformes aux priorités que vous avez définies dès le début.

Étude de cas : Fusillade de la synagogue Tree of Life de Pittsburgh (octobre 2018)

Le 27 octobre 2018, un homme est entré dans la synagogue Tree of Life de Pittsburgh (États-Unis) et a ouvert le feu sur les fidèles pendant les célébrations du Shabbat, tuant 11 personnes et en blessant 6 autres, dont 4 policiers.⁵⁸ Le maire Bill Peduto a accordé une interview à SCN, lors de laquelle il a raconté sa réaction immédiate à l'attaque antisémite la plus meurtrière de l'histoire américaine de l'époque. Sa réponse a guidé la conception de ce chapitre. Il nous a en effet donné plusieurs conseils utiles :

- **Conseil n°1 : S'assurer de disposer de plusieurs dispositifs et mécanismes de communication fonctionnant sur différentes sources (signal téléphonique, Ethernet, fréquences radio) pour les communications internes et externes.**

Lors de l'attaque, le maire Peduto a souhaité communiquer autant que possible avec le public, inspiré par la réaction de la ville de Boston à l'attentat du marathon en 2013. Cependant, le réseau était saturé et son responsable de l'information publique n'a pas pu utiliser son téléphone.

- **Conseil n°2 : Être transparent et franc avec le public en ce qui concerne la réponse officielle.**

« Même s'il n'y a rien de nouveau à dire, dites qu'il n'y a rien de nouveau à dire. »

- **Conseil n°3 : Faire preuve de transparence quant à vos priorités immédiates.**

Le maire Peduto a déclaré qu'il ferait des victimes et des familles sa première préoccupation. Des personnes blessées sa seconde, de la communauté juive sa troisième, puis, enfin, la communauté de Pittsburgh dans son ensemble.

- **Conseil n°4 : Utiliser vos priorités pour guider toutes les actions futures.**

Suite à l'attentat, il a été question de fermer un axe routier important devant la synagogue. Le responsable de la sécurité publique a choisi de ne pas le faire, car il s'agissait d'une route menant à plusieurs hôpitaux. Les familles des victimes étant sa première priorité, le maire Peduto leur a demandé ce qu'elles souhaitaient. Elles se sont prononcées contre la fermeture de la route, qui est donc restée ouverte.

Étude de cas : Fusillade de la synagogue Tree of Life de Pittsburgh (octobre 2018)**Conseil n°5 : Les traumatismes peuvent avoir des ramifications inattendues.**

« Les traumatismes font ressurgir les traumatismes du passé. Même une personne non juive vivant à une vingtaine de kilomètres et qui n'a aucun lien avec cet événement va être affectée, et ce traumatisme va provoquer une dépression de masse. »

Conseil n°6 : Ne pas politiser les événements.

« Le temps viendra d'évoquer les ramifications politiques, la législation nécessaire et tout ce qui pourra se passer à l'avenir. N'utilisez pas ce moment immédiat pour vous lancer dans ce type de débats. Soyez capable de comprendre que vous pouvez parler de ces sujets avec vos équipes, mais que lorsque vous vous adressez au grand public, il a besoin d'entendre une voix qui s'oppose à la haine avec compassion et amour. »

Conclusion

Comment se préparer ?

Lorsqu'un incident tel qu'un attentat terroriste se produit, la panique prend le dessus et certaines personnes peuvent réagir de façon imprévisible. Bien que la préparation ait ses limites en raison de cet aspect imprévisible du comportement humain, il est essentiel que les autorités locales mettent en place des processus et des systèmes de base pour chaque aspect de la réponse. Cela permettra de minimiser les risques de mauvaise gestion et de garantir que la ville et ses différentes communautés se rétablissent de manière unie et efficace. Cette conclusion décrit les mesures que les autorités locales devraient prendre afin de préparer la réponse post-incident.

Élaboration de plans

Les lignes directrices que ce guide propose devraient servir de trame aux maires et aux hauts fonctionnaires dans leur élaboration de plans adaptés englobant les différents aspects de la réponse. L'[Annexe 2](#) comprend diverses ressources provenant d'autres organisations qui pourront compléter ces lignes directrices. Les plans devraient être élaborés en collaboration avec les acteurs concernés et en consultation avec les bénéficiaires, le cas échéant. Ils devraient être fréquemment révisés et mis en pratique afin de s'assurer que toutes les parties prenantes sont bien préparées. Des simulations annuelles peuvent être utiles pour intégrer les connaissances et mettre en évidence les lacunes du système, par exemple un exercice d'une journée pour « pratiquer » la réponse à un scénario spécifique et évolutif, avec la participation de tout le personnel concerné.

En règle générale, ces plans devraient inclure :

- **Les rôles et responsabilités:** assurez-vous que vous disposez d'un personnel chargé de toutes les tâches et étapes décrites dans les différents chapitres.
- **Les ressources et canaux disponibles :** un plan de communication doit par exemple inclure un tableur répertoriant les groupes et les canaux de réseaux sociaux locaux ayant un grand nombre de followers, les stations de radio les plus populaires, les principaux dirigeants communautaires, les associations de citoyens, etc.
- **Des packs de mesures prêts à l'emploi** listant les questions fréquemment posées, les projets de déclaration (ou des modèles utiles), les sites Internet dormants prêts à être activés, les lignes téléphoniques directes et les protocoles pour les réseaux sociaux.

Exercices de cartographie

La cartographie des acteurs locaux, utile pour de nombreux domaines d'activité, est particulièrement importante pour apporter une réponse rapide en temps de crise. Il est conseillé d'identifier des points d'entrée dans la communauté afin que les messages puissent atteindre rapidement le public le plus large possible. En termes de communication, cela inclut les groupes et les individus plus marginalisés, qui pourraient sinon être plus vulnérables à la désinformation et la mésinformation ou se sentir exclus de l'effort de rétablissement. Il convient d'examiner les méthodes de communication qui conviennent le mieux à chaque groupe et d'établir un contact permanent avec les personnes-contacts clés lorsque cela est possible. Par exemple :

- **Médias (en fonction de leurs affiliations ou leurs audiences respectives)**
- **Principaux employeurs**
- **Dirigeants communautaires**
- **Travailleurs sociaux**
- **Chefs religieux**
- **Institutions (tribunaux, universités, écoles, responsables syndicaux)**
- **Équipes sportives**
- **Grands centres culturels (salles de concert, musées, théâtres, stades).**
- **Médecins de famille et hôpitaux**

Mise en place de partenariats

Dans l'idéal, la mise en place de partenariats sera intégrée aux plans de réponse à la crise. L'importance de ces partenariats est quadruple :

- ① Les partenaires peuvent vous aider à comprendre votre public, en vous renseignant sur le contenu et le format de votre réponse.
- ② Les partenaires peuvent vous aider à diffuser votre réponse auprès de groupes clés et du grand public.
- ③ Les partenaires peuvent être disposés à modifier leur propre réponse, en promouvant par exemple des informations provenant uniquement de la police ou des autorités locales.
- ④ Les partenaires peuvent « prendre la température » sur la manière dont certaines parties de la communauté réagissent à un attentat.
Les partenaires peuvent inclure :

- **Des agents de liaison communautaires :** élus, dirigeants communautaires ou membres d'organisations de la société civile crédibles auprès des citoyens et ayant leur confiance.
- **Les médias locaux :** il est possible d'influencer leur contenu, par exemple en leur fournissant des photographies et des enregistrements, ou, le cas échéant, en s'accordant avec eux sur la manière de présenter une situation en évolution. Il est important de prendre en compte les médias « géo-ethniques », qui ciblent des zones géographiques ou des communautés spécifiques. Dans les pays où les médias sont en partie détenus par des partis politiques ou des groupes ethniques, soyez prêts à recevoir de leur part des messages qui pourraient perturber vos stratégies de communication, et préparez une réponse.

« Trop souvent, les médias sont perçus comme des « adversaires ». Mais les institutions et les médias ont besoin les uns des autres, et s'assurent un retour d'information mutuel. Pour garantir au gouvernement un accueil favorable en termes de communication en situation de crise, les médias doivent être impliqués sur une base de réciprocité. Sinon, elles feront de plus en plus appel à des sources informelles. Dans les petites communautés, ces sources informelles et les rumeurs pourraient prendre une importance capitale. »

*SAFE-COMMS, The Terrorism Crisis Communication Manual for Public Authorities, March 2011, p. 13.

- **Le secteur privé :** les entreprises peuvent contribuer à amplifier la réponse. Les employés ont un accès unique et immédiat à leur personnel et jouissent parfois d'une plus grande confiance que les institutions politiques. Ils peuvent donc avoir un rôle à jouer en influençant les réactions à de tels événements.
- **D'autres villes :** les villes qui accueillent d'importantes diasporas peuvent vous aider à entrer en contact avec les personnes susceptibles d'être touchées par les événements. Cela peut se faire par le biais de réseaux tels que le SCN et l'engagement communautaire (voir chapitre 1).

« Une fois de plus, on nous rappelle que les interactions public-privé sont cruciales et doivent être développées avant qu'un incident se produise. Mettre en place ces relations avant un incident contribue à faciliter le flux d'informations et à garantir l'exactitude des données transmises aux premiers intervenants, comme les modifications des plans d'étages et les voies d'accès. »

* Committee on Homeland Security and Governmental Affairs, 'Lessons from the Mumbai terrorist attacks – Parts I and II', U.S. Government Publishing Office, 8 and 28 January 2009,

<https://www.govinfo.gov/content/pkg/CHRG-111shrg49484/html/CHRG-111shrg49484.htm>

Annexe 1 : Documents de travail

Engagement communautaire	Étape 1 : Identifier l'objectif	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Identifier l'impact de l'incident sur les différentes communautés <input type="radio"/> Identifier les besoins de chaque communauté à court, moyen et long terme <input type="radio"/> Évaluer les compétences et l'expertise de la communauté et le désir de ses membres de soutenir une réponse plus large après un incident <input type="radio"/> Élaborer un plan de relève pour la communauté <input type="radio"/> Diffuser les informations et solliciter un retour d'information continu sur la réponse <input type="radio"/> Autres : _____ 	
	Étape 2 : Identifier les communautés	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Cible de l'attentat terroriste <input type="radio"/> Perçue comme étant liée à l'auteur ou aux auteurs des faits <input type="radio"/> Affectée de manière collatérale <input type="radio"/> Présentant un risque de radicalisation <input type="radio"/> Autres : _____ 	[Communauté A – Insérer un nom]
	Étape 3 : Identifier les meilleurs points d'entrée pour chaque communauté	<p>Interne – responsable de cas</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Traits de caractère requis (empathie, impartialité, ouverture d'esprit) <input type="radio"/> Crédible auprès de la communauté A <input type="radio"/> Possède une compréhension approfondie de la dynamique et des structures de la communauté A <p>Externes – acteurs communautaires</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Réseaux et partenariats établis au sein de la communauté A <input type="radio"/> Niveaux élevés de confiance et de légitimité 	[Nom(s)] [Coordonnées] [Ressources disponibles (budget de transport, etc.)]
	Étape 4 : Identifier la ou les méthode(s) de sensibilisation des communautés	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Sensibilisation en personne (p. ex. porte à porte) <input type="radio"/> Réunions publiques et journées portes ouvertes <input type="radio"/> Groupe de travail <input type="radio"/> Médias <input type="radio"/> Enquêtes <input type="radio"/> Autres : _____ 	[Fournissez des détails supplémentaires en fonction des options choisies. Si vous avez par exemple choisi un média, quelle plateforme est la plus adaptée (journal, radio, page de réseaux sociaux, etc.), qui seraient les contacts et qui devrait les contacter, etc.]
	Étape 5 : Établir un plan à long terme	Comment comptez-vous maintenir l'engagement dans le temps ? Comment les contributions de la communauté seront-elles utilisées ? Y a-t-il des facteurs à prendre en compte (p. ex. la vie privée) ?

Communications publiques	Étape 4 : Partenaires	<p>Responsables politiques : avec quels responsables politiques, y compris de l'opposition, serait-il important d'incarner un front uni ?</p> <p>Partenaires de diffusion : sur la base de l'exercice de cartographie des parties prenantes (voir page 34), et après analyse de vos capacités internes et de vos besoins en matière de communication, quels partenaires peuvent relayer la diffusion de votre message pour vous permettre d'atteindre votre public ?</p>	<p>[Nom(s)]</p> <p>[Coordonnées]</p> <p>[Public cible et portée]</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
	Étape 5 : Suivi	<p>Pour chaque plateforme utilisée pour communiquer :</p> <ul style="list-style-type: none"> * Êtes-vous en mesure de suivre la réaction du public ? * Qui est chargé de ce suivi ? * De quelles ressources (y compris humaines) disposent-ils ? * À quelle fréquence doivent-ils rapporter la réaction publique ? * À qui doivent-ils rendre compte des résultats ? 	<p>[Plateforme : identifier les responsables du suivi, leurs ressources, la fréquence du suivi et le mécanisme de rapport]</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>



Soutien psychosocial	Étape 1 : Mettre en place des groupes de travail	<p>Cabinet du maire ou ministère responsable :</p> <p>Une personne en charge du groupe de travail (un(e) responsable) a été désigné(e), a reçu des consignes claires et des ressources nécessaires ou disponibles</p>	<p>[Nom et coordonnées]</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
	Étape 2 : Identifier les membres	<p>Responsabilités de la personne en charge du groupe de travail :</p> <p><input type="radio"/> Les termes de référence⁵⁹ du groupe de travail ont été créés, parmi lesquels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Rôle et objectif <input type="radio"/> Critères d’admissibilité <input type="radio"/> Rôles et responsabilités, y compris les principes à respecter (p. ex. la confidentialité, ne causer aucun préjudice) <input type="radio"/> Respect des recommandations <input type="radio"/> Méthodes de travail (p. ex. canaux de communication – e-mail, groupe WhatsApp) <p><input type="radio"/> Modèle de base de données des fournisseurs de services et des personnes ressources</p> <p><input type="radio"/> Modèle de base de données des bénéficiaires</p> <p><input type="radio"/> Journal d’évaluation</p> <p><input type="radio"/> Autres documents pertinents</p>	
	Étape 3 : Identifier les bénéficiaires	<p>Identifier les catégories (et les sous-catégories pertinentes) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Victimes ou survivants directs <input type="radio"/> Parents proches <input type="radio"/> Services d’urgence <input type="radio"/> Victimes secondaires <input type="radio"/> Employés du gouvernement <input type="radio"/> Autres : _____ 	<p>L’objectif ici n’est pas nécessairement d’avoir une base de données de noms ou de coordonnées, mais d’identifier les différents groupes qui bénéficieront d’un soutien psychosocial ainsi que les fournisseurs de services. Pour ce faire, il sera suffisant de nommer le groupe bénéficiaire et de lui affecter le(s) fournisseur(s) de services approprié(s), dans la mesure où les fournisseurs de services peuvent avoir leurs propres bases de données de noms.</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

Soutien psychosocial	Étape 4 : Soutenir l'évaluation des besoins et des risques	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Veiller à ce que des sous-groupes de travail ayant reçu des directives claires mènent des évaluations des besoins et des risques pour chaque dimension identifiée (y compris psychologique ou sociale, médiatique ou de conseil, de santé mentale, pratique et sécuritaire, financière) <input type="radio"/> Compiler régulièrement les évaluations des besoins et des risques <input type="radio"/> Veiller à garantir l'accès à un plus grand nombre de personnes (tout en assurant la confidentialité) 	<p>[Indiquer dans la base de données quel(s) fournisseur(s) de services est/sont responsable(s) de mener ou soutenir ces évaluations]</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
	Étape 5 : Constituer le dispositif d'assistance	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Concevoir une matrice reliant les services d'assistance locaux disponibles aux différents bénéficiaires en fonction de leurs besoins et risques <input type="radio"/> Identifier les dispositifs d'assistance supplémentaires (p. ex. au niveau national) <input type="radio"/> Mener une analyse afin d'identifier tout besoin non traité <input type="radio"/> Établir des communications afin d'identifier les besoins non traités et les alternatives <input type="radio"/> Systématiser une grille d'évaluation au sein des réunions périodiques du groupe de travail (afin d'évaluer les besoins, difficultés et réponses émergents) 	
	Étape 6 : Services de communication	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Créer une version publique de la liste des services disponibles, incluant les bénéficiaires cibles, les coordonnées et toute autre information pertinente <input type="radio"/> Identifier les plateformes de diffusion de la liste et son format (en ligne ou imprimé), par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Les réseaux des membres du groupe de travail <input type="radio"/> Le site Internet, réseaux sociaux, panneaux d'affichage des autorités locales, etc. <input type="radio"/> Listes de diffusion internes (pour une diffusion plus large au sein des réseaux) <input type="radio"/> Partenaires extérieurs, p. ex. hôpitaux, police, écoles et universités, centres communautaires, médias <input type="radio"/> Autres : _____ <input type="radio"/> Vérifier les dispositifs de la liste identifiés afin de garantir une mise à jour continue et une diffusion ultérieure 	

Leadership	Étape 1 : Prendre un temps de réflexion	<ul style="list-style-type: none"> * Que faites-vous en général pour surmonter le stress et rassembler vos idées ? * De quoi aurez-vous besoin pour aller au bout de votre journée ? * Y a-t-il une personne que vous pouvez contacter rapidement si vous avez besoin de conseils ou de soutien moral ? 	[Nom et coordonnées]
	Étape 2 : Obtenir un compte rendu complet de la situation	<ul style="list-style-type: none"> * Qui a été ciblé ? * Quel motif a été donné pour cette attaque ? * Y avait-il une histoire derrière cette attaque ? * Combien de personnes ont été blessées/tuées ? * Quels dégâts matériels ont été causés ? 	<ul style="list-style-type: none"> * Quels services de secours sont sur le terrain ? * Quels griefs potentiels au sein de la population doivent être traités immédiatement ? * Quels discours circulent dans la sphère publique ? * Comment la situation pourrait-elle évoluer ou s'aggraver ?
	Étape 3 : Revoir la chaîne hiérarchique	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Identifier les personnes que vous voulez dans l'équipe avec laquelle vous aller coordonner votre réponse <input type="radio"/> Communiquez-leur vos priorités <input type="radio"/> Identifier les domaines dans lesquels vous voulez prendre les décisions <input type="radio"/> Identifier la hiérarchie de la prise de décision <input type="radio"/> Identifier la périodicité de la communication avec votre équipe <input type="radio"/> Décider qui est autorisé à parler en public et ce que cette/ces personne(s) est ou sont autorisée(s) à communiquer 	Assurez-vous que les membres de l'équipe représentent les secteurs appropriés pour la réponse immédiate.
	Étape 4 : Identifier les priorités	<ul style="list-style-type: none"> * Qui ou quelles sont les priorités qui guideront vos communications et votre réponse ? * Comment allez-vous les communiquer en interne et publiquement ? 	Mieux vaut ne pas identifier plus de 3 ou 4 priorités.
	Étape 5 : Communications publiques immédiates	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Identifier les plateformes qui vous permettent de fournir régulièrement des informations à vos citoyens (p. ex. un compte Twitter, la radio) <input type="radio"/> Désigner un(e) responsable pour ces communications si vous ne les faites pas vous-même <input type="radio"/> Identifier la portée de ces communications, p. ex. les conseils de protection fournis par la police <input type="radio"/> Identifier la fréquence de ces communications 	
	Étape 6 : Première apparition publique	<ul style="list-style-type: none"> * En gardant vos priorités à l'esprit, sur quoi votre premier message devrait-il se concentrer ? * Quels mots allez-vous utiliser ? Quel langage corporel ? * À qui allez-vous vous adresser ? 	Il est essentiel de réussir la première apparition publique, car la population vous tiendra pour responsable de vos mots et de vos réactions.
	Étape 7 : Réponse à moyen terme	<ul style="list-style-type: none"> * Toujours en gardant vos priorités à l'esprit, qui allez-vous appeler en premier ? * À qui allez-vous rendre visite en premier ? Où voulez-vous être vu(e) ? * À quels organes de presse envisagez-vous de parler ? 	

Annex 2: Ressources complémentaires

Si la plupart des ressources énumérées ci-dessous s'adressent à des publics spécifiques, ce sont des lignes directrices utiles pouvant être adaptées aux contextes locaux. A noter que la plupart de ces ressources sont en anglais ; nous avons inclus les versions françaises lorsque possible.

Nom	Description	Auteur	Public cible et portée géographique	Lien
Engagement communautaire				
Bonnes pratiques sur l'engagement communautaire et politiques orientées vers la communauté comme outils contre l'extrémisme violent	Les bonnes pratiques qui peuvent informer les politiques, les approches et les programmes de lutte contre l'extrémisme violent liés à l'engagement communautaire et aux initiatives politiques de proximité, ainsi que la création d'une base de dialogue, de collaboration et de recherche continue entre les membres concernés du Forum mondial de lutte contre le terrorisme et les autres parties prenantes intéressées.	Forum mondial de lutte contre le terrorisme	Gouvernements nationaux	https://www.dhs.gov/sites/default/files/publications/GCTF%20CVE%20Good%20Practices_1.pdf <i>(version anglaise)</i>
Prévenir la radicalisation conduisant au terrorisme et à l'extrémisme violent. Approches et méthodes. Chapitre 4 : Responsabilisation/engagement de la communauté	Comprend des méthodes tirées des leçons apprises et des exemples de programmes existants pour mener à bien l'engagement et l'implication des communautés afin de prévenir et de contrer l'extrémisme violent.	Réseau de sensibilisation à la radicalisation (Union européenne)	Gouvernements et autorités publiques de l'Union européenne	https://ec.europa.eu/home-affairs/sites/homeaffairs/files/what-we-do/networks/radicalisation_awareness_network/ran-best-practices/docs/ran_collection-approaches_and_practices_fr.pdf
Boîte à outils pour la planification communautaire – engagement communautaire	Fournit des conseils sur les questions à prendre en compte lors de la planification et de la conception de l'engagement communautaire, mettant l'accent sur la qualité et l'efficacité, la planification des processus et la conception d'un engagement adapté aux problèmes spécifiques, au niveau de participation à atteindre, au calendrier et à la diversité des différentes parties prenantes concernées.	Lieux communautaires	Acteurs de l'engagement communautaire au Royaume-Uni	https://www.communityplanningtoolkit.org/sites/default/files/Engagement0815.pdf <i>(version anglaise)</i>
Boîte à outils d'engagement des communautés : un guide pratique pour l'engagement communautaire	Cette boîte à outils d'engagement communautaire fournit des informations de base et des conseils pratiques sur les questions à prendre en compte lors de la planification et de la conception des activités d'engagement communautaire.	Partenariat de planification communautaire de West Lothian	Travailleurs locaux, organisations bénévoles et membres de la communauté	https://www.westlothian.gov.uk/media/9397/Community-Engagement-Toolkit/pdf/Engaging_Communities_Toolkit.pdf <i>(version anglaise)</i>
Resilience Builder : outils pour renforcer la résilience aux catastrophes dans votre communauté	Resilience Builder est une boîte à outils communautaire qui s'appuie sur les ressources existantes de votre communauté pour renforcer sa résilience. Ce guide en six parties propose des stratégies pour accroître cette dernière. Son objectif est que votre communauté utilise la boîte à outils pour identifier ses propres besoins afin d'orienter les plans de travail en matière de résilience, d'évaluer les progrès et de soutenir le programme de résilience à long terme.	Département de la santé publique du comté de Los Angeles, Programme de préparation et de réponse aux urgences ; RAND Corporation et partenaires communautaires	Membres, organisations et agences de la communauté	http://www.laresilience.org/documents/resilience-builder.pdf <i>(version anglaise)</i>

Nom	Description	Auteur	Public cible et portée géographique	Lien
Communications				
Manuel de communication de crise sur le terrorisme à l'intention des autorités publiques	Ce manuel a pour objectif d'aider à résoudre les problèmes de communication liés au terrorisme ; il ne contient pas de solutions « prêtes à l'emploi », mais présente les règles et procédures de base pour une communication de crise efficace dans la lutte antiterroriste et fournit des conseils sur l'élaboration ou l'optimisation des plans de communication de crise et des rapports d'experts, ainsi que des pistes sur la manière de les intégrer aux plans de crise existants.	SAFE-COMMS	Institutions et autorités publiques, et entreprises dans l'Europe entière	https://faculty.biu.ac.il/~sshpiro/crisis_manual.html <i>(disponible en allemand, anglais, bulgare, espagnol et grec)</i>
Vers un cadre de stratégies de communication après un incident terroriste	Ce document identifie le besoin de stratégies de communication après un incident terroriste, tire les leçons pertinentes d'une analyse documentaire multidisciplinaire et met en lumière les principales considérations pour les secteurs de la technologie du gouvernement et des médias lors de l'élaboration de lignes directrices pour répondre aux événements terroristes.	Royal United Services Institute	Secteurs des technologies, gouvernementaux et des médias	https://rusi.org/sites/default/files/20190809_grntt_paper_12.pdf <i>(version anglaise)</i>
Gestion de crise en cas d'événement terroriste	Ces recommandations aideront les organisations à déployer des communications pour atténuer les effets néfastes et souvent « à long terme » d'un incident terroriste sur la réputation, la valeur et la continuité des marques et des entreprises.	Chartered Institute of Public Relations and Centre for the Protection of National Infrastructure	Tous les organismes responsables de sites et de lieux au Royaume-Uni, ainsi que les organisations cherchant à protéger leurs systèmes informatiques contre le cyberpiratage	https://www.cpni.gov.uk/system/files/documents/de/eb/Crisis_Management_for_Terrorist_Related_Events.pdf <i>(version anglaise)</i>

Nom	Description	Auteur	Public cible et portée géographique	Lien
Communications				
Gestion et communication de crise lors d'une attaque terroriste ou d'un incident impliquant un tireur actif	Conseils et recommandations de base axés sur trois domaines principaux : la gestion des crises et des situations d'urgence, y compris la gestion de la continuité des activités ; la communication interne et externe en cas de crise ; et la prise en charge des employés et des clients directement touchés, des proches et du reste des employés.	Smart Risk Solutions	Secteur privé	https://www.smartrisksolutions.de/assets/handbook-crisis-management-crisis-communication-terrorist-attack-active-shooter.pdf <i>(version anglaise)</i>
Bilan d'apprentissage Zamboanga sur l'engagement communautaire post-conflit	Les objectifs généraux de ce document sont de s'assurer que les leçons liées à la communication, aux informations relatives aux personnes déplacées, à la responsabilité des acteurs humanitaires et gouvernementaux, et à la réponse communautaire dans la réaction au siège de Zamboanga sont saisies et documentées ; et de réunir les acteurs clés (aux niveaux national et local) pour qu'ils mettent leur expérience en matière de développement d'objectifs et de stratégies à profit dans la réponse d'urgence à apporter dans une situation de conflit armé.	Institut asiatique de journalisme et de communication	Acteurs impliqués dans la communication humanitaire dans les situations de conflit armé	https://www.alnap.org/help-library/zamboanga-learning-review-on-post-conflict-community-engagement <i>(version anglaise)</i>
Communications après une attaque	Ce document examine la dynamique stratégique des médias et des communications après un attentat, les bonnes pratiques et les enseignements tirés de plusieurs attentats terroristes très médiatisés, ainsi que le rôle des différentes parties prenantes, en vue d'établir quelques recommandations et solutions dans ce secteur d'activité.	Réseau de sensibilisation à la radicalisation (UE)	Acteurs impliqués dans la communication post-attentat initialement destinée au réseau de sensibilisation à la radicalisation	https://ec.europa.eu/home-affairs/sites/homeaffairs/files/what-we-do/networks/radicalisation_awareness_network/about-ran/ran-c-and-n/docs/ran_c-n_communications_after_an_attack_lisbon_fr.pdf
Les Médias face au terrorisme: manuel pour les journalistes	L'objectif de ce manuel est d'aider les médias à trouver le juste équilibre entre liberté et responsabilité d'informer, entre le droit de savoir et le devoir de protection, tout en respectant les normes et les valeurs fondamentales du journalisme.	UNESCO	Les acteurs des médias couvrant le terrorisme	https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000247075
Cadre général de discussion d'un attentat terroriste	Cette ressource peut aider les enseignants du primaire et du secondaire à réagir immédiatement à des événements imprévus. Elle peut être adaptée à une grande variété de situations et fournit un cadre permettant aux jeunes de discuter des attaques terroristes, ainsi que des possibilités de traiter ce qui s'est passé dans la sécurité d'une salle de classe.	PSHE Association	Enseignants travaillant avec des élèves de 5 à 18 ans	https://educateagainsthate.com/resources/generic-framework-discussing-terrorist-attack/ <i>(version anglaise)</i>

Nom	Description	Auteur	Public cible et portée géographique	Lien
Soutien psychosocial				
Renforcer la résilience des victimes suite à des attentats terroristes	Ce document propose des moyens de renforcer la résilience des victimes et de la société en général après un attentat terroriste, en s'appuyant sur l'expérience et les conseils de victimes d'attaques passées. Pour rendre la résilience opérationnelle, le modèle résilience-besoins-défis est utilisé pour évaluer la situation des victimes du terrorisme.	Réseau de sensibilisation à la radicalisation (UE)	Cet outil peut être utilisé pour concevoir une approche, comme une liste de contrôle ou comme un outil d'évaluation pour les gouvernements, les groupes d'entraide des victimes du terrorisme et les professionnels qui soutiennent les victimes	https://ec.europa.eu/home-affairs/sites/homeaffairs/files/what-we-do/networks/radicalisation_awareness_network/about-ran/ran-rvt/docs/enhancing_resilience_victims_after_terrorist_attacks_032018_en.pdf <i>(version anglaise)</i>
Santé mentale et soutien psychosocial dans les situations d'urgence: ce que les acteurs de santé humanitaires doivent savoir	Ces lignes directrices établissent un cadre multisectoriel et interinstitutionnel afin de permettre une coordination efficace, d'identifier les pratiques utiles et de signaler les pratiques potentiellement néfastes, et de clarifier la manière dont les différentes approches de la santé mentale et du soutien psychosocial se complètent.	Comité Permanent Inter-Organisations (composé d'organisations humanitaires de l'ONU et hors ONU)	Tous les acteurs humanitaires gouvernementaux et non gouvernementaux	https://www.who.int/mental_health/emergencies/what_humanitarian_health_actors_should_know_french.pdf
Manuel de bonnes pratiques destinées à soutenir les associations de victimes en Afrique et au Moyen-Orient	Les Nations Unies ont rassemblé les connaissances et l'expérience précieuses des associations de victimes participantes de toute l'Afrique et du Moyen-Orient, et les ont synthétisées dans ce manuel.	Bureau des Nations Unies contre le terrorisme	Principalement des organisations de la société civile en Afrique et au Moyen-Orient	https://www.un.org/victimsofterrorism/sites/www.un.org.victimsofterrorism/files/uncct-gphb-africa-middle-east-2018-fr.pdf

Nom	Description	Auteur	Public cible et portée géographique	Lien
Plateformes de suivi des réseaux sociaux⁶⁰				
Boîte à outils d'instigation en ligne de Bellingcat	Cette boîte à outils fournit des services satellitaires et de cartographie, des outils de vérification de photos et de vidéos, des sites Internet d'archivage des pages web, et bien plus encore. Des guides sont disponibles à la fin du document, indiquant de manière plus détaillée comment utiliser ces outils.	Bellingcat		https://docs.google.com/spreadsheets/d/18rtqh8EG2q1xBo2cLNyhlDuK9jrPGwYr9DI2UncoqJQ/edit#gid=930747607 <i>(version anglaise)</i>
Recherche Google Avancée	La recherche avancée est une fonction intégrée de Google (et de la plupart des moteurs de recherche) qui permet à l'utilisateur de spécifier des exigences supplémentaires de recherche. Lorsqu'elle est utilisée pour une recherche sur Internet, une recherche avancée donne des informations supplémentaires à Google, ce qui permet d'affiner les résultats.	Google		https://www.google.com/advanced_search
Google Alertes	Les Google Alertes sont des mises à jour par e-mail des derniers résultats pertinents de Google (web, actualités, etc.) en fonction de vos recherches ou de vos mots clés.	Google		https://www.google.com/alerts
Hootsuite	Cet outil permet aux utilisateurs de repérer, de suivre et d'analyser les tendances et le ressenti en temps réel sur les plateformes de réseaux sociaux, notamment Facebook, Instagram, Twitter et YouTube.	Hootsuite Inc.	L'outil est disponible en allemand, anglais, bahasa Indonesia, espagnol, français, italien, mandarin et portugais	https://hootsuite.com/fr/
TweetReach	Découvrez la portée de vos tweets. Grâce à un compte gratuit Union Metrics, vous bénéficiez de fonctionnalités telles que l'exécution et la sauvegarde d'un nombre illimité d'instantanés TweetReach ainsi que l'exécution du check-up d'un compte Instagram.	Union Metrics	Détenteurs de comptes Twitter	https://tweetreach.com/social-analytics/ <i>(version anglaise)</i>
Qui a posté quoi ?	Cet outil peut vous permettre de retrouver des messages sur Facebook. Il est possible d'effectuer une recherche par date spécifique, mois ou année, ou seulement par mois d'une année spécifique. Il est également possible d'utiliser deux mots clés ou plus, comme « attentat terroriste à Paris ». Vous pouvez aussi effectuer une recherche dans les messages qui ont été publiés entre deux dates précises, ou encore effectuer une recherche entre deux années, entre des mois de différentes années et entre deux dates précises. Vous pouvez également utiliser d'autres mots clés.	Henk van Ess, Daniel Endresz, Dan Nemeč, Tormund Gerhardsen		https://www.whopostedwhat.com/ <i>(version anglaise)</i>

Endnotes

¹ Institut pour l'Économie et la Paix, Indice mondial du terrorisme pour l'année 2020 : Mesure de l'impact du terrorisme, novembre 2020, 42, <https://www.visionofhumanity.org/wp-content/uploads/2020/11/GTI-2020-web-1.pdf>

² Ibid.

³ Klaus, I., 'Diplomats and designers discuss: how can we protect our cities from terror attacks?', Forum Économique Mondial, 5 janvier, <https://www.weforum.org/agenda/2018/01/diplomats-designers-discuss-terror-cities-resilience/>

⁴ Burke, J., 'Cities and terror: an indivisible and brutal relationship', Guardian, 29 janvier 2018, <https://www.theguardian.com/cities/2018/jan/29/cities-terror-attacks-brutal-relationship-terrorism>

⁵ United Nations, '68% of the world population projected to live in urban areas by 2050, says UN', 16 mai 2018, <https://www.un.org/development/desa/en/news/population/2018-revision-of-world-urbanization-prospects.html>

⁶ D'après une publication de la Commission européenne, « Le terme de « cible vulnérable » est généralement adopté pour indiquer les endroits vulnérables pouvant être choisis par les terroristes dans leur effort de maximiser le nombre de victimes, de répandre la peur au sein de la population et d'obtenir une couverture médiatique. La méthodologie des assaillants a changé ces dernières années, faisant des citoyens leur cible principale en lieu et place de structures renforcées qui nécessiteraient une meilleure planification, un soutien et des fonds plus importants, et où les chances de succès pourraient être moindres. » Dans Karlos, V., Larcher M. and Solomos, G., Review on Soft Target/Public Space Protection Guidance, EUR, https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC110885/soft_target-public_space_protection_guidance.pdf

⁷ Bergen, P., 'London shows the challenge of preventing low-tech terror', CNN, 22 mars 2017, <https://edition.cnn.com/2017/03/22/opinions/low-tech-terror-hard-to-defend-against-bergen/>

⁸ « Les attaques terroristes en maraude (MTAs) sont des attaques violentes et rapides au cours desquelles les assaillants se déplacent dans un lieu dans le but de trouver, de tuer et de blesser autant de personnes que possible. La plupart des décès surviennent dans les premières minutes, avant que les forces de l'ordre ne soient en mesure de réagir. » D'après le Centre for the Protection of National Infrastructure, 'Marauding terrorist attacks: making your organisation ready', 2020, 4, <https://www.cpni.gov.uk/marauding-terrorist-attacks-1>

⁹ Muggah, R. and Aguirre, K., 'Terrorists want to destroy our cities. We can't let them', Forum Économique Mondial, 13 décembre 2016, <https://www.weforum.org/agenda/2016/12/terrorists-want-to-destroy-our-cities-we-can-t-let-them/>

¹⁰ Davey, J. and Ebner, J., 'The Great Replacement': The Violent Consequences of Mainstreamed Extremism, Institute for Strategic Dialogue, juillet 2019.

¹¹ Edmond, C., 'Deaths from far-right terrorism have more than tripled in the West', Forum Économique Mondial, 12 décembre 2019, <https://www.weforum.org/agenda/2019/12/death-killed-terrorism-isis-fallen-taliban-terrorist/>

¹² O'Hanlon, M., 'The Role of States and Local Governments in Homeland Security', Brookings Institution, 14 juillet 2005, <https://www.brookings.edu/wp-content/uploads/2016/06/20050714-1.pdf>

¹³ Kibris, A., 'Funerals and elections: the effects of terrorism on voting behavior in Turkey', Journal of Conflict Resolution, vol. 55, no. 2, 2011, 220–247, www.jstor.org/stable/23049700

¹⁴ Institut d'Études Opinion et Marketing en France et à l'International, « Le regard des Français sur la menace terroriste et l'Islamisme », 22 octobre 2020, <https://www.ifop.com/publication/le-regard-des-francais-sur-la-menace-terroriste-et-lislamisme/>

¹⁵ Voir à titre d'exemple : Chartered Institute for Public Relations, Crisis Management for Terrorist Related Events, n.d.; Smart Risk Solutions, Handbook: Crisis Management and Crisis Communications during a Terrorist Attack or Active Shooter Incident, 2017; SAFE-COMMS, The Terrorism Crisis Communication Manual for Public Authorities, mars 2011.

¹⁶ Voir à titre d'exemple : Cherney, A. and Hartley, J., 'Community engagement to tackle terrorism and violent extremism: challenges, tensions and pitfalls', Policing and Society, vol. 27, no. 7, 2015, 750–763; Counter Terrorism Preparedness Network, Strategic Coordination Report 2019, 2019.

¹⁷ Voir les publications du [Global Counter Terrorism Forum](#), du [gouvernement des États-Unis](#), de [l'Organisation du traité de l'Atlantique Nord](#), de [l'Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe](#) et des [Nations Unies](#).

¹⁸ L'engagement communautaire se concentre sur « l'établissement de la confiance avec les communautés locales et l'engagement avec elles en tant que partenaires pour développer des solutions communautaires basées sur l'information aux problèmes locaux. » D'après le Global Counterterrorism Forum, Good Practices on Community Engagement and Community-Oriented Policing as Tools to Counter Violent Extremism, n.d., 1.

¹⁹ Dans ce guide, nous considérons les communautés d'un point de vue social : « Une communauté peut [...] être définie par la description des réseaux sociaux et politiques qui relient les individus, les organisations communautaires et les dirigeants. Comprendre ces réseaux est essentiel pour planifier les efforts d'engagement. Par exemple, le suivi des niveaux sociaux des individus peut aider les responsables de l'engagement à identifier le leadership d'une communauté, à comprendre ses modèles de comportement, à identifier ses groupes à haut risque et à renforcer ses réseaux. » D'après le Department of Health & Human Services, *Principles of Community Engagement*, 2nd edn, 2011.

²⁰ Ethirajan, A., 'Sri Lanka's Muslims "demonised" after Easter bombings', BBC News, 13 août 2019, <https://www.bbc.co.uk/news/world-asia-49249146>

²¹ Gohel, S.M., 'The "Seventh Stage" of Terrorism in China', CTC Sentinel, vol. 7, issue 11, 2014, 16–19.

²² Smith, M., Robinson, L. and Segal, J., 'How to cope with traumatic events like coronavirus', Help Guide, April 2020, <https://www.helpguide.org/articles/ptsd-trauma/traumatic-stress.htm>

²³ Hall, R. and Dearden, L., 'Isis calls on followers to "take revenge" for New Zealand terror attack', Independent, 19 mars 2019, <https://www.independent.co.uk/news/world/middle-east/isis-new-zealand-shooting-christchurch-mosque-attack-syria-a8829246.html>

²⁴ Fisher, M., 'A weekend of mass murder reflects how American violence goes viral', The Washington Post, 5 août 2019, https://www.washingtonpost.com/politics/a-weekend-of-mass-murder-reflects-how-american-violence-goes-viral/2019/08/04/d2ecfa3a-b6d7-11e9-b3b4-2bb69e8c4e39_story.html

²⁵ Radicalisation Awareness Network, 'Enhancing the resilience of victims after terrorist attacks', mars 2018.

²⁶ Goussous, S., 'Muslim youth take initiative to guard churches as Easter celebrated', The Jordan Times, 15 avril 2017, <https://www.jordantimes.com/news/local/muslim-youth-take-initiative-guard-churches-easter-celebrated>

²⁷ Des conseils additionnels sur la réalisation d'enquêtes peuvent être trouvés sur les sites Internet des organisations suivantes : INTRAC (Centre International de Formation et de Recherche des ONG ; <https://www.intrac.org/wpcms/wp-content/uploads/2017/01/Surveys-and-questionnaires.pdf>), Pew Research Centre (<https://www.pewresearch.org/methods/u-s-survey-research/questionnaire-design/>) et SurveyMonkey (<https://www.surveymonkey.co.uk/mp/survey-guidelines/>).

²⁸ International Crisis Group, *Double-edged Sword: Vigilantes in African Counter-insurgencies*, Africa Report, no. 251, 7 septembre 2017.

²⁹ Innes, M., Innes, H., Dobрева, D., Chermak, S., Huey, L. and McGovern, A., *From Minutes to Months: A Rapid Evidence Assessment of the Impact of Media and Social Media During and After Terror Events*, Five Country Ministerial Countering Violent Extremism Working Group, juillet 2018.

³⁰ Small, G.W., 'The science of mass hysteria: when we face uncertainty, our minds crave explanations', Stat News, 23 août 2016, <https://www.statnews.com/2016/08/23/terrorism-mass-hysteria-panic-science/>

³¹ Sheppard, B., Rubin, G.J., Wardman, J.K. and Wessely, S., 'Viewpoint: terrorism and dispelling the myth of a panic prone public', *Journal of Public Health Policy*, vol. 27, no. 3, 2006, 219–245.

³² La désinformation est « la création délibérée d'informations fausses et/ou manipulées qui visent à tromper et à induire en erreur le public, soit dans le but de lui nuire, soit pour des gains politiques, personnels ou financiers. La « mésinformation » désigne le partage par inadvertance de fausses informations. » D'après le From Digital, Culture, Media and Sports Committee, *Disinformation and 'Fake News': Final Report*, Eighth Report of Session, 2017, 29, HC 1791, 10.

³³ Wardle, C., '5 lessons for reporting in an age of disinformation', First Draft, 27 décembre 2018, <https://firstdraftnews.org/latest/5-lessons-for-reporting-in-an-age-of-disinformation/>

³⁴ Sherwin, A., 'Paris attacks: do not call Charlie Hebdo killers "terrorists", BBC says', Independent, 25 janvier 2015, <https://www.independent.co.uk/news/media/tv-radio/paris-attacks-do-not-call-charlie-hebdo-killers-terrorists-says-head-of-bbc-arabic-tarik-kafala-10001739.html>

³⁵ Burke, J., 'Norway mosque attack suspect "inspired by Christchurch and El Paso shootings"', Guardian, 11 août 2019, <https://www.theguardian.com/world/2019/aug/11/norway-mosque-attack-suspect-may-have-been-inspired-by-christchurch-and-el-paso-shootings>

³⁶ Grierson, J., 'Boris Johnson accused of politicising London Bridge knife attack', Guardian, 2 décembre 2019, <https://www.theguardian.com/uk-news/2019/dec/02/boris-johnson-denounced-for-politicising-london-bridge-attack>

³⁷ Gessen, M., 'Jacinda Ardern has rewritten the script for how a nation grieves after a terrorist attack', The New Yorker, 22 mars 2019, <https://www.newyorker.com/news/our-columnists/jacinda-ardern-has-rewritten-the-script-for-how-a-nation-grieves-after-a-terrorist-attack>

- ³⁸ UNODC, 'Effects of terrorism: a trauma and victimological perspective', juillet 2018.
- ³⁹ Erez, E., 'Protracted war, terrorism and mass victimization: exploring victimological/criminological concepts and theories to address victimization in Israel', in U. Ewald and K. Turkovic, eds., *Large-Scale Victimisation as a Potential Source of Terrorist Activities*, IOS Press, 2006, 89–103.
- ⁴⁰ Kawana, N., Ishimatsu, S. and Kanda, K., 'Psycho-physiological effects of the terrorist Sarin attack on the Tokyo subway system', *Military Medicine*, 166, Suppl. 2:23, 2001, 23–26.
- ⁴¹ Lecic, D. and T.J. Bakalic, 'Against torture - the road to a healthy individual and society', in Ž. Špirić, G. Knežević, V. Jović, A. Krstić, G. Opačić and J. Antonijević, eds., *Torture in War: Consequences And Rehabilitation of Victims — Yugoslav experience*, International Aid Network, 2004.
- ⁴² Comité Permanent Inter-Organisations, *IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings*, 2007.
- ⁴³ Almeida, R. and Moroz, A., *Responding to Terrorist Attacks: Providing Support to Those Affected in England and Wales*, Victim Support, novembre 2017.
- ⁴⁴ Voir Smart Risk Solutions, *Handbook: Crisis Management and Crisis Communications during a Terrorist Attack or Active Shooter Incident*, 16.
- ⁴⁵ Bertel T., Hansen, B.T., Østergaard, S.D., Sønderskov, K.M. and Dinesen, P.T., 'Increased incidence rate of trauma- and stressor-related disorders in Denmark after the September 11, 2001, terrorist attacks in the United States', *American Journal of Epidemiology*, Vol. 184, No. 7, 2016, 494–500.
- ⁴⁶ International Network Supporting Victims of Terrorism and Mass Violence, *Supporting Victims of Terrorism: Report of the INVICTM Symposium*, Stockholm, 2018.
- ⁴⁷ Almeida and Moroz, *Responding to Terrorist Attacks*, 28.
- ⁴⁸ Levin, S. and Beckett, L., 'US gun violence spawns a new epidemic: conspiracy theorists harassing victims', *Guardian*, 28 November 2017, <https://www.theguardian.com/us-news/2017/nov/28/us-guns-mass-shootings-hoax-conspiracy-theories>
- ⁴⁹ Voir par exemple le cas de l'attaque du London Bridge ou des attentats de Christchurch.
- ⁵⁰ Czachor, E., 'More than half a million dollars raised for Kyle Rittenhouse's defense on Christian crowdfunding site', *Newsweek*, 28 septembre 2020, <https://www.newsweek.com/more-half-million-dollars-raised-kyle-rittenhouses-defense-christian-crowdfunding-site-1534614>
- ⁵¹ Lee, J.S., O'Harrow, R. Jr and Samuels, E., 'Kenosha: how two men's paths crossed in an encounter that has divided the nation', *Washington Post*, 19 novembre 2020, , <https://www.washingtonpost.com/investigations/2020/11/19/kenosha-shooting-kyle-rittenhouse-interview/?arc404=true>
- ⁵² Comité Permanent Inter-Organisations, *IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings*, 11.
- ⁵³ Ibid.
- ⁵⁴ Office for Victims of Crime, 'Responding to September 11 victims: lessons learned from the States', n.d.
- ⁵⁵ SAFE-COMMS, *The Terrorism Crisis Communication Manual for Public Authorities*.
- ⁵⁶ Almeida and Moroz, *Responding to Terrorist Attacks*, 11.
- ⁵⁷ Qantara.de, 'Joint Shia–Sunni ceremony after mosque bombing in Kuwait', 6 juillet 2015, <https://en.qantara.de/content/joint-shia-sunni-ceremony-after-mosque-bombing-in-kuwait>
- ⁵⁸ Robertson, C., Mele, C. and Tavernise, S., '11 killed in synagogue massacre; suspect charged with 29 counts', *The New York Times*, 27 octobre 2018, <https://www.nytimes.com/2018/10/27/us/active-shooter-pittsburgh-synagogue-shooting.html>
- ⁵⁹ D'autres conseils sur les moyens de définir les termes de référence peuvent être trouvés sur le site Internet d'INVOLVE (<https://www.invo.org.uk/getting-started/template-one/>).
- ⁶⁰ Il s'agit de ressources publiques facilement accessibles qui peuvent aider les équipes d'intervention d'urgence à comprendre les risques émergents et les préoccupations sur les réseaux sociaux à la suite d'un attentat. Les tentatives des gouvernements d'utiliser l'analyse des réseaux sociaux pour identifier et réprimer l'opposition politique sapent les fondements de la confiance et de l'ouverture qui renforcent les communautés.

ISD | Innover contre
l'extrémisme
et la polarisation

