

Idéalement, le centre d'accueil des familles sera installé près d'un espace vert afin de permettre de réfléchir au calme, d'aller marcher et de parler avec des intervenants de soutien. On y trouvera des rafraîchissements, du matériel d'activité et des jeux pour les enfants et les jeunes, et des connexions Internet fiables ainsi que des bornes de recharge.

Une fois le centre d'accueil des familles en place, il faudra en évaluer continuellement l'efficacité pour s'assurer qu'il répond toujours aux besoins des familles et amis des victimes d'INV.



Comment le centre d'accueil des familles est-il mis sur pied?

Les besoins multi-opérationnels des fournisseurs de services et des utilisateurs du centre d'accueil des familles en détermineront l'aménagement. En général, il comprend plusieurs unités opérationnelles :

- Espace administratif, pour bien séparer cette fonction de l'espace réservé aux familles et amis.
- Enregistrement des familles, où familles et amis s'inscrivent, se connectent et sont informés des services de soutien et des ressources communautaires disponibles.
- Espace de réunion des familles, où familles et amis se communiquent l'information et partagent rafraîchissements et soutien.

- Espace d'entrevue, pour les interactions en privé entre les fournisseurs de services et les familles et amis des victimes de l'INV.
- Espace de garderie, où les enfants sont surveillés et en sécurité.
- Espace de réflexion pour les familles et amis, ainsi que les fournisseurs de services, où méditer, prier, observer des pratiques religieuses ou encore être au calme.

Qui devrait être inclus dans un centre d'accueil des familles?

En plus des spécialistes des services aux victimes et des bénévoles des services psychosociaux après les catastrophes, le personnel du centre d'accueil des familles pourrait comprendre les services de gestion des situations d'urgence, la liaison entre les premiers secours, des professionnels de la santé et de la santé mentale, ainsi que des représentants des services du coroner, des services sociaux publics, du secteur des bénévoles (Croix-Rouge, Armée du Salut, etc.) et des groupes confessionnels. Pour bien tenir compte des particularités des victimes et de leurs familles et amis, vous pourriez aussi inclure des spécialistes des enfants et des jeunes, des défenseurs des personnes âgées, des interprètes biculturels et/ou des traducteurs, des organismes s'occupant d'animaux de compagnie et des directeurs de salon funéraire.

Des études montrent qu'en moyenne, par victime dans un INV, six à dix membres de la famille et amis auront besoin d'information ou de soutien pendant ou après l'INV. Dans l'idéal, un travailleur du centre d'accueil des familles devrait être chargé de soutenir le cercle familial ou d'amis de la victime.



Créer un centre d'accueil des familles lors des incidents faisant de nombreuses victimes

Un espace sûr et privé pour la famille et les amis



Qu'est-ce qu'un centre d'accueil des familles?

Un centre d'accueil des familles est une structure sécurisée créée pour fournir des services complets et coordonnés aux familles et amis des victimes d'incidents faisant de nombreuses victimes (INV). On y offre de l'information, un soutien moral, des services sociaux et de santé, des services de coroner et des services de réunification.



Comme il faut souvent du temps pour créer un centre d'accueil des familles pleinement opérationnel, aussitôt après un INV, il se peut qu'il démarre juste avec les services de base – information, soutien moral et rafraîchissements.

Pourquoi créer un centre d'accueil des familles?

En plus de faciliter l'efficacité opérationnelle des fournisseurs de services (premiers intervenants, intervenants de soutien tels que les services psychosociaux aux victimes et en cas de catastrophe, et services sociaux et de santé), le centre d'accueil des familles offre un havre de paix aux familles et amis des victimes. Surtout, c'est un endroit où réfléchir au calme, où aider et soutenir ceux qui ont des craintes, où ils peuvent rencontrer des conseillers en traumatisme ou en deuil, ou encore échapper au tourbillon des médias.

Soutenir la famille et les amis des victimes de l'INV

Une fois l'incident connu (par la presse, les médias sociaux ou une communication avec les victimes), la famille et les amis, ainsi que le public, arrivent rapidement sur les lieux. Les gens ont peur de l'inconnu. Vos gestes peuvent calmer, redonner confiance et réduire le stress des parents et amis.

Dans un centre d'accueil des familles, les spécialistes des services aux victimes et le personnel des services psychosociaux après les catastrophes travaillent en étroite collaboration avec les premiers intervenants et les services de gestion des situations d'urgence afin de fournir divers services aux familles et amis des victimes d'un INV, dont ceux-ci :

- renseignements précis et, en temps opportun, le point sur ce qui se passe;
- validation et clarification de toute information qu'ils ont entendue et/ou reçue;
- éducation des familles sur la sécurité et le bien-être et rafraîchissements à leur disposition;
- mise en communication des familles avec les victimes par téléphone, texte, ou aide à la réunification après l'INV.

S'il y a des morts, le personnel peut également travailler avec le service du coroner pour fournir des données sur l'identité (y compris des caractéristiques individuelles et des échantillons d'ADN ante mortem).

Quels sont les critères essentiels pour créer un centre d'accueil des familles?

Une **approche axée sur la famille** permettra aux divers intervenants de collaborer pour répondre au mieux aux nombreux besoins des familles et amis, en tant que groupe partageant des craintes et qu'individus aux besoins particuliers. Il faut donc définir des critères

structurels, opérationnels et de procédure suivants et en tenir compte une fois la décision prise de créer le centre d'accueil des familles :

- o **Emplacement** : Il devrait se trouver près du lieu de l'INV pour permettre aux intervenants d'aller facilement de l'un à l'autre pour les breffages et des moments de répit. On devrait épargner à la famille et aux amis de voir tout aspect destructeur ou traumatisant des lieux tant que les intervenants de soutien ne les y ont pas préparés ou tant que les premiers intervenants ne les ont pas « nettoyés ».
- o **Disponibilité** : Elle devrait aller jusqu'à plusieurs jours après la conclusion de l'INV.
- o **Sécurité** : L'accès aux locaux devrait être contrôlé (surtout par rapport aux médias).
- o **Aménagement** : Il doit pouvoir accueillir des personnes handicapées, prévoir un espace pour les rafraîchissements et d'autres réconforts.



- o **Cadre opérationnel** : L'accent doit être mis sur une approche multi-compétences pour répondre aux besoins des familles et amis des victimes. Le centre permettra une communication rapide et efficace avec les intervenants sur les lieux de l'INV.
- o **Procédures à suivre** : L'accent doit être mis sur un fonctionnement sans faille et des partenariats qui répondent au mieux aux besoins des familles et amis. En l'absence de ces processus, le chaos risque de s'installer et de traumatiser ou décevoir encore plus familles et amis.