

Les **centres d'accueil des familles** sont créés pour fournir ce qui suit :

- renseigner de façon précise et, en temps opportun, faire le point sur ce qui se passe;
- valider et clarifier toute information que les familles ont entendue et/ou reçue;
- les éduquer sur la sécurité et le bien-être, et veiller à ce qu'il y ait des rafraîchissements à leur disposition;
- les mettre en communication avec les victimes par téléphone ou les aider à être réunifier avec elles après l'INV;
- aider pour les données sur l'identité (ce qui peut inclure des caractéristiques individuelles et des échantillons d'ADN ante mortem).



S'efforcer de soutenir les témoins potentiels d'un INV

Les spécialistes des services aux victimes et les bénévoles des services psychosociaux peuvent aider les témoins potentiels à réduire les impacts psychologiques directs immédiats de l'INV pour ceux directement touchés ou qui ont assisté à l'événement, par exemple en les soutenant sans parler de ce qui est arrivé ni contaminer aucune preuve que la police pourrait vouloir recueillir, et en apportant des premiers secours psychologiques aux victimes avant que la police les interroge. Cela aura l'avantage de les recentrer ou de les calmer et de permettre à la police de prendre une déclaration plus claire, plus cohérente et plus précise.

Gérer la réunification des familles dans un INV

Les études montrent que la plupart des personnes qui ont vécu un INV ont un besoin immédiat de retrouver des membres de leur famille ou des amis proches. Nous pouvons aider les victimes :

- en téléphonant à des membres de la famille au nom de la victime pour les informer qu'elle va bien ou qu'elle est transportée pour recevoir des soins médicaux;
- en facilitant le contact téléphonique de la victime avec des membres de la famille pour s'assurer que le contact est positif et dans l'intérêt de la victime. Par exemple, on peut surveiller les questions que pose la famille et lui expliquer la suite des événements;
- en facilitant la réunification avec des membres de la famille s'ils se trouvent dans un centre d'accueil des familles ou si la victime doit recevoir des soins immédiatement, est traitée sur l'aire de rassemblement des ambulances ou est transportée directement à l'hôpital.



Services psychosociaux en cas de catastrophe et services aux victimes dans un incident faisant de nombreuses victimes



Le rôle des spécialistes des services aux victimes (SV) et des bénévoles des services psychosociaux en cas de catastrophe (SPC) dans un incident faisant de nombreuses victimes

L'information suivante doit vous aider à comprendre les rôles et responsabilités des spécialistes des SV et des bénévoles des SPC. Elle est de nature générale. Donc, vérifiez toujours auprès de votre superviseur immédiat pour confirmer comment vous devriez aborder la situation et pour avoir des réponses à des questions particulières.

Quelle est la différence entre les spécialistes des SV et les bénévoles des SPC?

Les **spécialistes des SV** sont des professionnels qualifiés et des personnes dévouées qui fournissent des services de première ligne et un soutien aux victimes de crimes et de traumatismes. Ils ont été formés pour travailler avec les victimes et des témoins potentiels de lieux de crime, et ils savent comment soutenir quelqu'un sans contaminer aucune preuve potentielle.

Les **bénévoles des SPC** sont des professionnels et para-professionnels de la santé mentale qui incluent des psychologues agréés, des travailleurs sociaux, des conseillers cliniques et des travailleurs des services aux victimes de la police. Ils fournissent des services sous les auspices de l'Office des services de santé provinciaux de la C.-B.



En général, c'est la police qui appelle directement les spécialistes des SV, qui ont une cote de sécurité leur permettant de travailler en coulisse. Les bénévoles des SPC sont généralement appelés plus tard dans le processus ou pour consultation ou soutien dans un INV.

Certains spécialistes des SV sont également des bénévoles des SPC.

Quel soutien les spécialistes des SV et les bénévoles des SPC apportent-ils dans un INV?

Ils font partie intégrante du réseau d'intervenants et peuvent :

- Offrir un soutien moral aux victimes, à leurs familles et amis, et aux collègues premiers intervenants, et administrer des **premiers secours psychologiques**;
- Connecter les victimes avec leurs familles et amis;
- Renseigner sur l'incident et orienter vers les services voulus;
- Créer des centres d'accueil des familles.

Les premiers secours psychologiques en pratique

En administrant les premiers secours psychologiques à des personnes touchées par un INV, on réduit leur détresse initiale et on favorise le fonctionnement adaptatif à court et à long terme. On ne parle pas de l'INV. En fait, il s'agit de renforcer la résilience naturelle :

- En protégeant les victimes d'autres effets nocifs en établissant une sécurité;
- En donnant l'occasion de parler sans pression et de voir traiter et reconnaître des préoccupations;
- En discutant de stratégies d'adaptation et en offrant d'orienter vers des services réparateurs.

Ceci est accompli en suivant ces étapes :



Observer – dialoguer; assurer la sécurité, le confort et la stabilité



Écouter – réunir de l'information et offrir une aide pratique



Relier – établir un lien avec des soutiens sociaux et orienter vers des services

Travailler en collaboration avec des collègues premiers intervenants

Les spécialistes des SV et les bénévoles des SPC travaillent en étroite collaboration afin de fournir des services sans faille aux victimes, à leur famille et à leurs amis. Ils sont formés pour travailler en collaboration avec des collègues premiers intervenants afin de soutenir ensemble les victimes après un INV.

Ils travaillent avec le **commandement sur place** afin d'avoir accès au **chargé de liaison de la police** pour mettre sur pied un centre d'accueil des familles et établir un système de communications pour recevoir les mises à jour et relayer l'information en temps opportun.

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.