



Réseaux de soutien postincident à la communauté

Cadre de mise en œuvre



VERSION DÉFINITIVE

20 mars 2016



**OTTAWA POLICE SERVICE
SERVICE DE POLICE D'OTTAWA**

*The Trusted Leader in Policing
Le chef de file de confiance dans la police*



**COALITION OF COMMUNITY HEALTH
AND RESOURCE CENTRES OF OTTAWA**
Together we make a difference.

**COALITION DES CENTRES DE RESSOURCES
ET DE SANTÉ COMMUNAUTAIRES D'OTTAWA**
Ensemble, nous faisons la différence.

Table des matières

Table des matières.....	1
1 Objet	2
1.1 Comment définir un incident traumatique ou grave.....	2
2 Liens d'interdépendance.....	3
2.1 Procédure opérationnelle normalisée du Service de police d'Ottawa	3
2.2 Protocoles existants.....	3
3 Cadre.....	3
3.1 Étapes.....	3
4 Définition des quartiers	8
5 Responsable et membres du réseau.....	10
6 Étapes de mise en place d'un réseau de soutien postincident à la communauté.....	10
7 Cycle de révision	10
Annexe A : Procédure opérationnelle normalisée en cas d'incident majeur de la direction des districts du Service de police d'Ottawa	11
Annexe B : Liste des membres et de leurs coordonnées.....	12
Annexe C : Liste des ressources et des actifs du réseau	13
Annexe D : Plan de communication.....	14
Annexe E : Exigences et plan de formation.....	16
Annexe F : Évaluation des besoins.....	17
Annexe G : Plan et registre des activités de soutien.....	18
Annexe H : Modèle de retour sur l'entrée en action.....	19

Liste des images

Figure 1 : Étapes du soutien.....	4
Figure 2 : Processus d'activation.....	5

1 Objet

Le Cadre pour les réseaux de soutien postincident à la communauté vise à guider sur les façons dont les différents quartiers d'Ottawa peuvent s'assurer le concours des leaders communautaires et des fournisseurs de services pour coordonner le soutien et les ressources accordés aux communautés touchées par des incidents violents ou traumatisants (aussi appelés « incidents graves »). Tout de suite après une intervention, les réseaux mobilisent les ressources locales pour qu'elles répondent aux besoins individuels et collectifs, coordonnent les discussions communautaires et facilitent l'échange de renseignements en temps opportun. Au bout du compte, ils visent à diminuer la détresse et à ramener la cohésion, pour finalement calmer la peur, contribuer au rétablissement et bâtir la résilience communautaire.

En tant qu'approche communautaire, le Cadre s'appuie sur les principes de développement communautaire, notamment :

- amélioration des capacités et des réseaux naturels;
- engagement communautaire;
- autodétermination de la communauté;
- justice sociale et équité;
- universalité;
- intégration des services.

Plus précisément, le Cadre met en relation les ressources et les actifs d'un quartier et ceux de la ville, ce qui suppose la mobilisation des centres de ressources et de santé communautaires, des logements communautaires, des services aux victimes, des services municipaux, des groupes confessionnels, des propriétaires privés et des résidents.

Le Cadre est issu du travail du comité directeur de la Stratégie d'Ottawa relative aux bandes de rues, sous la direction de la Coalition des centres de ressources et de santé communautaires d'Ottawa. Son utilisation ne se limite toutefois pas aux incidents impliquant des bandes de rues, puisqu'il peut être salutaire à toute communauté secouée par un incident criminel.

1.1 Comment définir un incident traumatique ou grave

Dans le contexte du Cadre, on entend par « incident traumatique » ou « incident grave » un événement criminel soudain, inattendu et troublant susceptible d'excéder les capacités d'adaptation d'une personne ou d'une communauté. En règle générale, la personne ou la communauté n'a jamais eu à faire face à une telle expérience; cependant, l'expérience n'est pas toujours vécue subjectivement ou traumatisante. Si tous les traumatismes sont classés comme des incidents graves, ce ne sont pas tous les incidents graves qui sont des traumatismes. La différence réside dans la façon que la personne ou la communauté perçoit l'incident et peut être liée à des incidents antérieurs, qui peuvent aggraver le traumatisme.

Ces incidents comprennent des actes criminels causant un traumatisme soudain ou la mort, notamment :

- les coups de feu qui n'entraînent pas de dommages matériels ou corporels;
- les tirs qui provoquent des dégâts, des blessures ou la mort;
- les attaques violentes sur une personne ou une propriété;
- les agressions et les attaques au couteau qui causent des blessures ou la mort;

- tout autre type de meurtre;
- les vols à main armée;
- la violence sexuelle en public;
- les interventions majeures de la police;
- les attaques motivées par la race, la religion ou le sexe;
- les conflits interpersonnels et les altercations qui dégénèrent et mènent à des interventions policières et à des arrestations.

2 Liens d'interdépendance

2.1 Procédure opérationnelle normalisée du Service de police d'Ottawa

Le Cadre complète la procédure opérationnelle normalisée (PON) pour les incidents majeurs (annexe A) de la direction des districts du Service de police d'Ottawa. Selon cette PON, le gestionnaire de district doit offrir des services de soutien en fonction du niveau de besoin de la communauté, de la disponibilité des agents et de la durée.

2.2 Protocoles existants

Les réseaux de soutien postincident à la communauté reconnaissent et respectent les protocoles d'intervention des organisations locales et participantes. Les réseaux sont censés servir de guide pour la collaboration et la coordination des efforts de soutien postincident ainsi que de moyen de gérer les communications à la communauté, notamment aux organisations et aux résidents. Avant d'appliquer une mesure du Cadre, l'employé d'une organisation doit d'abord et avant tout suivre le protocole de son employeur.

3 Cadre

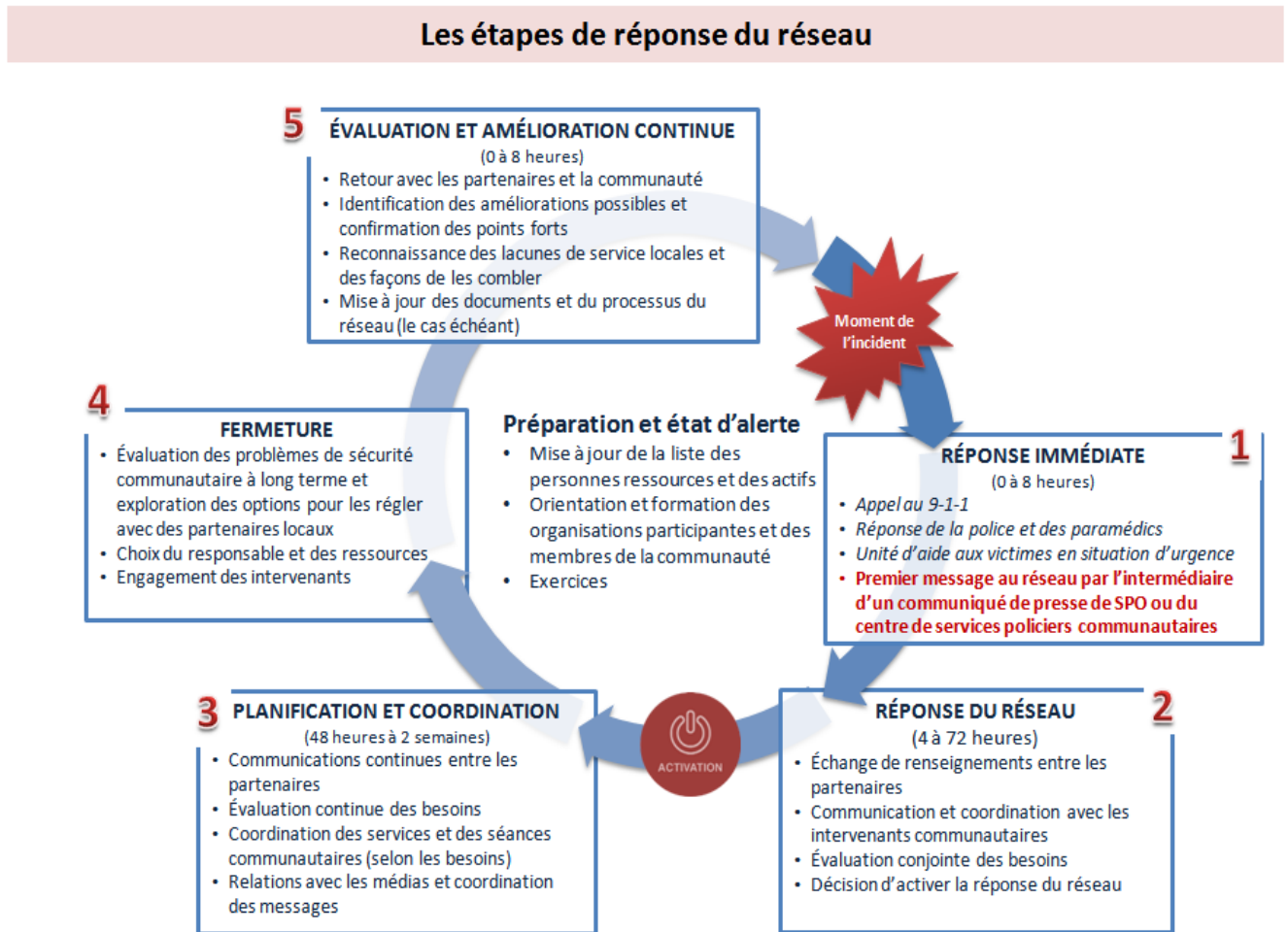
3.1 Étapes

Les étapes suivantes représentent la progression dans le temps d'un incident grave et de sa correspondance avec les réseaux. Le Cadre propose des échéanciers approximatifs qui varieront selon l'heure, la journée (jour de semaine ou de fin de semaine) et la disponibilité des ressources. Les étapes sont :

- État de préparation
- Moment de l'incident
- Intervention immédiate
- Entrée en action du réseau
- Planification et coordination
- Résolution
- Évaluation

Elles sont représentées sur la figure 1 (ci-dessous) et décrites plus en détail plus loin dans la présente section.

Figure 1 : Étapes du soutien



État de préparation (étape continue)

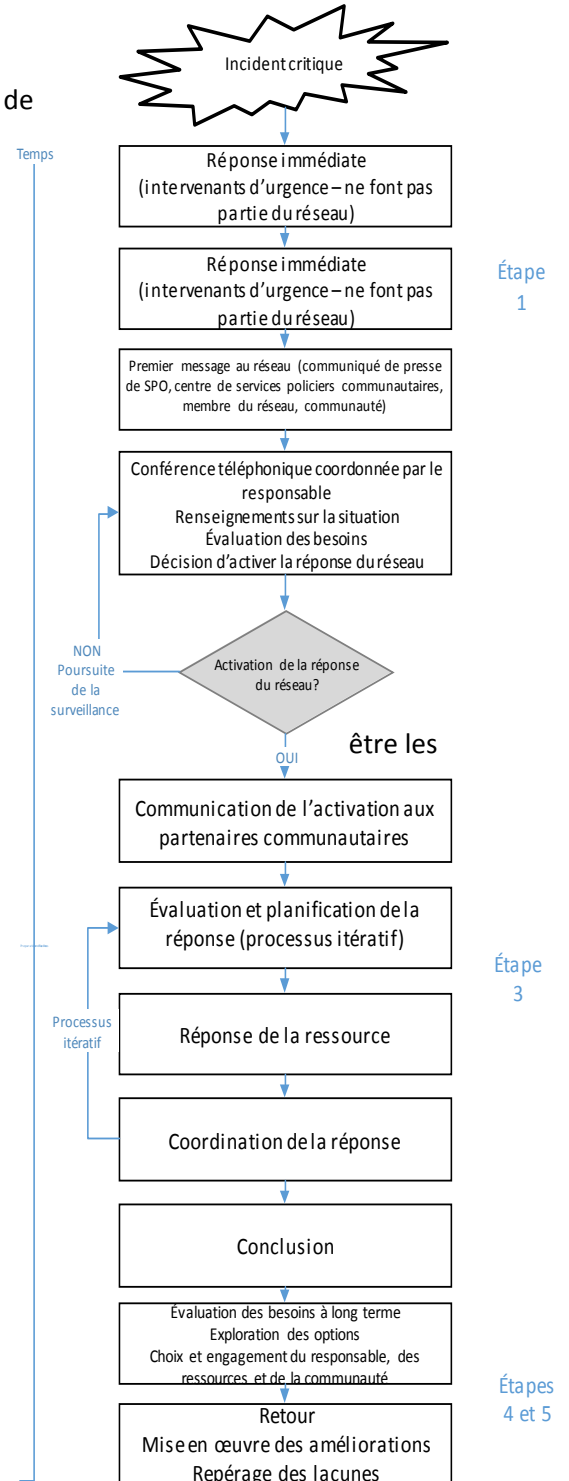
Cette étape de préparation à un éventuel incident grave consiste à garder le réseau prêt à offrir du soutien. Il s'agit :

- de trouver des partenaires communautaires et de nommer officiellement les membres et les dirigeants du réseau;
- d'élaborer un plan de communication comprenant une liste de personnes-ressources et des modèles de messages;
- de recenser les ressources communautaires et les biens disponibles pour soutenir et orienter les communications;
- de vérifier que l'approche adoptée permettra d'assurer les services de soutien et la coordination;
- d'offrir de la formation et des exercices de simulation aux membres du réseau pour qu'ils soient mieux préparés en cas d'incident grave.

1. Intervention immédiate (0 à 8 heures après l'incident)

Les premiers à intervenir après un incident grave seront probablement des résidents ou des employés d'un organisme situés tout près. Par exemple, si une fusillade se produit dans un espace libre comme un parc, les résidents se trouvant à proximité appelleront le 9-1-1 et pourraient aussi, de concert avec le personnel d'un organisme de services communautaires avoisinant, premiers à porter secours aux victimes en attendant l'arrivée des services d'urgence. Si l'incident a lieu près des locaux d'un organisme, ce dernier devra sans doute évaluer la nécessité de mettre en œuvre son protocole interne ou ses procédures de confinement. Par exemple, les enfants qui jouent dans le parc pourraient devoir être amenés à l'intérieur d'une installation récréative adjacente, ou une école voisine pourrait devoir guider les élèves dans une zone sécuritaire. La police doit aussi évaluer la situation et aiguiller les personnes touchées à son unité interne d'aide aux victimes en situation d'urgence, qui pourra ensuite confier à un organisme sans but lucratif, comme les Services aux victimes d'Ottawa, le mandat de soutenir directement les victimes et leurs familles. À cette étape de l'incident, le réseau peut être appelé à évaluer les besoins de la communauté et, en consultation avec la police, à déterminer le meilleur moment pour agir sans nuire à l'intervention et à l'enquête de la police. Pendant cette intervention immédiate, les dirigeants de chaque réseau recevront le communiqué de presse publié par le Service de police d'Ottawa.

Figure 2 : Processus d'activation



2. Entrée en action du réseau de soutien (4 à 72 heures après l'incident)

Une fois que les services d'urgence se sont rendus sur les lieux de l'incident et que les écoles, les centres récréatifs et les organismes communautaires situés à proximité ont déployé leurs protocoles internes et leurs procédures de confinement (le cas échéant), il faut élargir le soutien communautaire. C'est à cette étape qu'est prise la décision de mettre en œuvre le Cadre. Le réseau peut entrer en action à n'importe quel moment durant l'incident, selon l'évaluation que les membres du réseau font des besoins de la communauté touchée.

Le processus servant à déterminer si un réseau doit entrer en action peut être amorcé par les organisations suivantes :

- le Service de police d'Ottawa, quand sa procédure opérationnelle normalisée (PON) est mise en œuvre par le gestionnaire de district ou un superviseur après un incident qu'on juge susceptible d'entraîner des conséquences importantes sur le bien-être de la communauté (annexe A);
- l'Unité d'aide aux victimes en situation d'urgence du Service de police d'Ottawa, quand elle estime que le réseau peut jouer un rôle dans le soutien aux victimes tertiaires;
- Logement communautaire d'Ottawa, si l'organisation le juge nécessaire après des incidents survenus sur ses propriétés ou à proximité de celles-ci;
- un centre de ressources et de santé communautaire ou un responsable désigné de la communauté, quand les besoins de la communauté justifient l'entrée en action du réseau.

Un réseau ne peut entrer en action que si au moins un de ses membres a été consulté et que cette consultation s'est déroulée en collaboration avec le centre de ressources et de santé communautaire ou le responsable désigné du réseau. Idéalement, tous les intervenants devraient participer à la consultation, mais ce n'est pas toujours possible. Le responsable du réseau sert de liaison entre les membres du réseau et les autres acteurs locaux pour la communication et la coordination des efforts de soutien. Il envoie les avis à la liste de distribution à l'aide du mode de communication prévu pour chacun des quartiers (téléphone, courriel ou combinaison des deux) et informe les différents intervenants des prochaines étapes possibles. Selon l'incident, il peut recommander une conférence téléphonique ou une rencontre en personne.

Une fois que tous les membres du réseau ont été mis au courant de l'incident par téléphone, par courriel ou par une visite sur les lieux, le réseau étudie quels autres types de soutien pourraient être requis et s'il est nécessaire d'aller chercher des appuis à l'extérieur du réseau. À cette étape, il est important que le responsable et les membres du réseau procèdent à une évaluation de la situation pour :

- confirmer l'incident et les faits pertinents;
- établir une voie de communication avec le Service de police d'Ottawa et gérer les échanges;
- déterminer les besoins potentiels et la marche à suivre;
- cibler les ressources nécessaires et les principaux points de service des actifs;
- former l'équipe;

- élaborer un plan;
- prendre des mesures immédiates et assigner les tâches.

3. Planification et coordination (24 heures à 2 semaines après l'incident)

À cette étape, des réunions – p. ex., des réunions communautaires, comme des séances d'information (au besoin) – avec des personnes-ressources locales et d'autres acteurs pertinents ont lieu afin de définir la stratégie de soutien, les services de soutien requis et les besoins prioritaires. Lors de ces réunions, les résidents sont mis au courant des faits et des mesures prises par la police et les autres services d'urgence.

D'autres types d'intervention peuvent aussi avoir lieu :

- discussions de groupe informelles;
- porte-à-porte;
- soutien psychosocial;
- discussions communautaires sur les conséquences de l'événement;
- rassemblements communautaires;
- événements sociaux (p. ex., rassemblements extérieurs);
- cercles de guérison;
- conférences et séances de médiation;
- distribution de fiches de renseignements indiquant notamment les coordonnées d'organismes avec lesquels les résidents inquiets ou traumatisés peuvent communiquer.

Le réseau doit déterminer qui sera responsable de faire des mises à jour régulières sur les efforts de soutien. De plus, il peut choisir des responsables pour chaque type d'intervention. Par exemple, peut-être que le centre de ressources et de santé communautaire local a formé du personnel pour animer des discussions de groupe qui aident les résidents à faire face à des expériences émotionnellement traumatisantes, comme une fusillade entraînant le décès d'un résident.

4. Résolution

À cette étape, les membres du réseau prévoient déjà mettre fin aux activités de soutien. Ils déterminent les leaders et les ressources de la communauté qui pourraient devoir appuyer les projets de sécurité communautaire à long terme dans le quartier. Après un incident grave, les résidents font ressortir les problèmes de sécurité communautaire non résolus. Il est important que les membres du réseau s'attaquent à ces problèmes avec des solutions et des stratégies pratiques.

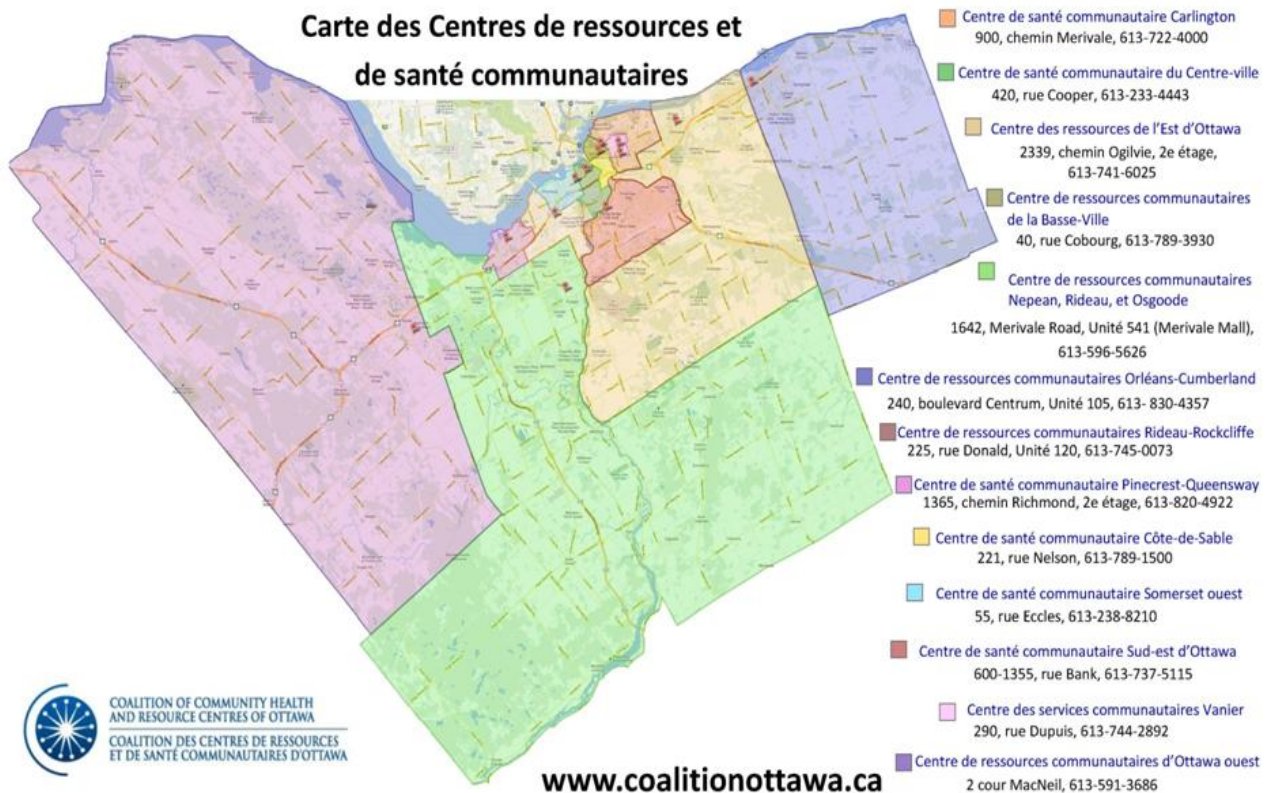
5. Évaluation

À l'étape d'évaluation, les membres du réseau examinent le délai d'intervention et les mesures prises durant l'incident grave. Les discussions visent à améliorer les communications, à relever les lacunes et à trouver des ressources communautaires ou municipales supplémentaires.

4 Définition des quartiers

Le Cadre définit des limites géographiques pour les centres de ressources et de santé communautaires (CRSC) qui s'alignent avec les centres de services policiers communautaires du Service de police d'Ottawa. La carte ci-dessous délimite les secteurs de service des CRSC, et le tableau qui la suit associe chaque CRSC à son centre de services policiers communautaires. Veuillez noter que les secteurs de service ne sont pas les mêmes et qu'un CRSC peut donc compter plus d'un centre de services policiers communautaires sur son territoire. Aux fins du présent protocole, un CRSC principal est considéré comme le responsable.

Tableau 1 : Carte des secteurs de service des CRSC



CRSC responsable	Coordonnées du CRSC	Centres de police communautaires (613-236-1222)
CSC Carlington	900, chemin Merivale Ottawa (Ontario) K1Z 5Z8 613-722-4000	Parkwood Hill 1343, promenade Meadowlands Poste 2348
CSC du Centre-ville	420, rue Cooper Ottawa (Ontario) K2P 2N6 613-233-4443	Centretown 110, avenue Laurier Ouest, 2 ^e étage Poste 5804
Centre des ressources de l'Est d'Ottawa	2339, chemin Ogilvie, 2 ^e étage Ottawa (Ontario) K1J 8M6 613-741-6025	Wellington? 1064, rue Wellington Poste 5870
CRC de la Basse-Ville	40, rue Cobourg Ottawa (Ontario) K1N 8Z6 613-789-3930	Rockcliffe Park 360, chemin Springfield Poste 5915
CRC de Nepean, Rideau et Osgoode	1547, chemin Merivale, bureau 240 613-596-5626	Barrhaven – 100, promenade Malvern, poste 2342 Manotick – 5669, rue Manotick Main, poste 2314
CRC Orléans-Cumberland	240, boulevard Centrum, bureau 105 Ottawa (Ontario) K1E 3J4 613-830-4357	Orléans-Cumberland 3343, boulevard Saint-Joseph Poste 3571
CSC Pinecrest-Queensway	1365, chemin Richmond, 2 ^e étage Ottawa (Ontario) K2B 6R7 613-820-4922	Bayshore 98, croissant Woodridge Poste 2345
CRC Rideau-Rockcliffe	225, rue Donald, bureau 120 Ottawa (Ontario) K1K 1N1 613-745-0073	Rockcliffe Park – 360, chemin Springfield, poste 5915 Vanier – 252, chemin McArthur, poste 5823
CSC Côte-de-Sable	221, rue Nelson Ottawa (Ontario) K1N 1C7 613-789-1500	Vanier 252, chemin McArthur Poste 5823
CSC Somerset Ouest	55, rue Eccles Ottawa (Ontario) K1R 6S3 613-238-8210	Centretown 110, avenue Laurier Ouest 2 ^e étage, poste 5804
CSC du sud-est d'Ottawa	1355, rue Bank, bureau 600 Ottawa (Ontario) K1H 8K7 613-737-5115	Ottawa South 2870, promenade Cedarwood Poste 5812
CSC Vanier	290, rue Dupuis Ottawa (Ontario) K1L 1A2 613-744-2892	Vanier 252, chemin McArthur Poste 5823
CRC d'Ottawa Ouest	2, cour MacNeil Ottawa (Ontario) K2L 4H7 613-591-3686	Kanata 211, promenade Huntmar Poste 2001

5 Responsable et membres du réseau

Les réseaux de soutien postincident à la communauté sont des collaborations avec des intervenants locaux et peuvent inclure les organisations fondamentales suivantes :

- les centres de ressources et de santé communautaires locaux et des agents de développement communautaire;
- Logement communautaire d'Ottawa, d'autres propriétaires de logements sociaux et propriétaires privés;
- des agents de police communautaire et des agents de quartier du Service de police d'Ottawa;
- des associations de résidents;
- des maisons communautaires;
- des bureaux de conseillers.

En plus de ces organisations, différents partenaires locaux appuient le protocole de chaque quartier.

6 Étapes de mise en place d'un réseau de soutien postincident à la communauté

La présente section énumère les étapes que les centres de ressources et de santé communautaires ou tout autre organisme responsable doivent suivre pour planifier et déployer un réseau local. Des modèles et des outils connexes sont fournis en annexe. L'approche présentée ici tient compte du fait que chaque quartier de la ville est unique, et elle peut être adaptée aux forces et aux structures de chaque communauté.

Les principales étapes de l'établissement d'un réseau sont les suivantes :

1. Confirmer l'organisme responsable.
2. Désigner les membres potentiels.
3. Organiser une réunion de démarrage.
4. Confirmer les membres du réseau.
 - a. Liste des membres et de leurs coordonnées (annexe B)
5. Déterminer les ressources et les actifs du réseau.
 - a. Modèle de liste des ressources et des actifs (annexe C)
6. Élaborer un plan de communication et de formation.
 - a. Plan de communication (annexe D)
 - b. Exigences et plan de formation (annexe E)
7. Élaborer ou trouver une approche ou un outil d'évaluation des besoins.
 - a. Outil d'évaluation des besoins (annexe F)
8. Concevoir un modèle de plan et registre des activités de soutien.
 - a. Plan et registre des activités de soutien (annexe G)
9. Créer un formulaire de retour sur l'entrée en action
 - a. Modèle de retour sur l'entrée en action (annexe H)

7 Cycle de révision

Le Cadre sera révisé au moins une fois tous les deux ans afin qu'il demeure juste et rende compte des leçons tirées de sa mise en œuvre.

Annexe A : Procédure opérationnelle normalisée en cas d'incident majeur de la direction des districts du Service de police d'Ottawa

Procédure opérationnelle normalisée (PON) de la direction des districts

En cas d'incident majeur, les inspecteurs, les sergents d'état-major et les sergents du district doivent surveiller et évaluer les activités se rattachant à leur mandat qui peuvent avoir une incidence importante sur le bien-être de la communauté, en particulier les activités criminelles. Cette surveillance et cette évaluation sont effectuées aux fins de suivi. Les agents de police communautaires représentent un point de service essentiel pour les membres de la communauté touchés.

S'il y a lieu, les gestionnaires ou les superviseurs de district lancent une campagne de communication appropriée, qui peut comprendre :

1. un avis ou une réponse au conseiller de quartier;
2. le déploiement d'agents de police communautaires, d'agents scolaires, de la Section jeunesse, de la Section de la circulation, d'agents du quartier ou de l'équipe de rondes et de manifestations auprès de la communauté touchée pour discuter des enjeux de sécurité;
3. la consultation de l'Unité d'aide aux victimes en situation d'urgence (gestionnaire : poste 2208; admission : poste 2223) pour évaluer les besoins des victimes recensées et des autres membres de la communauté, l'objectif étant d'élaborer un plan d'aide;
4. la consultation de la Section du développement communautaire et d'autres sections au sujet du soutien;
5. la consultation d'intervenants externes offrant du soutien postincident à la communauté;
6. la participation à une réunion communautaire liée à l'incident.

Les gestionnaires de district doivent consulter le gestionnaire de section responsable des enquêtes criminelles pour s'assurer que l'intégrité de l'enquête est protégée et qu'aucune des actions énumérées ci-dessus ne la compromet. La transmission de renseignements et la réponse aux demandes d'information doivent être soumises à l'approbation du gestionnaire de section.

Il est aussi possible de consulter les Communications générales du Service de police d'Ottawa au sujet des communiqués de presse et des messages existants. Les demandes du public visant à obtenir des renseignements sur une enquête criminelle doivent être transférées au responsable de l'enquête ou aux Relations avec les médias, selon le cas.

La réponse de la direction des districts aux incidents majeurs sera examinée par l'inspecteur du district pour s'assurer qu'elle correspond au niveau d'inquiétude de la communauté.

L'offre de services de soutien à la communauté dépend du niveau de besoin et de la disponibilité des agents, et peut varier en durée.

Le Service de police d'Ottawa peut aussi faire appel à des acteurs externes, dont des ressources et des groupes communautaires. Tous les agents sont encouragés à se familiariser avec les ressources disponibles pour le public et, s'il y a lieu, à diriger les personnes touchées vers les bonnes ressources.

Annexe B : Liste des membres et de leurs coordonnées

Dans la plupart des communautés, des groupes doivent être inclus immédiatement dans les efforts de soutien coordonnés après un incident grave. Généralement, le cercle de soutien comprend :

- les CRSC;
- les fournisseurs de logements (p. ex., Logement communautaire d'Ottawa, d'autres propriétaires de logements sociaux, des propriétaires privés);
- des maisons communautaires;
- des organismes communautaires;
- des associations de quartier;
- des garderies;
- des groupes confessionnels;
- des refuges;
- des services municipaux;
- des politiciens;
- des réseaux d'organismes;
- des groupes d'engagement des résidents;
- des associations de locataires;
- des écoles.

Organisation	Responsable ou point de service	Coordonnées	Rôle

Annexe C : Liste des ressources et des actifs du réseau

Ressource communautaire	Exemple	Précisions	Personnes-ressources
Réunions communautaires	Espace Animation Table, chaises Autres commodités		
Services de counseling	Intervention en cas de crise Autre spécialité		
Intervenants communautaires			
Langues et traduction			
Services de garde	Personnel formé Espace		
Transports	Véhicules Chauffeurs assurés Titres de transport en commun		
Soutien religieux ou spirituel	Leaders religieux Autres ressources		
Documents d'information	Brochures		
Sites de médias sociaux	Page Facebook de quartier Twitter		

Ressources municipales	Personnes-ressources
Ligne d'information	2-1-1
Services de police, d'incendie et d'ambulance	9-1-1
Services aux victimes – Unité d'aide aux victimes en situation d'urgence	
Services aux victimes – Services aux victimes d'Ottawa	

Type d'actif	Adresse	Propriétaire	Personnes-ressources	Coordonnées	Notes
Centre communautaire	Centre communautaire Overbrook (33, rue Quill)	Ville d'Ottawa	Bruno Crites	Bruno.Crites@ottawa.ca	Coordonnateur

Annexe D : Plan de communication

Quoi (messages clés) et pourquoi (objectif)	Quand (date ou échancier)	À qui (public)	Comment (moyen)	Responsable et approbations

Niveau d'engagement requis	Stratégies	Public et besoins exprimés	Responsable et contributeurs	Vue d'ensemble	Échéancier ou date
Sensibilisation (communication unidirectionnelle)	Courriel Lettre Document d'information Affiche Publication sur un réseau social (passif)				
Compréhension (communication bidirectionnelle)	Réunion informelle du type « portes ouvertes, café offert » Réunion Assemblée générale Échanges sur les médias sociaux (modérés) Échange de courriels				

Niveau d'engagement requis	Stratégies	Public et besoins exprimés	Responsable et contributeurs	Vue d'ensemble	Échéancier ou date
Engagement (communication bidirectionnelle, passage à l'action, responsabilité partagée)	Atelier Groupe de discussion Réunions Forum et discussion en ligne				
Action (engagement, responsabilisation, suivi)	Initiatives Projets Efforts conjoints Groupe de travail Comité				

Annexe E : Exigences et plan de formation

Exigence ou lacune en matière de formation	Personnes visées	Sources de formation	Horaire	Financement

Annexe F : Évaluation des besoins

Besoin ciblé	Par qui	Ressources et actifs	Responsable	Échéancier et approche

Annexe H : Modèle de retour sur l'entrée en action

Incident		
Date de l'incident		
Dates d'entrée en action et de fin du réseau		
Partenaires participants		
Résumé de l'intervention		
Quels ont été les points forts?		
Problèmes et défis		
Que faut-il améliorer?	Changements proposés :	Responsable :
Inquiétudes et problèmes de la communauté à régler		
Besoins à long terme en matière de sécurité		
Prochaines étapes et responsables		