

# Comment intervenir en cas d'incident traumatisant ou critique : information à l'intention des fournisseurs de services

## Objectif

Le présent document vise à outiller les fournisseurs de services et les travailleurs de première ligne qui interviennent lors d'incidents traumatisants ou critiques dans la communauté. Il fait partie de la trousse du Cadre pour les réseaux de soutien postincident à la communauté de Prévention du crime Ottawa. Il ne remplace pas les protocoles internes que vous avez peut-être et que vous devez suivre en cas d'incident, mais contient plutôt des suggestions pour intervenir plus efficacement.

## Qu'est-ce qu'un incident critique?

Il s'agit d'un « événement criminel soudain, inattendu et troublant susceptible d'excéder les capacités d'adaptation d'une personne ou d'une communauté »<sup>i</sup>. S'il peut être traumatisant pour certaines communautés, il peut aussi amener leurs membres à se soutenir les uns les autres.

## Comprendre les traumatismes

Il existe quatre types de traumatismes :

- **Traumatisme découlant d'un événement unique** : Événement traumatisant unique, comme un accident de voiture, une catastrophe naturelle ou un crime violent;
- **Traumatisme complexe ou répétitif** : Événements traumatisants répétés dans le temps, comme en cas d'exposition à la guerre ou à des violences régulières;
- **Traumatisme intergénérationnel** : Traumatisme vécu par les proches de personnes ayant souffert de traumatismes par le passé, comme les enfants de survivants de violence;
- **Traumatisme historique ou collectif** : Traumatisme à grande échelle affectant un groupe de personnes sur plusieurs générations, comme l'esclavage, le colonialisme et les génocides.

## Soutenir la population

Il est important de comprendre les différents types de traumatismes pour y apporter une réponse adaptée. Les traumatismes influent sur les capacités d'adaptation d'une personne ou d'une communauté. Ce qui peut sembler être un incident isolé pour une personne peut s'avérer un puissant déclencheur pour une autre.

## Une approche avisée

Pour mettre au point un plan d'intervention efficace, vous devez savoir qu'il existe des traumatismes sous-jacents qui influent sur la façon dont les communautés et les individus réagissent à un incident critique. Portez attention aux points suivants :

- **Prise en compte des traumatismes.** Ayez conscience que les traumatismes sont courants, qu'ils influent sur les capacités d'adaptation des gens et qu'ils peuvent affecter leur santé physique et mentale;
- **Sécurité et confiance.** Un traumatisme engendre souvent un manque de confiance. Après un incident, il est important de créer un sentiment de sécurité physique et affective chez les gens;

- **Collaboration et lien.** Communiquez ouvertement, trouvez des façons de collaborer et encouragez les gens à dire ce qu'ils ressentent. Vous leur donnerez ainsi un sentiment de contrôle. Il est également important que les fournisseurs de services nouent des liens positifs avec les membres de la communauté;
- **Capacités d'adaptation.** Aidez les personnes ayant subi un traumatisme à renforcer leur résilience et leurs capacités d'adaptation<sup>ii</sup>.

Pour être efficace, il ne suffit pas de savoir ce qu'il faut faire, il faut aussi savoir ce qu'il ne faut pas faire. Par exemple :

- Évitez d'essayer de « guérir » immédiatement un traumatisme;
- N'adoptez pas une solution universelle; Certaines personnes peuvent ressentir le besoin de parler de leur traumatisme tandis que d'autres non;
- Ayez une idée claire de ce dont vous pouvez parler ou non;
- Ne partez jamais du principe qu'une personne utilisera l'information que vous lui donnez pour changer ses habitudes;
- Prenez garde à votre langage corporel et à vos expressions faciales. Vous ne devez pas exprimer de la détresse ou vous montrer choqué devant des personnes qui ont subi un traumatisme<sup>iii</sup>.

## Marché à suivre pour aider la communauté

### Étape 1 : Utilisez le Cadre pour les réseaux de soutien postincident à la communauté

La première étape de toute intervention postincident consiste à désigner un responsable de réseau. Il s'agit généralement d'un centre de ressources et de santé communautaire. Il est également important de repérer les personnes ayant besoin d'aide. Par exemple, une fusillade dans une mosquée peut avoir des répercussions sur toute une communauté culturelle tandis qu'une fusillade dans un immeuble peut affecter uniquement les habitants de l'immeuble et du voisinage. L'intervention initiale doit avoir lieu dans les 72 heures suivant l'événement.

### Étape 2 : Repérez les personnes susceptibles d'être affectées

Les gens réagissent différemment aux incidents. Les témoins d'un incident violent réagiront probablement différemment des personnes vivant à plusieurs pâtés de maisons du lieu de l'événement. Cela ne veut pas dire qu'une intervention postincident est moins importante pour certaines personnes que pour d'autres. Familiarisez-vous avec les réactions typiques aux traumatismes.

### Étape 3 : Nouez des liens avec la communauté

La première mission du fournisseur de services est souvent de frapper aux portes. Pour être efficace, suivez les étapes suivantes :

- Délimitez le quartier sur une carte pour déterminer qui pourrait être affecté et avoir besoin d'information;
- Distribuez de la documentation, comme des dépliants ou des feuilles d'information;
- Communiquez un message cohérent et veillez à ce que tout le monde reçoive la même information;
- Ne parlez pas immédiatement de l'incident. Certaines personnes ne sont peut-être pas au courant, vous pourriez les effrayer;
- Si personne n'ouvre, réessayez quelques jours plus tard;
- Ne laissez aucune trousse d'information sans surveillance devant une porte.

Posez les questions suivantes :

- Que disent vos amis et vos voisins?
- Avec qui avez-vous communiqué (membres de la famille, voisins, etc.)?
- Qui est absent des conversations?

Prêtez attention à ce que les personnes disent et à leur langage corporel. Répondez à leurs demandes. Certaines personnes ne s'expriment pas de façon explicite; il est important de ne pas les brusquer. Instaurez toujours un climat de sécurité pour aider les gens à gérer le traumatisme. Essayez d'entrer en contact avec les personnes qui ne sont peut-être pas au fait des ressources disponibles.

Le porte-à-porte permet d'avoir une bonne idée de la façon dont la communauté réagit à l'incident. Tâchez de recueillir des renseignements auprès des associations communautaires, des regroupements de locataires et des programmes communautaires. Vous pouvez également informer les gens en déposant des dépliants et des feuilles d'information dans des lieux très fréquentés ou en publiant des messages sur les sites Web, les blogues et les médias sociaux de la communauté.

#### Étape 4 : Passez à l'action

Tout d'abord, assurez-vous de comprendre les renseignements que vous avez recueillis.

- Avez-vous reçu des demandes précises?
- Quelles ressources pouvez-vous donner aux personnes dans le besoin?

Ensuite, passez à l'action. Gardez à l'esprit qu'un incident critique peut provoquer différents niveaux de traumatisme : individuel, interpersonnel et communautaire<sup>iv</sup>. Il est important de bien comprendre le traumatisme pour bien le gérer. Pour compléter vos connaissances sur les principes de prise en charge des traumatismes, il peut être utile de suivre une formation en intervention postincident. Un cours sur les premiers soins psychologiques constitue un bon point de départ, par exemple<sup>v</sup>.

Voici quelques stratégies pour passer à l'action.

#### Soutien individuel

- Lisez entre les lignes et prêtez attention aussi bien aux mots employés qu'au langage corporel;
- Familiarisez-vous avec les réactions « normales » aux traumatismes<sup>vi</sup>;
- Instaurez un climat de sécurité et encouragez la participation individuelle. Il se peut que certains résidents ne veuillent pas participer à des activités ou à des discussions de groupe. C'est correct;
- Encouragez le bénévolat : la collaboration favorise le sentiment d'accomplissement et peut réduire les séquelles d'un traumatisme<sup>vii</sup>;
- Laissez aux gens le temps de se remettre. Offrez-leur une aide et un suivi au besoin. Par exemple, organisez des conversations individuelles ou faites circuler de l'information sur les ressources communautaires. Durant les deux premières semaines, vous pouvez organiser des séances d'information axées sur le stress, les capacités d'adaptation et les interactions sociales.

Voici quelques exemples d'activités immédiates :

- Conversations individuelles;
- Promotion des ressources communautaires et aiguillage;
- Mesures visant à répondre aux besoins immédiats (nourriture, vêtements, abri, etc.).

Voici quelques exemples d'activités à court terme (de 24 heures à deux semaines après l'incident) :

- Séances d'information (p. ex., réactions au stress, capacités d'adaptation);

- Programmes axés sur les interactions sociales<sup>viii</sup>;
- Maintien de la visibilité auprès des résidents pour permettre une action et un soutien continus.

### Activités interpersonnelles

- Aidez les résidents à nouer des relations interpersonnelles qui renforcent leur résilience. Cela favorise la guérison et instaure un climat de confiance. Le soutien des pairs est important;
- Trouvez une personne qui peut représenter la communauté et servir de personne-ressource pour ses membres. Voici quelques exemples d'activités utiles : groupes de soutien, thérapies individuelles, méditation, formation en leadership et célébrations culturelles.

Voici quelques exemples d'activités à court terme (de 24 heures à deux semaines après l'incident) :

- Initiatives de développement communautaire axées sur l'échange d'expériences positives et le soutien mutuel (p. ex., activités sociales amusantes)<sup>ix</sup>.

### Soutien communautaire

- Il est important de maintenir la confiance entre les fournisseurs de services et les résidents. Lors d'un incident critique, la confiance est souvent mise à mal;
- Axez les initiatives de développement communautaire sur les forces et les atouts de la communauté. Appuyez-vous sur l'expertise, les expériences et les connaissances des résidents;
- Maintenez une communication fiable et une visibilité pour renforcer les relations;
- Planifiez d'autres activités de développement communautaire, comme des célébrations communautaires ou des événements multiculturels;
- Passez en revue les différentes réactions aux traumatismes avec les résidents et repérez ceux pour lesquels un aiguillage vers un travailleur social ou un thérapeute pourrait être bénéfique.

### Étape 5 : Suivi

Le suivi est important pour évaluer les séquelles laissées par l'événement. Le suivi à long terme doit servir à instaurer et à maintenir un climat de confiance et à favoriser le leadership parmi les résidents.

Même lorsque la communauté n'a pas eu besoin d'aide supplémentaire par rapport à l'incident critique, il est important d'effectuer un suivi pour évaluer les séquelles qu'elle garde de l'événement. En dépit des ressources qu'ils reçoivent et des occasions qui leur sont données de participer, bon nombre de résidents ne se manifestent que bien plus tard<sup>x</sup>.

Les réactions « normales » à un traumatisme deviennent des indicateurs de trouble stress post-traumatique lorsqu'elles persistent trois semaines<sup>xi</sup> à un mois après l'événement. C'est pourquoi il est important d'effectuer un suivi volontaire auprès des résidents.

Veillez à prendre contact avec les résidents qui n'ont pas fait l'effort d'interagir avec la communauté ou avec les partenaires du réseau depuis l'événement traumatisant. C'est le bon moment pour passer en revue les différentes réactions aux traumatismes avec les résidents et repérer ceux pour lesquels un aiguillage vers un travailleur social ou un thérapeute pourrait être bénéfique.

### Étape 6 : Évaluez votre intervention

La phase d'évaluation est une bonne occasion de faire le point sur les enseignements que vous tirez de votre intervention auprès de la communauté et des changements qui ont eu lieu. Une intervention avisée efficace ne vise pas à traiter les traumatismes ni à améliorer la communauté, mais à remettre la communauté dans l'état où elle se trouvait avant l'incident.

Posez-vous les questions suivantes<sup>xii</sup> :

- Avons-nous joint les personnes qui auraient dû l'être?
- Y a-t-il eu des personnes que nous n'avons pas pu joindre?
- Quels obstacles nous en ont empêchés?
- Comment pouvons-nous les surmonter?
- Avons-nous repéré des personnes qui avaient besoin d'aide?
- Les activités tenaient-elles compte des besoins de la communauté?
- Les activités faisaient-elles participer des membres des groupes affectés?
- Quelles lacunes avons-nous repérées et comment les avons-nous corrigées?

*Pour en savoir plus, consultez l'annexe H du Cadre pour les réseaux de soutien postincident à la communauté.*

---

<sup>i</sup> Prévention du crime Ottawa, *Cadre pour les réseaux de soutien postincident à la communauté*, 2017. Sur Internet : [www.preventionducrimeottawa.ca](http://www.preventionducrimeottawa.ca).

<sup>ii</sup> BC Provincial Mental Health and Substance Abuse Planning Council, *Trauma-Informed Practice Guide*, 2013.

<sup>iii</sup> *Ibid.*

<sup>iv</sup> WEINSTEIN, E., J. Wolin et S. Rose, *Trauma Informed Community Building: A Model for Strengthening Community in Trauma Affected Neighborhoods*, 2014.

<sup>v</sup> Cours de l'Université Johns Hopkins. Sur Internet : [www.coursera.org/learn/psychological-first-aid](http://www.coursera.org/learn/psychological-first-aid).

<sup>vi</sup> Prévention du crime Ottawa, *Incident près de chez soi : Que faire en cas d'incident violent ou traumatique dans votre quartier?*, 2017. Sur Internet : [www.preventionducrimeottawa.ca](http://www.preventionducrimeottawa.ca).

<sup>vii</sup> HOFFMAN, M.A. et T. Kruczek, *A Biological Model of Mass Trauma: Individual, Community and Societal Effects*, 2011.

<sup>viii</sup> National Institute of Mental Health. *Mental Health and Mass Violence: Evidence-Based Early Intervention for Victims of Mass Violence*, 2001.

<sup>ix</sup> HOPE SF Learning Centre, *Trauma Informed Community Building Evaluation*, 2015.

<sup>x</sup> RICHARDS, D., « A Field Study of Critical Incident Debriefing Versus Critical Incident Stress Management », *Journal of Mental Health*, 2009.

<sup>xi</sup> Voices of September 11<sup>th</sup>, *Preparing for After: How to Help Victims of Mass Violence*, 2014.