



Lignes directrices d'OCASI sur les approches tenant compte des traumatismes et de la violence *destinées aux organismes de services aux populations immigrantes et réfugiées*



Financé par :

Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

Funded by:

Immigration, Refugees
and Citizenship Canada



TABLE DES MATIÈRES

3 PRÉAMBULE

4 PRINCIPES FONDAMENTAUX

Page 4 1. Pratique générale

Page 4 2. Prévention de la retraumatisation

Page 4 3. Promotion de la sécurité

Page 5 4. Croissance continue et renforcement communautaire

5 IMPLICATIONS

Page 5 Principe 1 : Pratique générale

Page 6 Principe 2 : Prévention de la retraumatisation

Page 6 Principe 3 : Promotion de la sécurité

Page 6 Principe 4 : Croissance continue et renforcement communautaire

7 APPLICATIONS

Page 7 Offre de services aux personnes ayant une expérience de la violence et des traumatismes

Page 8 Offre de services au personnel

11 RÉFÉRENCES ET RESSOURCES UTILES



PRÉAMBULE

Les présentes lignes directrices d'OCASI ont été élaborées dans le cadre du projet de promotion de la santé mentale dans les organismes d'aide aux populations immigrantes et réfugiées. Par l'entremise de son Programme d'établissement, ce projet triennal financé par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada fait partie du volet de financement consacré à l'amélioration de la prestation des services. Les lignes directrices s'appliquent à toutes les personnes qui, au nom d'OCASI, travaillent avec les membres du public ou d'autres tiers. Les lignes directrices ne sont pas normatives, mais s'appliquent à tous les organismes, indépendamment des mandats de ces organismes et le type de services qu'ils fournissent. Nous recommandons à tous les organismes d'adapter les lignes directrices au moment de développer leur propre procédure afin qu'elles complètent leurs politiques et procédures existantes et répondent aux besoins des communautés qu'ils desservent. Les lignes directrices ne visent pas à remplacer les politiques et procédures sur la lutte contre le racisme et l'oppression d'un organisme. Elles sont plutôt destinées à compléter les politiques existantes et à s'harmoniser avec ces politiques. Reconnaisant l'hétérogénéité des organismes membres d'OCASI, le terme *personnel* utilisé dans le présent document renvoie à toutes les personnes visées par ces politiques, y compris les employés (fournissant des services directs ou indirects), les membres du conseil, les bénévoles et les entrepreneurs. Le terme *Organisme* renvoie à OCASI et à ses *organismes* membres.

Les approches tenant compte des traumatismes et de la violence consistent en des politiques et des pratiques qui reconnaissent les vastes répercussions des traumatismes, mais aussi les liens entre les diverses formes de violence et de traumatismes ainsi que leurs conséquences négatives sur la santé, les comportements et le niveau

de satisfaction personnelle. Elles favorisent la voie potentielle à l'autogestion de la santé, à la résilience ainsi qu'au renforcement des capacités des institutions et des communautés. Le traumatisme fait partie de l'expérience humaine. Les conflits et les violences de toutes sortes (p. ex., conflits familiaux, exploitation sexuelle, maltraitance et négligence envers les enfants, diverses injustices institutionnelles et systémiques, racisme et discrimination), les accidents, les catastrophes naturelles, les guerres et les conditions sociales néfastes (p. ex., la stigmatisation et les préjugés) sont inévitables. Les lignes directrices font donc référence aux traumatismes qui vont au-delà de la définition et des approches biomédicales et adoptent une optique intersectionnelle féministe qui met l'accent sur une compréhension structurelle du traumatisme qui enchâsse la pensée décoloniale et les principes de lutte contre le racisme et l'oppression.

Les lignes directrices reconnaissent que la violence peut avoir des répercussions sur les plans interpersonnels, collectifs, systémiques et structurels. Ces formes de violence, qui se croisent souvent, peuvent se retrouver en arrière-plan ou au premier plan de la vie des utilisateurs des services et du personnel. À ce titre, les lignes directrices peuvent aider les organismes à se préparer et à répondre aux besoins de leurs collectivités.

En intégrant des pratiques fondées sur des données probantes, l'objectif des lignes directrices est de favoriser un engagement organisationnel à reconnaître et à comprendre le rôle que jouent les traumatismes et la violence dans la vie des personnes et à soutenir une culture d'apprentissage, de renforcement des capacités et de résilience pour créer des environnements sûrs pour les utilisateurs du service et le personnel.

Comme l'expliquent les pages suivantes, les lignes directrices permettent à l'organisme de faire la promotion de ses principes fondamentaux et de les mettre en œuvre.



PRINCIPES FONDAMENTAUX

Les approches tenant compte des traumatismes et de la violence reposent sur les quatre principes fondamentaux suivants :

1. Pratique générale

En présupposant que toutes les personnes ont subi des traumatismes et de la violence, on favorise la prise de « précautions universelles pour éviter les traumatismes » et cela va nous permettre de fournir un soutien adéquat à tous. Ce principe constitue un terrain commun qui crée

une culture institutionnelle qui tient compte des préoccupations et des traumatismes liés à la violence, offre une base pour répondre de façon uniforme aux personnes ayant de telles expériences et sert à intégrer les services à l'intérieur et à l'échelle des systèmes.

2. Prévention de la retraumatisation

Ne causer aucun tort est le principe de base de toutes les politiques et pratiques de l'Organisme dans la lutte contre les traumatismes et la violence. Les approches tenant compte des traumatismes et de la violence ne visent pas à traiter les traumatismes, mais à éviter tout nouveau préjudice en retraumatisant la personne. Les utilisateurs des services peuvent avoir accès aux services de l'Organisme, peu importe qu'ils divulguent ou non leur expérience de traumatismes et de violence. Le personnel

qui travaille avec des personnes ayant subi de la violence entend souvent des histoires difficiles et est témoin des répercussions de ces expériences, ce qui peut les exposer à un traumatisme indirect ou déclencher un traumatisme existant. Ce principe garantit aux membres du personnel la possibilité de prendre soin d'eux-mêmes tout en offrant des soins conformes à l'éthique et à la gestion des traumatismes des autres que l'Organisme s'est engagé à les soutenir dans l'obtention de ces soins.

3. Promotion de la sécurité

La sécurité est le fondement de tout travail lié aux traumatismes et à la violence. Ce principe signifie que l'Organisme s'engage à créer un environnement qui assure la sécurité

émotionnelle, physique, psychologique, interpersonnelle, sociale, culturelle et systémique de toutes les personnes à tous les niveaux de services et dans l'offre de tous ses services.

4. Croissance continue et renforcement communautaire

Une conviction profonde en la croissance et la résilience de la personne malgré l'adversité guide l'Organisme et son personnel dans la création d'un environnement qui favorise l'espoir. Ce principe souligne le fait que

l'Organisme incorpore une approche basée sur les forces et favorise les possibilités de choix, de collaboration et de connexion pour aider les utilisateurs des services et le personnel à surmonter les difficultés et à s'épanouir.



CONSÉQUENCES

Les approches tenant compte des traumatismes et de la violence requièrent des changements fondamentaux et systémiques dans la façon dont le personnel interagit avec les personnes, dans la manière dont fonctionnent les organismes ainsi que dans la conception, l'exploitation et l'évaluation des systèmes selon chaque principe.

Principe 1 : Pratique générale

- Reconnaître le fait que toutes les personnes, le personnel et les utilisateurs des services de l'Organisme peuvent avoir subi ou subissent de la violence et des traumatismes.
- Favoriser une culture organisationnelle fondée sur la compréhension des liens qui existent entre la violence, les traumatismes et leurs répercussions sur la vie des gens, y compris les traumatismes indirects et former tout le personnel pour qu'il reconnaisse ces liens.
- Éliminer activement toute stigmatisation et toute revictimisation attribuable aux effets de la violence et des traumatismes parmi les utilisateurs des services et le personnel.

- Autrement dit, les utilisateurs des services ne doivent pas faire l'objet de discrimination au moment d'accéder aux services et de les utiliser. De même les membres du personnel touché par un traumatisme ou de la violence ne doivent pas faire l'objet de discrimination face à une promotion.
- Créer des pratiques d'embauche qui consistent à rechercher des personnes qui comprennent les traumatismes et la violence ainsi que leurs répercussions sur les populations. Et mettre en place des systèmes de récompenses qui encouragent les membres du personnel à perfectionner leurs compétences dans ce domaine.

- Mettre en pratique les précautions universelles pour éviter les traumatismes en fournissant suffisamment de temps et de ressources pour favoriser l'établissement

de rapports véritables entre le personnel et les utilisateurs des services pour permettre une détection précoce des effets de la violence et des traumatismes.

Principe 2 : Prévention de la retraumatisation

- Aider les membres du personnel à mieux comprendre les réactions des personnes face aux traumatismes et à la violence, y compris les leurs.
- Reconnaître que le fait de demander à un utilisateur des services de raconter à nouveau son histoire d'agression peut comporter des risques et que la divulgation n'est pas essentielle pour avoir droit aux services de l'Organisme.
- Reconnaître, respecter et minimiser les éléments déclencheurs individuels qui

- peuvent réactiver un traumatisme chez le personnel ou les utilisateurs des services.
- Créer une culture qui respecte les divers moyens utilisés par le personnel pour gérer les éléments déclencheurs quand ils se produisent.
 - Soutenir activement le bien-être et l'autonomie en matière d'autogestion de la santé des membres du personnel qui sont exposés à plusieurs reprises aux histoires de violence et de traumatismes des autres.

Principe 3 : Promotion de la sécurité

- Fournir des informations claires sur ce à quoi peuvent s'attendre les utilisateurs des services et le personnel de la part de l'Organisme pour favoriser un sentiment de contrôle.
- Veiller à la mise en place d'un environnement de travail et de services sécuritaires dans toutes les sphères de l'Organisme.
- Demander l'avis des utilisateurs des services et du personnel au sujet des stratégies inclusives et sécuritaires.
- Offrir des occasions de formation au personnel (au personnel administratif et au personnel de première ligne) sur l'importance

- de l'introspection critique à propos des différences de pouvoir entre les utilisateurs des services et le personnel, l'administration, l'établissement ou le système.
- Promouvoir la sécurisation culturelle en offrant un environnement de services sécuritaires pour toutes les personnes de l'Organisme, indépendamment de la culture exprimée ou présumée.
 - Créer une procédure pour soutenir le personnel et les utilisateurs des services qui courent le risque de subir des traumatismes et de la violence.

Principe 4 : Croissance continue et renforcement communautaire

- Proposer des options qui permettent d'adapter les interventions aux besoins, aux forces et aux contextes du personnel et des utilisateurs des services et respecter leur décision quant à l'option à retenir ou à choisir.
- Offrir des programmes de bien-être et de renforcement des compétences plutôt que de cibler les problèmes pour éviter que les personnes ressentent de la honte lorsqu'elles accèdent aux services de l'Organisme.
- Offrir des programmes de renforcement communautaire qui misent sur la guérison collective.
- Soutenir une culture organisationnelle qui favorise l'autogestion de la santé et les soins communautaires. Et offrir une formation au personnel sur l'importance d'une telle culture.



APPLICATIONS

Créer un comité sur les approches tenant compte des traumatismes et de la violence, le cas échéant, responsable :

- Du développement, de la mise en œuvre et du perfectionnement des politiques et des pratiques liées aux approches tenant compte des traumatismes et de la violence.
- De l'élaboration et de la mise en œuvre des programmes de formation liés aux approches tenant compte des traumatismes et de la violence comme indiqué dans les politiques.
- De l'élaboration d'un système de rétroaction pour améliorer les politiques et les procédures liées aux approches tenant compte des traumatismes et de la violence.
- De la documentation et de la présentation des rapports pertinents comme il est indiqué dans les politiques

Offre de services aux personnes ayant vécu des traumatismes et de la violence

- Faites en sorte que l'engagement de l'Organisme envers les approches tenant compte des traumatismes et de la violence soit visible pour les utilisateurs des services, le personnel et le public (par exemple, mises à jour dans le site Web, dépliants dans la salle d'attente en plusieurs langues, etc.)
- Créez un environnement sécuritaire dans l'Organisme. Cela pourrait inclure les éléments suivants sans s'y limiter :

- › Marchez dans l'Organisme pour voir et évaluer ce que peuvent ressentir les utilisateurs des services et le personnel à tout moment (par exemple, lors d'une visite à l'Organisme, dans la salle d'attente, dans les salles de réunion, etc.) afin de déterminer ce que l'on pourrait améliorer.
 - › Prêtez attention aux procédures liées aux services et au travail, aux affichages, au confort de l'espace physique et à la confidentialité pour qu'elles soient conformes aux approches tenant compte des traumatismes et de la violence.
 - › Clarifiez toutes les routines liées aux services et au travail en expliquant pourquoi et comment le service sera fourni aux utilisateurs des services.
 - › Informez les utilisateurs des services et le personnel de leurs droits et donnez-leur le choix et le contrôle de ce qui sera divulgué tout au long de l'offre ou de la réception des services à l'Organisme.
 - › Créez des procédures et structures pour permettre aux utilisateurs des services et au personnel d'être accompagnés d'une personne de confiance (par exemple, amis, guérisseurs, aînés, etc.) lorsqu'ils se présentent aux rencontres.
 - › Institutionnalisez une procédure qui permet au personnel et aux utilisateurs des services à risque d'exprimer leurs inquiétudes (par exemple, rapport d'incident critique).
- Soyez conscients du déséquilibre du pouvoir entre les utilisateurs des services et le personnel ou l'Organisme, reconnaissez l'existence des injustices systémiques et offrez des services qui assurent la sécurisation culturelle.
 - › Obtenez l'avis des utilisateurs des services et du personnel pour élaborer des stratégies inclusives et sécuritaires.
 - › Donnez-leur le choix de prendre des décisions et respectez leur choix.
 - › Instaurez un milieu de travail qui favorise la sécurisation culturelle en luttant contre les stéréotypes et les préjugés fondés sur la race, l'ethnicité, la culture, le sexe et toute autre différence; tout en reconnaissant et en respectant la valeur des liens et des ressources autochtones; et en travaillant avec ces ressources au profit des utilisateurs et du personnel.
 - › Reconnaissez le traumatisme historique ainsi que la violence étatique et encouragez la guérison communautaire.
 - Offrez des services pour lutter contre les traumatismes et la violence et améliorer les éléments suivants :
 - › L'autonomisation (par exemple, psychoéducation et socioéducation sur les réactions aux traumatismes, programmes de renforcement des compétences, etc.)
 - › La connexion communautaire (par exemple, des groupes de soutien par les pairs, des activités de rassemblement social, etc.)
 - › L'autocompassion : encouragez l'autocompassion chez les utilisateurs des services et le personnel pour alléger

la honte aussi bien que la culpabilité et donner la priorité à l'autoguérison et à la guérison communautaire.

- › La force, la résilience et la croissance (par

exemple, les possibilités de bénévolat, les occasions de soutien par les pairs et les services d'un conseiller, etc.)

Fournir des services au personnel

L'Organisme s'engage à faire en sorte que les membres du personnel soient bien soutenus par les approches tenant compte des traumatismes et de la violence ainsi que les programmes de bien-être au travail afin qu'ils puissent fournir de meilleurs services aux utilisateurs des services et qu'ils trouvent satisfaction et épanouissement dans leur travail, malgré les défis que représente la prise en compte des effets multiples des traumatismes et de la violence.

- Donner aux membres du personnel le temps et les ressources nécessaires (par exemple, espace, financement) pour qu'ils puissent concentrer leurs efforts sur la mise en œuvre des services et des programmes qui respectent les approches tenant compte des traumatismes et de la violence.
- Institutionnaliser l'offre d'une formation aux membres du personnel sur les approches tenant compte des traumatismes et de la violence en vue de créer une culture qui favorise les discussions :
 - › Sur les diverses réactions aux traumatismes et les moyens appropriés pour les résoudre.
 - › Sur le traumatisme vicariant ou secondaire, sur la fatigue de compassion et sur l'épuisement professionnel (burnout) ainsi que sur les stratégies pour y faire face.
 - › Sur la façon d'insuffler de l'espoir et de la résilience aux utilisateurs des services et à eux-mêmes.
- Clarifier les tâches et les directives concernant les approches tenant compte des traumatismes et de la violence.
- Institutionnaliser une procédure pour aider le personnel à risque de ne pas souffrir d'un traumatisme vicariant ou secondaire, de fatigue de compassion et d'épuisement professionnel (burnout).
 - › Créer un formulaire de rapport d'incident critique lorsque le personnel est exposé à tout type de traumatismes et de violence en milieu de travail
 - › Le rapport devrait prévoir une série de mesures de suivi pour surveiller la résilience du personnel après avoir été touché par un traumatisme ou un traumatisme vicariant ou secondaire.

- › En cas de besoin de débriefage plus poussé, inviter le membre du personnel à se prévaloir des services de supervision et de soutien par les pairs au sein ou à l'extérieur de l'Organisme.
- Créer un espace pour discuter et traiter d'une expérience directe ou indirecte de la violence et des traumatismes :
 - › Avoir recours au soutien par les pairs, à un groupe de débriefage et à une supervision régulière accompagnée d'une communication ouverte et respectueuse. Reconnaître aussi les facteurs de stress comme étant réels et légitimes, ayant des répercussions sur les individus et le personnel dans son ensemble.
 - › Tenir des séances de débriefage qui limitent l'exposition du personnel aux histoires de traumatismes.
 - › Pour prévenir le risque d'un nouveau traumatisme, de demander la permission aux collègues avant de partager certaines informations qui pourraient être difficiles.
 - › Discuter de leur situation dans le cadre de l'autogestion de la santé.
 - › Se concentrer sur les interactions avec les utilisateurs des services ou le personnel plutôt que sur les détails de l'expérience de traumatisme ou de violence.
 - › Assurer la visibilité des services de soutien de façon à ce que le personnel comprenne qu'il s'agit d'un droit et non d'un signe d'échec.
- Promouvoir une culture de soins communautaires et d'autogestion de la santé et institutionnaliser un programme de mieux-être du personnel (par exemple, les programmes de santé mentale en milieu de travail).
 - › Souligner qu'il revient non seulement aux membres du personnel de prendre soin d'eux-mêmes, mais aussi qu'il revient à l'Organisme de créer un environnement où il est possible et où l'on s'attend périodiquement que les membres du personnel prennent soin d'eux-mêmes, tout en sachant que l'autogestion de la santé diffère largement d'une personne à l'autre et que l'on doit respecter cette diversité.
 - › Dresser une liste des divers services de résilience et de renforcement des compétences à partir de laquelle le personnel peut choisir ce qui lui convient.
- Institutionnaliser le suivi et l'évaluation des approches tenant compte des traumatismes et de la violence.
 - › Recueillir des données sur les utilisateurs des services ayant subi des traumatismes et de la violence ainsi que sur le personnel souffrant de traumatisme vicariant ou secondaire, de fatigue, de compassion et d'épuisement professionnel (burnout) afin de guider la planification et l'amélioration des services.
 - › Veiller à ce que l'évaluation des politiques et des pratiques sur les approches tenant compte des traumatismes et de la violence soit menée dans le cadre du processus de révision et de planification et utiliser ces données pour guider et ajuster les pratiques.



RÉFÉRENCES ET RESSOURCES UTILLES

APA Guide de pratique clinique pour le traitement du stress post-traumatique bit.ly/38PFzO6

Centre australien pour la santé mentale. Post-traumatique (2007). *Lignes directrices australiennes pour le traitement des adultes souffrant d'un trouble de stress aigu et d'un trouble de stress post-traumatique.* Obtenu de bit.ly/36ySouI

BC Centre d'excellence en santé des femmes *Trauma informé Guide pratique* bit.ly/2S0SRAT

Cloitre, M., C.A. Courtois, J.D. Ford, B.L. Vert, P. Alexander, J. Brière et O. Van der Hart. (2012). Les directives de traitement de consensus d'experts de ISTSS pour stress post-traumatique complexe chez l'adulte. *Groupe de travail de traumatismes complexes*

Equip Healthcare : Recherche pour équiper les soins de santé primaires pour l'équité (Université de la Colombie-Britannique, l'Université de Victoria, Université de la Colombie-Britannique du Nord, Université Western) *Outil de soins tenant compte des traumatismes et de la violence : Un outil pour les organismes de services sociaux et de*

santé et les fournisseurs bit.ly/37G5B6p

Forbes, D., M. Creamer, J. Bisson, J. Cohen, B. Corneille, E. Foa, M. Friedman, T. Keane, H. Kudler et R. Ursano. (2010) *Un guide des lignes directrices pour le traitement du stress post-traumatique et les affections apparentées,* *Journal of Traumatic Stress.* bit.ly/2RGFV43

Société internationale d'études de stress post-traumatique : www.istss.org

Directives ISTSS de position sur le SSPT complexe chez les adultes : bit.ly/31cCEML

Directives ISTSS de position sur le SSPT complexe chez les enfants et les adolescents : bit.ly/2RGB6Yi

Prendre soin de soi pour les fournisseurs : bit.ly/2GCUIWV Recevez des conseils utiles pour les professionnels qui travaillent avec les survivants de traumatismes en anglais (bit.ly/319RbJm), en français (bit.ly/2S5XxF8) ou en espagnol (bit.ly/2GEyP9U)

Le Groupe de travail sur la formation internationale des traumatismes de ISTSS a publié les lignes directrices pour la formation internationale en santé mentale et psychosociale. Interventions des traumatismes dans les populations exposées cliniques et communautaires. bit.ly/2U9ry9V

Livre blanc : Une approche de santé publique au traumatisme : *Livre*

blanc et les recommandations du
Groupe de travail bit.ly/2S3CumU

Kealy, D. et E. Lee. (2018). Traumatisme de l'enfance chez les clients adultes dans les services de santé mentale communautaires du Canada : Vers une approche tenant compte des traumatismes, Revue internationale de la santé mentale, 47:4, 284-297. bit.ly/2S1usei

Klinic Centre de santé communautaire
Axé sur le traumatisme : Une ressource pour les organismes de services et les fournisseurs pour fournir des services qui sont informés traumatismes bit.ly/37GSp13

Boîte à outils du Centre d'information et d'éducation sur les traumatismes du Manitoba : bit.ly/37GSp13

Mitschke, D.B., Praetorius, R.T., Kelly, D. R., Small, E. & Kim, Y.K. (2017). L'écoute des réfugiés : Comment les interventions de santé mentale traditionnelles peuvent manquer la marque., 60(3), 588-600. bit.ly/2u22HtS

Ponic, P., C. Varcoe et T. Smutylo. (2016).
Traumatisme (et violence) des approches fondées sur le soutien aux victimes de la violence : considérations politiques et pratiques. Ministère de la Justice (DOJ) victimes d'actes criminels Digest recherche. Obtenu de bit.ly/2S3VQYR

Autorité provinciale des services de santé de la Colombie-Britannique

« Guide de pratique tenant compte des traumatismes. » bit.ly/2S0SRAt

Agence de la santé publique du Canada bit.ly/2S5tduj

Agence de la santé publique du Canada (2015). Aperçu de la violence familiale au Canada - Infographie Obtenu de bit.ly/2S1lCgy



***Lignes directrices d'OCASI sur
les approches tenant compte des
traumatismes et de la violence***
*destinées aux organismes
de services aux populations
immigrantes et réfugiées*



Financé par :

Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

Funded by:

Immigration, Refugees
and Citizenship Canada