



# ***Lignes directrices OCASI sur le traumatisme et la Violence.***

*Approches informées pour les organismes de service aux immigrants et aux réfugiés.*

**OCASI**  
Ontario Council of Agencies Serving Immigrants



Funded by:

Immigration, Refugees  
and Citizenship Canada

Financé par :

Immigration, Réfugiés  
et Citoyenneté Canada



# TABLE DES MATIÈRES

## 3 PRÉAMBULE

## 4 PRINCIPES DE BASE

Page 4 1. Pratique généraliste

Page 4 2. Prévenir la re / traumatisation

Page 4 3. Promotion de la sécurité

Page 5 4. La Croissance continue et le Renforcement communautaire

## 5 IMPLICATIONS

Page 5 Principe 1: Pratique généraliste

Page 6 Principe 2: Prévenir la re / traumatisation

Page 6 Principe 3: Promotion de la sécurité

Page 6 Principe 4: La Croissance continue et le Renforcement communautaire

## 7 APPLICATIONS

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

Page 8 Fournir des Services au Personnel

## 10 RÉFÉRENCES ET RESSOURCES UTILES



# PRÉAMBULE

Ces lignes directrices ont été élaborées dans le cadre du projet OCASI pour la promotion de la santé mentale aux organisations au service des immigrants et des réfugiés. Ce projet de trois ans financé par Immigration, réfugiés et citoyenneté Canada fait parti du volet de financement pour l'amélioration de la prestation des services du Programme d'établissement. Les lignes directrices sont applicables 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 destinées à être normatives, mais applicables à toutes les organisations, indépendamment des mandats de ces organismes et le type de services qu'ils fournissent.

Il est recommandé que toutes les organisations adaptent les lignes directrices pour développer leur propre procédure pour compléter les politiques et les procédures existantes au sein de l'organisation et pour répondre aux besoins de la communauté que l'organisation sert. Ces lignes directrices ne sont pas destinées à remplacer les politiques et procédures d'Antiracisme et d'Anti-Oppression (ARAO) d'une agence. Elles sont plutôt destinées à compléter et à aligner les politiques d'ARAO existantes. Reconnaisant l'hétérogénéité des organisations membres d'OCASI, le terme personnel est utilisé dans ce document pour faire référence à toutes les personnes sujets à cette politique, y compris les employés (fournissant des services directs ou indirects), les membres du conseil, les bénévoles et les entrepreneurs et l'Agence réfère à OCASI et ses organisations membres.

Traumatisme et la Violence des approches informées (TVAI) sont des politiques et des pratiques qui tiennent compte de l'impact généralisé des traumatismes, reconnaissent les liens entre les diverses formes de violence, les traumatismes et les conséquences négatives de la santé, les fonctions et la satisfaction de la vie, et de favoriser

les chemins potentiels pour les soins auto-administrés, la résilience, le renforcement des institutions et des capacités communautaires.

Le traumatisme fait partie de l'expérience humaine. Les conflits et violences en toutes sortes (p. ex., conflits familiaux, exploitation sexuelle, maltraitance et négligence envers les enfants, diverses injustices institutionnelles et systémiques, racisme et discrimination), accidents, catastrophes naturelles, guerres et conditions sociales néfastes (p. ex., la stigmatisation et les préjugés) sont inévitables.

Les lignes directrices se réfèrent ainsi à des traumatismes au-delà de la définition et des approches biomédicale et adoptent une lentille intersectionnelle féministe qui met l'accent sur une compréhension structurelle du traumatisme qui intègre des principes de pratique décoloniaux, antiracistes et anti-oppressifs.

TVAI reconnaît que la violence peut avoir un impact sur la vie des individus aux niveaux interpersonnels, collectifs, systémiques et structurels. Ces formes de violence, qui se croisent souvent, peuvent être en arrière-plan ou au premier plan de la vie des utilisateurs des services et du personnel. À ce titre, l'utilisation des politiques et des pratiques de la TVAI peut aider les organisations à 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 le traumatisme et la violence dans la vie des Personnes et à soutenir une culture d'apprentissage et de la force, la résilience et la capacité de créer des environnements sûrs pour les utilisateurs du service et le personnel.

Les lignes directrices assurent que l'Agence promeut ses principes fondamentaux sous-jacents et promulgue ses mises en œuvre comme décrit dans les sections suivantes.



# PRINCIPES DE BASE

Traumatismes et Violence, approches informées sont fondées sur les quatre principes fondamentaux suivants:

## 1. Pratique généraliste

Le fait de traiter tout le monde comme s'ils ont été victimes de traumatismes et de violence renforce les «précautions universelles contre les traumatismes», qui fournissent un soutien positif à tous. Ce principe constitue un terrain d'entente qui crée une culture institutionnelle consistant à répondre aux traumatismes et aux

préoccupations liées à la violence, offre une base pour des façons cohérentes de répondre aux personnes ayant de telles expériences et aide à intégrer les services au sein et entre les systèmes.

## 2. Prévenir la re / traumatisation

Faire aucun mal est la base de toutes les politiques et pratiques de l'organisme dans la lutte contre la violence et le traumatisme. TVAI ne vise pas à traiter les traumatismes, mais à prévenir d'autres cas de re/traumatisation. Les utilisateurs des services peuvent avoir accès aux services de l'agence quel que soit la divulgation de leur expérience de violence et de traumatisme. Le personnel qui travaille avec des personnes ayant subi des

violences entend souvent des histoires difficiles et est témoin de l'impact de ces expériences, qui peuvent les soumettre à un traumatisme indirect et / ou déclencher leur traumatisme existant. Ce principe garantit que le personnel prend soin d'eux-mêmes, et l'agence aide le personnel à s'occuper de ces soins, tout en dispensant des soins éthiques et en répondant aux traumatismes des autres.

## 3. Promotion de la Sécurité

La sécurité est le fondement de tout travail lié à la violence et aux traumatismes. Ce principe signifie que l'agence s'engage à créer et à assurer la sécurité émotionnelle, physique,

psychologique, interpersonnelle, sociale, culturelle et systémique pour toutes les personnes à tous les niveaux de services et la prestation de services dans l'environnement.

## 4. Poursuite de la Croissance et de la Construction Communautaire

Une forte conviction pour la croissance humaine et la résilience malgré les adversités guide l'agence et le personnel pour créer un environnement qui favorise l'espoir. Ce principe souligne que l'agence

intègre 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 faire face et à se développer.



### CONSÉQUENCES

Le traumatisme et la violence des approches informées nécessitent des changements fondamentaux et systémiques dans la façon dont le personnel interagit avec les personnes, comment les organisations fonctionnent et comment les systèmes sont conçus, exploités et évalués selon chaque principe.

#### Principe 1: Pratique généraliste

- Reconnaître que toutes les personnes, le personnel et les usagers des services de l'agence sont potentiellement sujets à et / ou ont subi des violences et des traumatismes.
- Soutenir une culture organisationnelle, et former l'ensemble du personnel sur les liens entre la violence, les traumatismes et leur impact sur la vie, y compris les traumatismes indirects.
- Éliminer activement toute stigmatisation et toute victimisation supplémentaire en raison des effets de la violence et des traumatismes parmi les utilisateurs des services et le personnel. Cela signifie que les utilisateurs des services ne sont soumis à aucune discrimination contre l'accès aux services et leur utilisation et que le personnel ne devrait pas être soumis à une discrimination contre la promotion s'ils sont touchés par des traumatismes et des violences.
- Développer des pratiques d'embauche qui cherchent des personnes qui comprennent les traumatismes et la violence et leurs impacts sur les populations et créer des systèmes de récompenses qui encouragent le personnel à perfectionner leurs compétences dans ce domaine.
- En pratiquant les précautions universelles contre le traumatisme, fournir suffisamment de temps et de ressources pour soutenir un engagement significatif entre le personnel et les utilisateurs de services pour promouvoir la détection précoce des effets de la violence et des traumatismes.

## Principe 2: Prévenir la re / traumatisation

- Soutenir le personnel pour comprendre les réponses des personnes à la violence et aux traumatismes, y compris le leur.
- Reconnaître qu'il est souvent dangereux lorsqu'on raconte à nouveau l'expérience de la violence et des traumatismes et que la divulgation n'est pas essentielle pour aux prestations de services à l'Agence.
- Identifier, respecter et minimiser les déclencheurs individuels, qui peuvent réactiver un traumatisme au personnel ou aux utilisateurs du service.
- Créer une culture de respect de la diversité des façons dont le personnel choisit de gérer leurs déclencheurs quand ils se produisent.
- Soutenir activement le bien-être et les soins auto-administrés 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 de ce que les utilisateurs de services et le personnel peuvent attendre de l'Agence pour promouvoir un sentiment de contrôle.
- Assister à la mise en place d'un environnement de service et de travail sécuritaire dans tous les aspects de l'Agence.
- Demander l'avis des utilisateurs de services et du personnel sur des stratégies inclusives et sécuritaires.
- Former le personnel (à la fois le personnel administratif et le personnel de première ligne) à une réflexion critique sur les différences de pouvoir entre les utilisateurs du service et le personnel / l'administration / l'institut / le système.
- Promouvoir la sécurité culturelle en participant à un environnement sûr pour tout le monde à l'Agence quelle que soit leur culture exprimée ou supposée.
- Créer une procédure pour aider le personnel et les utilisateurs de services à risque de violence et de traumatismes.

## Principe 4: La Croissance continue et le Renforcement communautaire

- Fournir des options qui adaptent les interventions aux besoins, aux forces et aux contextes du personnel et des utilisateurs de services tout en respectant la décision de leur choix.
- Fournir le renforcement des compétences générales et des programmes de bien-être plutôt que de se concentrer sur les problèmes, afin de ne pas susciter la honte lors de l'accès aux services de l'Agence.
- Offrir des programmes de renforcement communautaire favorisant l'expérience collective de la guérison.
- Soutenir une culture organisationnelle des soins communautaires et des soins auto-administrés, et former le personnel à propos de son importance.



# APPLICATIONS

Créer un comité TVAI, le cas échéant, responsable du:

- Développement, la mise en œuvre, et perfectionnement des politiques et des pratiques TVAI.
- L'élaboration et la mise en œuvre des programmes de formation TVAI comme indiqué dans la politique.
- L'élaboration d'une procédure de rétroaction pour améliorer les politiques et les procédures TVAI
- Documenter et classer des rapports pertinents comme indiqué dans la politique.

## Offrir des services aux personnes ayant une expérience de la violence et des traumatismes

- Rendre l'engagement de l'Agence envers TVAI visible pour les utilisateurs du service, le personnel et le public (par exemple, des mises à jour sur le site Web, des brochures dans la salle d'attente en plusieurs langues, etc.)
- La création d'un environnement sûr dans l'Agence. Cela ne se limite pas à, mais pourrait inclure les éléments suivants:
  - › Simulation / marcher dans l'Agence pour voir et évaluer la façon dont les utilisateurs du service et le personnel font l'expérience de chaque instant (par exemple, une visite à une agence, une salle d'attente, salle de réunions, etc.) pour aider à identifier où des améliorations peuvent être apportées.
  - › Faire attention au service et aux procédures de travail, la signalisation, un espace physique confortable, et considération de confidentialité pour les rendre conformes avec TVIA.
  - › Faire toutes les routines de service et de travail et attentes claires: expliquer pourquoi, quoi et comment les utilisateurs de services recevront ces services. Informer les utilisateurs du service et le personnel de leurs droits, et leur donner le choix et le contrôle de ce qui sera divulgué tout au long de la fourniture ou la réception des services à l'Agence.
- › Création de procédures et structures pour permettre aux utilisateurs de services et au personnel d'amener une personne de soutien (par exemple, des amis, guérisseurs, les aînés, etc.) avec eux aux réunions.
- › Institutionnalisation d'une procédure lorsque les utilisateurs des services et le personnel sont à risque et veulent exprimer leurs préoccupations (par exemple, rapport d'incident critique).
- Être conscient du déséquilibre des pouvoirs entre les utilisateurs des services et le personnel / l'Agence, reconnaître l'injustice systémique, et fournir des services culturellement sûrs
  - › Obtenir l'avis des utilisateurs de services et du personnel pour l'élaboration de stratégies inclusives et sécuritaires.
  - › Donner des choix dans leur prise de décision et les honorer; faire des choses sans faire aux utilisateurs de services et au personnel.

- › Des milieux de travail culturellement sûrs fonctionnent contre les stéréotypes et les préjugés concernant la race, l'ethnicité, la culture, le sexe et d'autres différences. Ils reconnaissent et respectent la valeur des liens et des ressources autochtones et travaillent en collaboration avec ces ressources pour le bénéfice des utilisateurs et du personnel.
- › Le traumatisme historique et la violence d'état sont reconnus et la guérison communautaire est encouragée.
- Fournir des services pour lutter contre la violence et les traumatismes et améliorer les éléments suivants:
  - › Responsabilisation (par exemple, Psycho
  - et socio-éducation sur les réponses aux traumatismes, programmes généraux de renforcement des compétences, etc.)
  - › Connexion communautaire (par exemple, des groupes de soutien par les pairs, des événements de rassemblement sociaux, etc.)
  - › Auto-compassion: l'encouragement de l'auto compassion chez les utilisateurs du service et le personnel allégera la honte et la culpabilité et donnera la priorité à la guérison de soi et de la communauté.
  - › La force, la résilience et la croissance (par exemple, les possibilités de bénévolat, les opportunités de soutien par les pairs et de conseiller, etc.)

## Fournir des services au personnel

L'Agence s'engage à veiller à ce que, lorsque le personnel est bien soutenu par TVAI et les programmes de bien-être en milieu de travail, le personnel peut fournir de meilleurs services aux utilisateurs des services, et trouver la satisfaction et la croissance de leur travail, malgré les défis de faire face aux multiples impacts de la violence et des traumatismes.

- Accorder du temps au personnel et d'autres ressources (par exemple, de l'espace, du financement) pour se concentrer sur la mise en œuvre des services et des programmes selon TVAI.
- Institutionnalisation de la formation TVAI à tout le personnel en vue de créer une culture de la discussion:
  - › Diverses réponses aux traumatismes et les moyens appropriés de les résoudre
  - › Traumatisme vicariant, de la fatigue de compassion et de l'épuisement professionnel (burnout) ainsi que des stratégies pour y faire face
  - › Comment insuffler l'espoir et la résilience aux utilisateurs des services et eux-mêmes
- Être clair sur les tâches et les directives du personnel concernant TVAI.
- Institutionnaliser une procédure de soutien au personnel à risque de traumatisme vicariant, de la fatigue de la compassion et de l'épuisement professionnel (burnout).
  - › Création d'un formulaire de rapport d'incident critique lorsque le personnel est sujet à tout type violence critiques et d'expériences traumatiques en milieu de travail
  - › Ce rapport devrait comporter une série de mesures de suivi pour surveiller la résilience du personnel après avoir subi un traumatisme et un traumatisme vicariant.



- › Si un débriefing plus actif est nécessaire, ils sont invités à communiquer avec un système de soutien par les pairs et la supervision au sein de l'organisme ou des consultations externes.
- Création d'un espace pour discuter et répondre à une expérience directe et indirecte de la violence et des traumatismes:
  - › Utilisation du soutien par les pairs, groupe de débriefing de cas et supervision régulière dans une communication ouverte et respectueuse et accepter les facteurs de stress comme réels et légitimes, ayant un impact sur les individus et le personnel dans son ensemble
  - › Débriefing qui limite l'exposition du personnel aux histoires de traumatismes
    - Pour prévenir la re / traumatisation, demander la permission aux collègues avant de partager des informations, pour les avertir qu'ils peuvent entendre quelque chose de difficile
    - - Discuter de leur situation dans le cadre de soins auto-administrés
    - - Se concentrer sur l'interaction avec les utilisateurs du service ou le personnel plutôt que les détails de l'expérience de violence et de traumatisme narratif.
  - › Rendre les services de soutien au personnel visibles en tant que leurs droits plutôt qu'en signe d'échec
- Promouvoir une culture de soins communautaires et de soins auto-administrés et institutionnalisation d'un programme de mieux-être du personnel (par exemple, les programmes de santé mentale en milieu de travail)
  - › Souligner qu'il est non seulement une responsabilité individuelle de prendre soin de soi-même en tant que personnel, mais aussi la responsabilité de l'Agence de créer un environnement où il est possible et régulièrement prévu, tout en respectant que les soins auto-administrés différeront d'une personne à une autre et que cette diversité doit être respectée.
  - › Fournir divers services de résilience et de renforcement des compétences, dont le personnel peut avoir la possibilité de choisir.
- Institutionnalisation de suivi et d'évaluation des TVAI
  - › La collecte d'informations sur les utilisateurs de services avec des expériences de violence et de traumatismes ainsi que le personnel avec du traumatisme vicariant, de la fatigue de la compassion et de l'épuisement professionnel (burnout) afin d'informer la planification et l'amélioration des services
  - › L'évaluation des politiques et pratiques TVAI est réalisée dans le cadre du processus de révision et de planification, et ces informations sont utilisées pour informer et ajuster la pratique.



# RÉFÉRENCES ET RESSOURCES UTILES

**APA Guide de pratique clinique pour le traitement du stress post-traumatique**  
[bit.ly/38PFzO6](https://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/36ySoul](https://bit.ly/36ySoul)

**BC Centre d'excellence en santé des femmes**  
*Trauma informé Guide pratique*  
[bit.ly/2S0SRAt](https://bit.ly/2S0SRAt)

**Cloitre, M., Courtois, CA, Ford, JD, Vert, BL, Alexander, P., Brière, J., et Van der Hart, O. (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)**

*Trauma- et les soins informés la violence: Un outil pour les organismes de services sociaux et de santé et les fournisseurs*  
[bit.ly/37G5B6p](https://bit.ly/37G5B6p)

**Forbes, D., Creamer, M., Bisson, J., Cohen, J., Corneille, B., Foa, E., Friedman, M., Keane, T., Kudler, H., Ursano, R. (2010)**

*Un guide des lignes directrices pour le traitement du stress post-traumatique et les affections apparentées, Journal of Traumatic Stress.*  
[bit.ly/2RGFV43](https://bit.ly/2RGFV43)

**Société internationale d'études de stress post-traumatique:**  
[www.istss.org](http://www.istss.org)

• **Directives ISTSS de position sur le SSPT complexe chez les adultes:**[bit.ly/31cCEML](https://bit.ly/31cCEML)

• **Directives ISTSS de position sur le SSPT complexe chez les enfants et les adolescents:**  
[bit.ly/2RGB6Yi](https://bit.ly/2RGB6Yi)

• **Prendre soin de soi pour les fournisseurs:**  
[bit.ly/2GCUiWV](https://bit.ly/2GCUiWV)

Recevez des conseils utiles pour les professionnels qui travaillent avec les survivants de traumatismes en Anglais ([bit.ly/319RbJm](https://bit.ly/319RbJm)), Français ([bit.ly/2S5XxF8](https://bit.ly/2S5XxF8)), ou Espagnol ([bit.ly/2GEyP9U](https://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](https://bit.ly/2U9ry9V)

• **Livre blanc: Une approche de santé publique au traumatisme: Livre blanc et les recommandations du Groupe de travail**  
[bit.ly/2S3CumU](https://bit.ly/2S3CumU)

**Kealy, D. & Lee, E. (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](https://bit.ly/2S1usei)

**Klinic Centre de santé communautaire**

*Trauma informé: Une ressource pour les organismes de services et les fournisseurs pour fournir des services qui sont informés traumatismes*

[bit.ly/37GSp13](http://bit.ly/37GSp13)

**Boîte à outils du Centre d'information et d'éducation sur les traumatismes du Manitoba:**

[bit.ly/37GSp13](http://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](http://bit.ly/2u22HtS)

**Ponic, P., Varcoe, C., & Smutylo, T. (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.*

Retrieved from [bit.ly/2S3VQYR](http://bit.ly/2S3VQYR)

**Autorité provinciale des services de santé de la Colombie-Britannique**

*"Guide pratique Traumatisme informé."*

[bit.ly/2S0SRAt](http://bit.ly/2S0SRAt)

**Agence de la Santé Publique du Canada**

[bit.ly/2S5tduj](http://bit.ly/2S5tduj)

**Agence de la Santé Publique du Canada (2015).**

*Instantané de la violence familiale au Canada - Infographie*

Obtenu de [bit.ly/2S1CGy](http://bit.ly/2S1CGy)



# **Lignes directrices OCASI sur le traumatisme et la Violence.**

*Approches informées pour  
les organismes de service aux  
immigrants et aux réfugiés.*

**OCASI**  
Ontario Council of Agencies Serving Immigrants



Funded by:

Immigration, Refugees  
and Citizenship Canada

Financé par :

Immigration, Réfugiés  
et Citoyenneté Canada