



Réactions aux traumatismes à l'échelle de la communauté

Résultats d'une recherche participative menée dans quatre quartiers d'Ottawa

Résumé

Stephanie Potter, SP Consulting
le 30 mars 2016



RÉSUMÉ

En collaboration avec Prévention du crime Ottawa (PCO), le Centre de santé communautaire Pinecrest-Queensway (CSCPQ) a mené une étude dans quatre communautés de Logement communautaire d'Ottawa (LCO) situées dans l'ouest de la ville. Ces travaux portaient sur les réactions à des événements traumatisants survenus à l'échelle du quartier. L'objectif était de mieux comprendre l'incidence des traumatismes sur la façon dont les résidents interagissent entre eux, à l'intérieur de leur quartier et avec les fournisseurs de services. Nous voulions aussi étudier les liens entre les traumatismes individuels et les traumatismes collectifs subis dans un quartier. Par exemple, les traumatismes collectifs aggravent-ils les traumatismes individuels antérieurs, ou ces derniers modifient-ils les réactions individuelles aux traumatismes collectifs? Que peuvent faire les fournisseurs de services pour réduire au minimum les conséquences de ce type de traumatismes? Comment les fournisseurs peuvent-ils favoriser la résilience, le bien-être et les liens sociaux à l'échelle individuelle autant que collective dans le contexte où de nombreux résidents ont déjà vécu une forme de traumatisme individuel?

Qu'avons-nous fait? Nous avons adopté une approche qui tient compte des traumatismes et avons déployé beaucoup d'efforts pour assurer la sécurité des participants et limiter le risque de préjudices. En effet, nous avons collaboré avec des experts qui travaillent dans la communauté pour choisir les thèmes et la formulation de nos questions. Le projet a été dirigé par un comité consultatif formé d'employés du CSCPQ et d'autres experts (voir la liste des membres à l'annexe 1). Nous avons choisi quatre quartiers prioritaires dans le secteur desservi par le CSCPQ. Tous ces quartiers avaient été le théâtre de plusieurs événements traumatisants au cours des 12 mois précédents. Afin de connaître les forces et les défis de chaque quartier, les chercheurs ont passé en entrevue, pendant l'été 2015, 17 fournisseurs de services qui y travaillent; ils ont ensuite questionné 20 résidents entre août et novembre. Ces répondants avaient des caractéristiques très variables : ils vivaient dans différents types d'habitation (immeubles résidentiels et maisons en rangée) et de ménages (familles, célibataires, personnes âgées) et avaient des profils variés sur les plans culturel, linguistique et religieux, en plus d'avoir vécu divers types de traumatismes. Pour en savoir plus sur l'approche, la méthodologie, les considérations éthiques et l'échantillon de l'étude, consultez l'annexe 2.

Qu'est-ce qu'un traumatisme? Un événement traumatisant est une expérience ou une situation causant une souffrance et une détresse émotionnelles supérieures à ce que la personne qui le vit peut gérer, la laissant avec un sentiment d'impuissance ou de perte de contrôle. Un traumatisme peut découler d'un événement ponctuel (fusillade) ou répété (violence familiale) et affecter une seule personne ou un groupe (génocide). Il peut en outre se transmettre d'une génération à l'autre (survivants des pensionnats). Dans cette étude, le terme « traumatisme » réfère à un vaste éventail de facteurs de stress, des accidents potentiellement mortels causant un stress aigu aux facteurs de stress chronique et toxique, continuellement présents. Nous avons demandé aux répondants de déterminer les situations et les événements vécus dans le quartier qu'ils considèrent comme traumatisants, puis avons échangé avec eux sur l'incidence de ces événements sur leur sentiment de sécurité et d'appartenance et sur leurs liens sociaux. Certains résidents ont indiqué que des événements du quartier leur avaient fait revivre des traumatismes individuels et expliqué comment leur façon de vivre en avait été touchée. Finalement, les résidents ont proposé des changements qu'ils apporteraient à leur quartier pour s'y sentir plus en sécurité et y entretenir de meilleurs liens sociaux.

Qu'avons-nous observé? Nous avons reçu des échos semblables des résidents et des fournisseurs de services. Nos résultats pourront servir à améliorer les systèmes et les mesures de soutien offerts à la suite d'événements causant un traumatisme collectif aigu dans un quartier. Ils pourront également servir à améliorer les services qui favorisent la résilience et le bien-être individuels et collectifs en présence de facteurs de stress chronique et de traumatismes cumulatifs.

- 1. Les événements causant un traumatisme aigu et les facteurs de stress chronique expliquent les comportements individuels et la dynamique du quartier.** Selon les participants, les fusillades et le trafic de drogues sont les événements les plus traumatisants, même pour ceux qui n'en sont pas restés marqués à long terme. Étonnamment, la majorité des répondants considéraient les facteurs de stress chronique et toxique comme traumatisants et évocateurs de traumatismes individuels passés. Parmi ces facteurs, les plus mentionnés étaient les conflits interpersonnels, les rumeurs ainsi que les systèmes et services qui ont un effet stigmatisant et déshumanisant. Les répondants veulent des services et des mesures de soutien plus sensibles et plus humains, c'est-à-dire exempts de jugement et de stigmatisation et offerts dans un meilleur délai.

2. Les réactions aux traumatismes sont complexes et exigent des systèmes une réponse personnalisée tenant compte de cette réalité. La relation entre la violence dans un quartier, les traumatismes individuels et les liens sociaux à l'intérieur d'une communauté est complexe. De nombreux facteurs influent sur la nature des accidents qui surviennent dans un quartier et sur la réaction qu'ils engendrent à l'échelle collective et individuelle. Chaque quartier, chaque personne est unique. Notre échantillon était petit, mais notre étude fait tout de même état de diverses stratégies d'adaptation utilisées par les répondants pour surmonter des traumatismes collectifs et individuels. Certains résidents sont très vulnérables en raison de leur exposition à plusieurs facteurs de risque (pauvreté, dépendance, chômage, handicap physique, trouble mental, traumatisme antérieur) et à peu de facteurs de protection (soutien social particulièrement bas), tandis que d'autres, qui utilisent généralement des stratégies d'adaptation saines et ont un emploi, un réseau social, une bonne santé et une capacité à aider leur entourage, sont pleinement épanouis. La réponse des systèmes aux événements traumatisants doit tenir compte des différences entre les réactions individuelles et s'y adapter adéquatement, ce qui comprend l'utilisation des forces des personnes résilientes pour aider celles qui sont vulnérables à développer leurs capacités.

3. Appuyer les activités de développement communautaire actuelles en misant sur les forces. Les participants ont parlé des grandes forces de leur quartier; bon nombre d'entre eux étaient très fiers de leur communauté et entretenaient de forts liens sociaux. Les résidents interrogés veulent qu'on mise sur ces forces et mette l'accent sur les points positifs et le soutien mutuel pour changer le climat ambiant. Ils souhaitent aussi se voir offrir l'occasion de cheminer sur le plan personnel et de s'engager significativement dans la communauté. En raison de leurs antécédents personnels divers, les résidents n'ont pas tous la même capacité de résilience, et nos résultats mettent en lumière le besoin de formation supplémentaire et d'occasions régulières qui maximiseraient cette capacité. De plus, autant les résidents que les fournisseurs de services ont souligné l'importance pour toutes les personnes concernées de reconnaître leurs antécédents personnels, de prendre soin d'elles-mêmes et d'agir sur les facteurs de stress auxquels elles sont continuellement exposées dans le but de prévenir les traumatismes transmis par personne interposée. Il serait pertinent de miser sur les compétences personnelles et les forces du quartier. Les activités de développement communautaire qui renforcent les habiletés personnelles, y compris au moyen de projets soutenus par les pairs, peuvent favoriser la résilience des personnes à risque et constituent un élément important de la réponse immédiate et

de la réponse à long terme à la suite d'un événement traumatisant dans un quartier.

- 4. Besoins ciblés.** Les répondants isolés socialement font souvent face à d'autres défis, notamment à des problèmes de santé physique et mentale. Les participants à l'étude qui ont vécu une violence extrême en ressentent les effets tout au long de leur vie, à moins qu'ils suivent un processus de guérison. Les nouveaux arrivants au Canada devraient aussi faire l'objet d'une attention particulière : nombreux sont ceux qui occupent plusieurs emplois à la fois tout en étudiant pour mettre leurs compétences à niveau ou apprendre l'anglais. S'ils ont des enfants, ils doivent choisir où investir leur temps et leur énergie, ce qui est souvent déchirant pour eux. Même s'ils ont l'occasion d'établir des liens au centre d'activités communautaires, certains nouveaux arrivants n'en ont tout simplement pas le temps. Finalement, de nombreux répondants ont parlé de maximiser les occasions favorisant le développement sain des enfants et des jeunes, surtout l'établissement de relations sociales positives et d'une vision pour l'avenir. En somme, pour ces sous-groupes, nos résultats indiquent qu'il est important d'utiliser une approche qui tient compte des traumatismes afin d'améliorer les projets en cours et de créer de nouvelles activités en vue de satisfaire ces besoins très diversifiés. C'est particulièrement le cas pour les personnes qui font partie de plusieurs groupes de risque.

Et ensuite? Le problème de la violence et des traumatismes dans un quartier est complexe et requiert une réponse coordonnée et collaborative réunissant divers partenaires. Tout de suite après un événement traumatisant, il faut soutenir les résidents à l'aide d'une approche qui tient compte des traumatismes. Cette réponse immédiate doit s'accompagner d'activités de développement communautaire à long terme priorisant le développement de la résilience individuelle et communautaire. Pour que le travail des résidents, des fournisseurs de services locaux et des équipes d'intervention porte ses fruits, il doit être appuyé par des politiques et des programmes municipaux, provinciaux et fédéraux. En outre, toute intervention se doit, conformément aux pratiques exemplaires, d'être ciblée à l'échelle individuelle, interpersonnelle, communautaire et systémique.



Tout d'abord, les résidents doivent avoir accès à des mesures de soutien qui sont appropriées et qui tiennent compte des traumatismes, ce qui comprend les services de santé mentale et de lutte contre les dépendances. Les approches tenant compte des traumatismes permettent de s'adapter à l'étape du cheminement de chaque personne. Elles sont exemptes de jugement, mettent l'accent sur la sécurité, offrent le choix entre plusieurs possibilités et inspirent la

confiance en privilégiant le respect et la dignité de chacun. Travailler à développer la résilience d'une population vulnérable consiste souvent à mettre de l'avant des stratégies accessibles et peu coûteuses qui favorisent la présence, la compassion, la gratitude, l'indulgence, la notion de justice et la capacité de modération de ses membres. Le développement de ces habiletés renforce la capacité des résidents à traiter et à gérer les événements traumatisants de façon constructive et à y réagir positivement, en plus de les aider à faire preuve de résilience devant l'adversité. Lorsqu'un résident ne peut pas accéder rapidement à des services de santé mentale ou de lutte contre les dépendances, il se produit un effet d'entraînement : les conséquences négatives sur sa vie se répandent à ses proches, puis à son quartier.



Les résidents ont aussi besoin d'occasions de développer leurs habiletés interpersonnelles, notamment d'établir une relation de confiance et des liens sociaux. Ceux qui ont déjà subi un traumatisme individuel pourraient s'isoler à la suite d'un événement traumatisant dans le quartier. Malheureusement, cette réaction d'isolement les empêcherait alors de profiter des mesures de soutien qui peuvent être offertes dans la communauté. Il y a plusieurs façons d'appliquer une approche tenant compte des traumatismes dans le contexte d'un événement traumatisant, notamment : 1) en donnant aux résidents l'occasion d'observer des leaders de la communauté incarner des comportements sains; 2) en favorisant le développement de relations positives entre pairs; 3) en mettant sur pied des activités de groupe où les résidents peuvent discuter, donner un sens aux événements traumatisants et offrir et recevoir du soutien.



Tout comme les gens ont besoin d'occasions pour donner un sens aux événements, il est important d'offrir cette possibilité à l'échelle du quartier ou de la communauté. Donner aux communautés une emprise et une autonomie sur l'image qu'elles dégagent est un aspect important de l'approche qui tient compte des traumatismes. Les pans qu'une communauté se remémore de son histoire sont essentiels pour définir son identité et celle de ses membres. Faire en sorte que toute la communauté se rassemble pour chercher un sens aux événements traumatisants et aux problèmes passés et actuels, mais aussi pour faire des plans pour l'avenir, est un bon moyen de favoriser la guérison après un événement traumatisant. Cet exercice donne aux résidents l'occasion de nommer leurs difficultés et de trouver des solutions. La planification communautaire doit miser sur les forces, offrir la possibilité de s'engager et d'exercer son leadership dans la communauté, suivre une approche par étapes visant des résultats précis et concrets et être durable.



Les systèmes et les services censés aider peuvent causer un deuxième traumatisme. Les pratiques exemplaires tenant compte des traumatismes soulignent l'importance que les mesures à l'échelle du quartier se penchent sur les facteurs de risque et les facteurs de stress toxique préexistants et favorisent le développement de la résilience individuelle et communautaire. Ces pratiques montrent aussi l'importance d'une intervention efficace après les événements. D'ailleurs, de nombreux aspects du document *Réseaux de soutien postincident à la communauté : Cadre de mise en œuvre* de PCO y correspondent. Par exemple, le Cadre mise sur l'établissement de partenariats entre les différents niveaux, la clarté de la communication et l'adaptation de la réponse aux événements. Il fournit aux communautés un modèle visant à guider la détermination des partenaires, des domaines de responsabilité et des mesures précises appropriées en cas d'événement causant un stress aigu dans un quartier. De plus, le Cadre souligne l'importance d'une bonne communication, notamment de veiller à ce que la voix et les priorités de la communauté soient entendues, puis abordées rapidement avec les membres. Il expose clairement le besoin que les intervenants postincident mettent de l'avant des activités de développement communautaire continues qui misent sur les forces de la communauté. Finalement, l'application du Cadre pourrait suivre les principes de la prestation des services tenant compte des traumatismes pour répandre l'adoption de ces principes dans l'ensemble du système et dans toutes les organisations qui le composent.



Crime Prevention Ottawa
Partners for a safer community

110 Laurier Avenue West, Ottawa, ON K1P 1J1

Tel: **613 580 2424**, ext. **22454**

Fax: **613 580 2593**

Email: **cpo@ottawa.ca**

crimepreventionottawa.ca

Prévention du Crime Ottawa
Ensemble vers une communauté plus sécuritaire

110, av. Laurier Ouest, Ottawa (Ontario) K1P 1J1

Tél. : **613 580 2424**, poste **22454**

Téloc. : **613 580 2593**

Courriel : **pc@ottawa.ca**

preventionducrimeottawa.ca

