

Soutien post-incident à la communauté

Une décennie de renforcement de la résilience dans les communautés d'Ottawa



Centre de ressources communautaires
RIDEAU-ROCKCLIFFE
Community Resource Centre

Overbrook • Forbes • Carson Grove • Manor Park
Lindenlea • Rockcliffe • New Edinburgh

Aider la communauté ensemble

Le présent rapport met en évidence le succès du projet du Protocole de soutien des communautés après des incidents. Après dix ans d'élaboration, le Protocole de soutien vise à aider les communautés marginalisées à faire face à des événements traumatisants tels que des coups de feu.

Ce rapport est conçu pour raconter l'histoire d'une approche coordonnée des groupes communautaires, des organismes et des résidents pour se préparer et intervenir en cas d'événement traumatisant à Ottawa. Nous voulons favoriser la croissance de ces réseaux importants. Le Protocole de soutien encourage une approche d'équipe entre les centres de santé et de ressources communautaires, les organismes de services sociaux, la Société de logement communautaire d'Ottawa, les associations de résidents et les associations communautaires, les maisons communautaires, les bureaux des conseillers municipaux, le personnel de la Ville d'Ottawa, le Service de police d'Ottawa et les autres intervenants communautaires.

Le succès du Protocole de soutien est important pour la santé et le bien-être des personnes des communautés marginalisées. Ce rapport partage des expériences et des stratégies pour aider les communautés d'Ottawa et de tout le Canada à bâtir un avenir sain et résilient.

LE DÉFI

Les incidents traumatisants ou violents peuvent avoir des répercussions durables sur les communautés. Les résidents peuvent ressentir de la peur et de la détresse, et les gens peuvent commencer à considérer leur communauté comme n'étant pas sécuritaire.

Dans le passé, l'aide arrivait rapidement après un événement traumatisant ou violent. Cependant, il n'y avait pas de manière coordonnée de mobiliser les partenaires pendant l'intervention. Malgré les bonnes intentions, certains efforts d'intervention en cas de crise ont mené à des erreurs qui ont aggravé la situation. Parfois, plusieurs partenaires ont frappé aux mêmes portes. D'autres fois, certains résidents ont été complètement mis à l'écart.

LA SOLUTION

À la suite de consultations publiques sur la violence dans les rues en 2012, il est apparu clairement qu'une plus grande coordination était nécessaire. Grâce à un financement de Prévention du crime Ottawa, le Centre de ressources communautaires Rideau-Rockcliffe (CRCRR) a travaillé pour répondre à ce problème en coordonnant les efforts des professionnels et des résidents pour aider les quartiers à se rétablir après des incidents tragiques. Cela a conduit à la création du Protocole de soutien des communautés après des incidents.

RÉALISATIONS DU PROTOCOLE DE SOUTIEN DES COMMUNAUTÉS APRÈS DES INCIDENTS

10

années de service

12

réseaux à Ottawa

18

organisations fondamentales

Soutien offert
dans plus de

100+

langues

Des centaines de dépliants
distribués à la suite des incidents



À propos de PINS

Le Protocole de soutien des communautés après des incidents est une intervention communautaire post-incident conçue dans un quartier d'Ottawa pour les incidents majeurs liés à la violence dans les rues. Au fil des ans, le Protocole de soutien s'est étendu à toute la ville et est financé par Prévention du crime Ottawa à travers de la stratégie visant à lutter contre la violence dans les rues.

Le Protocole de soutien permet de réduire la détresse et de rétablir l'unité après un événement traumatisant. Au fil du temps, il réduit la peur, aide les résidents à se remettre d'un traumatisme et renforce la résilience de la communauté.

Pour soutenir les quartiers à la suite d'incidents traumatisants ou violents, les réseaux du protocole :

- **coordonnent le soutien et les ressources en faisant appel aux dirigeants locaux;**
- **mobilisent les ressources locales pour répondre aux besoins;**
- **facilitent les discussions de la communauté;**
- **transmettent les renseignements.**

Au fur et à mesure que les leaders communautaires et les organismes de services sociaux ont compris la valeur du soutien post-incident, le nombre de réseaux du Protocole a augmenté. Le Centre de ressources communautaires Rideau-Rockcliffe a offert des formations, soutenu les nouvelles équipes et travaillé avec les partenaires communautaires de la Ville pour mettre en place des réseaux.

Aller de l'avant après la perte tragique pour un père

Jooris Ndongezi ne s'est jamais considéré comme un leader communautaire. Mais après que son fils, Tyson, a été tué devant leur maison le 4 juillet 2021, il a été poussé à agir.

« **Ce fut un grand choc** », dit Jooris. Des membres de l'équipe du réseau de soutien post-incident à la communauté et des voisins sont venus le voir pour lui offrir leur soutien. Lorsqu'il s'agit de la perte d'un enfant à cause de la violence liée aux armes à feu, il affirme que l'expérience de chaque parent est différente. Pour lui, le chagrin est toujours là. Les enfants « **posaient des questions auxquelles les parents n'avaient pas de réponse** ».

Ce qui est utile, note Jooris, peut être aussi simple que de sortir de chez soi, de faire une promenade, d'aller au parc, de respirer, d'aller prendre un café.

La communauté et le réseau ont organisé une veillée pour Tyson. Des voisins, des amis, des équipes sportives, le député local et le conseiller municipal, entre autres, y ont assisté.

Pour rendre hommage à son fils, Jooris s'efforce de prévenir la violence liée aux armes à feu dans la communauté. Il espère épargner à d'autres parents le chagrin et la perte que lui et sa famille ont subis. Aujourd'hui, il est bénévole auprès de United for Conscious Integration in Canada, un groupe qui s'occupe des Burundais qui vivent au Canada. L'un des domaines qu'ils mettent en avant est la recherche du bien-être après la violence liée aux armes à feu.

Jooris a orienté son chagrin et son énergie pour aider les autres et pour aider sa communauté. Dans le cadre de son rôle de premier plan, il plaide et communique avec les leaders afin de susciter des changements, tant dans l'intervention post-incident que dans la prévention du crime.

Partenaires du Protocole de soutien des communautés après des incidents

Les réseaux du Protocole de soutien des communautés après des incidents sont dirigés par des organisations fondamentales, généralement des centres de ressources et de santé communautaires. Les membres de chaque réseau sont basés sur les besoins locaux et l'incident lui-même.

Les réseaux actuels du Cadre comprennent les centres suivants :

- Centre de santé communautaire Carlington
- Centre de santé communautaire du Centre-ville
- Centre des ressources de l'Est d'Ottawa
- Centre de ressources communautaires de la Basse-ville
- Centre de ressources communautaires Orléans-Cumberland
- Centre de santé communautaire Pinecrest-Queensway
- Centre de ressources communautaires Rideau-Rockcliffe
- Centre de santé communautaire de la Côte-de-Sable
- Centre de santé communautaire Somerset Ouest
- Centre de santé communautaire du sud-est d'Ottawa
- Centre des services communautaires Vanier
- Centre de ressources communautaires d'Ottawa ouest



Impacts positifs

Depuis son lancement en 2012, le Protocole de soutien des communautés après des incidents s'est développé pour inclure 12 réseaux et 18 organisations. Ces réseaux aident les communautés d'Ottawa à surmonter le traumatisme des incidents violents. Comme chaque quartier est unique, le modèle du Protocole de soutien est flexible. L'équipe propose une approche qui correspond aux forces et aux structures de la communauté.

Le modèle du Protocole de soutien est largement reconnu pour ces points forts :

- les résidents déterminent les besoins de la communauté et les interventions sont adaptées à ces besoins;
- les réseaux du Protocole ont évolué pour intervenir en cas d'incident violent, d'interventions majeures de la police, de suicide et de catastrophe telle que les incendies;
- le programme offre un meilleur soutien aux résidents touchés par la criminalité et les traumatismes;
- les délais d'intervention après un incident sont rapides;
- les jeunes dirigent la création d'un plan d'action pour la jeunesse;
- les communautés déclarent que l'intervention du réseau renforce la confiance et les liens;
- les partenaires et les résidents sont équipés pour intervenir rapidement et efficacement en cas d'événement traumatisant.

2012

- Le premier contrat du Protocole de soutien pour le Centre de ressources communautaires Rideau-Rockcliffe (CRCRR) naît à partir de consultations publiques sur la violence dans les rues.

2013

- En collaboration avec la Stratégie d'Ottawa relative aux bandes de rue, le CRCRR reçoit des fonds pour élaborer un plan de travail visant à créer un protocole de soutien post-incident à la communauté.
- Le CRCRR mène un exercice avec 50 intervenants communautaires pour déterminer les pratiques actuelles, les lacunes et les possibilités. Les participants formulent et classent par ordre de priorité plus de 40 recommandations visant à améliorer la communication et la mobilisation communautaire dans les 72 heures suivant un incident grave.

2014

- À partir des résultats et des recommandations de 2013, un protocole post-incident communautaire est élaboré pour les incidents majeurs qui peuvent être liés aux bandes de rue dans un quartier d'Ottawa.

2015

Nombre de réseaux du Protocole de soutien : 1

- Le premier modèle du Protocole de soutien est mis à l'essai à Overbrook, en apportant les ressources d'intervention là où les données indiquent que des incidents se produisent.

2016

Nombre de réseaux du Protocole de soutien : 1

- Le CRCRR met à l'essai le réseau du Protocole de soutien et mobilise quatre centres de santé et de ressources communautaires supplémentaires.
- Les incidents survenus dans la ville mettent en évidence la nécessité de former le personnel et les résidents pour qu'ils puissent faire partie d'un réseau du Protocole de soutien.
- Le champ d'application du Protocole de soutien est élargi, des incidents violents aux interventions majeures de la police (comme les équipes d'intervention d'urgence) et aux catastrophes comme les incendies. Les interventions sont adaptées aux besoins précis de chaque communauté.

2017

Nombre de réseaux du Protocole de soutien : 5

- Sept centres de santé et de ressources communautaires supplémentaires sont accueillis dans les réseaux du Protocole de soutien.
- Du matériel de formation est élaboré et deux séances de formation sont tenues pour les centres de santé et de ressources communautaires et les membres du Service de police d'Ottawa.

2018

Nombre de réseaux du Protocole de soutien : 10

- Le CRCRR s'associe au projet sur le traumatisme du Centre de santé communautaire du sud-est d'Ottawa pour offrir huit séances de formation aux partenaires du Protocole de soutien afin d'améliorer les pratiques tenant compte des traumatismes.

2019

Nombre de réseaux du Protocole de soutien : 11

- Des ateliers sur le Protocole de soutien et les pratiques tenant compte des traumatismes sont organisés pour un centre de ressources communautaires, 20 agents communautaires du Service de police d'Ottawa et des assistants de conseillers municipaux.
- Des ateliers sont offerts aux membres du Cadre de développement communautaire, aux membres du Forum sur le capital social des quartiers ottaviens et à 26 directeurs d'école de l'Ottawa-Carleton District School Board.
- La portée des incidents traumatisants ou graves s'élargit. Les réseaux du Protocole de soutien interviennent dans les cas des incendies, des suicides et le tragique accident d'autobus à Westboro.
- Une formation est offerte à des résidents sur les pratiques de soins tenant compte des traumatismes pour soutenir leurs voisins, leurs amis et leur famille après un incident.

2020

Nombre de réseaux du Protocole de soutien : 12

- Une formation sur le Protocole de soutien et les pratiques tenant compte des traumatismes est offerte aux résidents leaders du Cadre de développement communautaire à Overbrook et dans un centre de santé communautaire.
- Une séance d'information est offerte à un nouveau membre potentiel des réseaux du Protocole de soutien.
- Le personnel responsable du Protocole de soutien présente les interventions de la communauté pour lutter contre les homicides lors de l'événement de la Semaine des victimes et survivants d'actes criminels organisé par le Collège Algonquin.

2021

Nombre de réseaux du Protocole de soutien : 12

- Le comité des responsables des réseaux du Protocole de soutien est créé pour améliorer la coordination et la collaboration entre les réseaux et les partenaires du Protocole de soutien.
- Le comité sur les traumatismes et les quartiers se joint au comité des responsables des réseaux du Protocole de soutien pour créer le comité sur les réseaux du Protocole de soutien des communautés après des incidents, les traumatismes et les quartiers. Son objectif est de minimiser l'incidence des traumatismes dans les quartiers et de faire en sorte que les fournisseurs de services puissent aider les personnes et les communautés à devenir résilientes, à améliorer leur bien-être et à rester connectées.
- Une formation est organisée pour l'Équipe des services intégrés de quartier sur le Protocole de soutien et les pratiques tenant compte des traumatismes.

L'intervention du Protocole de soutien des communautés après des incidents débouche sur un plan d'action pour la jeunesse, dirigé par des jeunes de la Basse-ville

La Basse-ville est une petite oasis à deux pas du centre-ville. Le quartier, qui dispose de nombreux espaces verts, est bordé par l'eau sur trois côtés et est accessible à pied et à vélo. Il y a de bonnes écoles et de bons conseils d'écoles. La Basse-ville accueille des résidents issus de différents milieux culturels et parlant de nombreuses langues. La plupart vous diront « ***Il fait bon y vivre*** ».

Mais la Basse-ville a dû faire face à de nombreuses épreuves. En juillet 2021, un jeune homme a été tué par balle dans la communauté. Il ne vivait pas dans le quartier, mais il avait des liens sociaux et culturels forts avec les résidents. Un mois plus tard, un autre jeune a été tué dans un coup de feu alors qu'il jouait devant une maison au cœur du quartier.

Lors du porte-à-porte, après le deuxième coup de feu, les organismes partenaires ont travaillé ensemble pour coordonner leurs efforts. Cette collaboration a donné naissance à des idées visant à redonner le pouvoir aux jeunes.

« Les interventions des quartiers peuvent mettre en évidence différents besoins ou servir de catalyseur pour des actions plus vastes », a expliqué Matt Beutel, directeur général du Centre de ressources communautaires de la Basse-ville.

« Dans la Basse-ville, nous avons reconnu depuis longtemps la nécessité d'apporter un soutien accru aux jeunes », explique Matt. **« En raison des réductions de financement, certaines activités ont dû être arrêtées il y a quelques années. Cela a réduit le nombre de relations positives avec les jeunes de la communauté. »**

Ils ont eu l'idée d'un plan d'action pour la jeunesse, dirigé par des jeunes, qui donnerait la parole aux jeunes et les inciterait à agir et à trouver des ressources pour combler cette lacune. Prévention du crime Ottawa et des organisations locales ont fourni des fonds pour participer à l'élaboration du plan. Le plan a été achevé au début de 2022. Les organismes sont désireux de le mettre en place. L'intervention du réseau de soutien post-incident à la communauté est en cours.

PINS EN ACTION : RASSEMBLEMENTS COMMUNAUTAIRES

Après un incident traumatisant, il peut être utile de rassembler une communauté. Le rassemblement peut prendre la forme d'une séance de débriefage, d'une veillée, d'une commémoration ou d'une foire des ressources.

Lors des foires des ressources, les organisations installent des tables dans une salle communautaire pour aider les résidents à se renseigner sur les ressources de soutien disponibles. En fonction du public, de ce qui s'est passé et de ce qui est nécessaire, les ressources disponibles pourraient inclure des clubs d'aide aux devoirs et un soutien aux victimes de violence fondée sur le genre.

Lors d'une séance de débriefage, les organisateurs peuvent installer des chaises en cercle pour permettre aux résidents de discuter autour d'un café, d'un thé ou d'un repas, qui est souvent offert par la communauté. Parfois, un invité, comme un résident de la communauté, parle de ses espoirs pour la communauté.



L'avenir

Dix ans d'expérience ont permis d'obtenir des renseignements sur ce qui fonctionne et ce qui manque. Alors que le Protocole de soutien continue d'évoluer et de s'étendre, nos priorités seront d'encourager la participation, de combler les lacunes et de créer des réseaux solides. Plus précisément, nous travaillerons à :

SUPPRIMER LES OBSTACLES À LA PARTICIPATION

Les commentaires des résidents ont permis de cerner les obstacles suivants à la participation au Protocole de soutien des communautés après des incidents. Il s'agit d'un aperçu précieux de ce que le Protocole de soutien peut faire pour assurer une croissance et un succès continus.

Obstacles pour les résidents

- Manque de documentation sur le soutien disponible dans leur langue
- Manque de confiance envers le Service de police d'Ottawa
- Être à risque mais ne pas être connecter à des ressources de soutien
- Manque de ressources en matière de santé mentale à long terme et longs délais d'attente pour les personnes ne bénéficiant pas d'avantages sociaux
- S'inquiéter « d'avoir dénoncé » s'ils parlent à la porte
- Ne pas savoir comment activer le Protocole de soutien après un incident
- Ne pas savoir si le risque est passé et s'ils sont en sécurité

Obstacles pour les organisations, le personnel des réseaux du Protocole de soutien et les bénévoles

- Pas assez de soutien pour les traumatismes auxquels les intervenants sont confrontés
- Ne pas savoir comment le modèle du Protocole de soutien est activé dans leur communauté
- Manque de ressources pour les membres des réseaux du Protocole de soutien qui prennent du retard dans leur travail rémunéré lorsqu'ils participent à une intervention du Protocole de soutien
- Manque de connaissance des services adaptés aux différences culturelles
- Manque de compréhension sur la façon de nouer des relations avec divers fournisseurs de services

AJOUTER UN SOUTIEN EN CAS DE TRAUMATISMES

Le personnel des réseaux du Protocole de soutien des communautés après des incidents et les résidents subissent un choc et un traumatisme. Cela peut sembler différent pour chacun :

Personnel :

Les réseaux du Protocole de soutien sont constitués d'employés et de bénévoles attentionnés qui entendent sans cesse parler de traumatismes. Les intervenants ne savent pas ce qu'ils vont entendre à la porte - il peut s'agir du traumatisme ou de pensées suicidaires. Parfois, un conseiller en santé mentale se joint à l'équipe d'intervention. D'autres fois, les intervenants peuvent être un agent de développement communautaire et un animateur de jeunesse qui n'ont pas de compétences en counseling. Certains intervenants disent que les traumatismes s'accumulent avec le temps.

Résidents :

L'objectif de l'intervention des personnes participant au Protocole de soutien après un incident est de s'assurer que les résidents peuvent accéder aux ressources. Malheureusement, il n'y a pas assez de services de santé mentale, et de nombreux services ont de longues listes d'attente. Les résidents peuvent également avoir subi des traumatismes dans le passé, notamment en ayant fui un pays où règne la violence. Ces expériences peuvent rendre le nouveau traumatisme plus intense. Le choc et le traumatisme sont réels. Les intervenants du Protocole de soutien expriment la nécessité d'être mieux équipés pour soutenir les résidents.

Cela montre qu'il est nécessaire d'approfondir les séances de débriefage sur les traumatismes, de soutenir les gens au-delà des conversations à la porte et de trouver d'autres moyens de rassembler et de créer des espaces sûrs.

Le soutien post-incident aide les communautés : distribution de trousse de ressources

Les interventions post-incident peuvent comprendre une équipe d'intervention qui fait du porte-à-porte pour parler avec les résidents et déposer des trousse contenant des renseignements. C'est ce qu'on appelle la « distribution de trousse ». Les trousse peuvent inclure les coordonnées des centres de santé et de ressources communautaires pour obtenir un soutien en matière de santé mentale, les calendriers des programmes sociaux et de loisirs, et les coordonnées de la police d'Ottawa. Elles comprennent le document « Incident près de chez soi », qui contient des renseignements sur le soutien en matière de santé mentale, les signes et les symptômes des traumatismes, etc.

La distribution de trousse est un bon moyen d'atteindre les nouveaux résidents et de leur faire connaître les ressources locales, comme les banques alimentaires, les clubs d'aide aux devoirs et les cliniques de dépistage et de vaccination contre la COVID-19.

« À la porte, le personnel et les bénévoles ne mentionnent souvent pas l'incident », explique Mohamed Sofa, ancien directeur général de la Maison communautaire Britannia Woods. **« Ils ne font pas passer le mot sur un incident tragique si un résident n'en a pas déjà entendu parler. Mais si un résident le mentionne, le personnel d'intervention communautaire peut le mettre en relation avec des ressources. Il peut s'agir de renseignements sur les services de counseling pour traumatismes, d'informer les résidents au sujet de conversations ou de veillées communautaires, et plus encore. »**

Les membres des réseaux du Protocole de soutien utilisent une approche tenant compte des traumatismes pour décider si une distribution de trousse est utile. Ils sont à l'écoute des résidents du quartier.

Soutien aux résidents aînés après un suicide dans le centre-ville

Quand quelqu'un se suicide, il y a un effet d'entraînement. Ceux qui sont touchés par ce phénomène peuvent le trouver traumatisant. Les partenaires communautaires du centre-ville se sont réunis pour réagir après le suicide d'un résident d'un immeuble pour personnes âgées, géré par la Société de logement communautaire d'Ottawa (SLCO).

À l'époque, le centre-ville ne disposait pas d'un réseau du Protocole de soutien des communautés après des incidents, mais il avait des liens avec des partenaires qui avaient l'expérience des interventions du Protocole de soutien dans d'autres quartiers. Grâce à ces connaissances, ils ont coordonné une intervention à la suite de cet incident tragique.

L'équipe d'intervention a parlé avec le groupe de locataires et les résidents; elle a examiné les rapports de sécurité et les commentaires des partenaires. Cela lui a permis de savoir qui étaient les témoins et les premiers intervenants, de comprendre ce qui s'est passé et comment les résidents allaient.

Le personnel de Vieillir chez soi, les agents de développement communautaire de la SLCO et les conseillers en santé mentale du Centre de santé communautaire du Centre-ville ont fourni un soutien dans de nombreuses langues.

Sur la base des commentaires des résidents, un rassemblement commémoratif a été organisé quelques jours plus tard. Cela a permis de réduire l'isolement social que les gens pouvaient ressentir. C'était l'occasion de se réunir pour observer un moment de silence, échanger des souvenirs et en savoir plus sur les ressources de soutien disponibles.

L'équipe d'intervention n'a pas commencé comme un réseau du Protocole de soutien, mais elle a fini par le devenir. La capacité d'intervention du groupe a été renforcée par une formation sur les traumatismes et le Protocole de soutien, ainsi que par une formation sur le suicide postvention offert par Prévention du suicide Ottawa.

La création d'un réseau du Protocole de soutien a permis à cette communauté d'être mieux préparée à intervenir à l'avenir.

Créer et maintenir des partenariats solides

Les réseaux du Protocole de soutien des communautés après des incidents fonctionnent mieux lorsque les relations sont construites et maintenues dans la communauté. **« Les agents de développement communautaire et les promoteurs de la santé des organisations partenaires sont reconnus, connus et souvent dignes de confiance dans les communautés qu'ils soutiennent »**, explique Robynn Collins, promotrice de la santé au Centre de santé communautaire Pinecrest-Queensway. **« Cela aide les résidents à se sentir plus à l'aise d'ouvrir leur porte et de converser »**.

Dans le quartier Pinecrest-Queensway, par exemple, les interventions sont souvent organisées avec les coordinateurs des maisons communautaires et les agents de développement communautaire de la Société de logement communautaire d'Ottawa.

PARTICIPEZ

Lorsqu'un incident se produit, les membres de la communauté se tournent vers les dirigeants locaux et les leaders communautaires pour obtenir un soutien. Avoir un réseau du Protocole de soutien des communautés après des incidents et d'une formation est votre meilleure préparation.

Chaque quartier a besoin d'une intervention en cas de crise. Si vous êtes un fournisseur de services, vos services et vos liens avec les communautés feraient de vous un ajout précieux à un réseau du Protocole de soutien dans les communautés que vous servez.

NOUS JOINDRE

Si votre organisation ou votre quartier souhaite en savoir plus sur la création ou la participation à un réseau du Protocole de soutien des communautés après des incidents, communiquez avec le Centre de ressources communautaires Rideau-Rockcliffe en composant le **613-745-0073** ou en envoyant un courriel à l'adresse **info@crcrr.org**. La personne ressource du Protocole de soutien peut fournir des renseignements, vous orienter vers des formations et plus encore.



**Centre de ressources communautaires
RIDEAU-ROCKCLIFFE
Community Resource Centre**

Overbrook • Forbes • Carson Grove • Manor Park
Lindenlea • Rockcliffe • New Edinburgh