

# 8 stratégies pour tenir compte des traumatismes au niveau organisationnel



## 1 Encadrer la prise en compte des traumatismes et la communiquer

Il existe bien des façons de signaler qu'un service tient compte des traumatismes : dans les documents écrits destinés aux clients, aux familles et aux partenaires de service, dans la signalisation des bureaux et dans les discours des membres de la direction. Le langage utilisé dans les politiques, les questions lors de l'admission, les formulaires, les rapports et d'autres documents peut être encourageant, axé sur le rétablissement et fondé sur les forces, tout en mettant moins l'accent sur les règles, les conséquences et les attentes strictes, et en accordant plus d'importance à la flexibilité, à l'espoir et à la réussite par rapport à la croissance et au rétablissement.

## 2 Engager les utilisateurs des services et soutenir la participation à la planification des services

Les utilisateurs peuvent donner leur avis sur la manière dont leur expérience d'un service obtenu est favorable à la santé et non traumatisante, et sur la manière dont leur expérience pourrait être améliorée. Il peut être utile d'offrir une formation aux utilisateurs de services sur les pratiques tenant compte des traumatismes et sur la participation active au développement et à l'évaluation des programmes, à la révision des politiques, etc.

## 3 Former tous les membres du personnel

Une formation continue sur les effets des traumatismes et sur les approches tenant compte des traumatismes peut être proposée au personnel clinique et non clinique et prendre la forme de séances en personne, d'apprentissage en ligne, d'accompagnement continu et de supervision (y compris l'accompagnement par des pairs crédibles).

## 4 Créer un environnement sécuritaire sur les plans physique, émotionnel et culturel

De nombreuses organisations ont constaté qu'un environnement physique plus accueillant (par exemple, une zone de réception confortable et accueillante) fait toute la différence pour être un service tenant compte des traumatismes.

La sécurité émotionnelle peut être créée dans chaque interaction, en mettant l'accent sur le choix et la collaboration, et en créant un espace pour la pratique conjointe des compétences d'autorégulation.

La sécurité culturelle est fondée sur un engagement respectueux et se traduit par un environnement non discriminatoire où les personnes se sentent en sécurité et acceptées pour leur intérêt envers des approches culturellement pertinentes lorsqu'elles obtiennent de l'aide.

## 5 Prévention du stress traumatique secondaire au sein du personnel

Les besoins de santé et de sécurité de l'ensemble du personnel sont un élément fondamental des organisations tenant compte des traumatismes. Il est important de donner du soutien pour gérer le stress professionnel qui peut entraîner un traumatisme vicariant, l'épuisement professionnel et l'usure de compassion. Pour ce faire, on peut offrir des conversations-bilans collectives, des possibilités d'apprentissage social et des pratiques favorisant la santé comme le yoga et la pratique de la pleine conscience.

## 6 Soutenir une main-d'œuvre en bonne santé

Il existe bien des façons de soutenir une main-d'œuvre en bonne santé, dont l'offre de counseling, de formation professionnelle, de supervision tenant compte des traumatismes, de participation à la prise de décision, d'initiatives de bien-être, de possibilités de prendre soin de soi, de formation à la résilience et de congés payés.

## 7 Aiguiller vers des traitements spécifiques aux traumatismes ou les fournir

Il est possible que les clients ayant des antécédents de traumatisme ne soient pas prêts à discuter de leur vécu ou à recevoir un traitement pour un TSPT. Il est important que les services tenant compte des traumatismes signalent aux clients la possibilité de consulter par rapport à un traumatisme plus tard, et le fait que des programmes ou des services spécifiques aux traumatismes sont disponibles.

## 8 Dialoguer avec les sources d'aiguillage et les organisations partenaires, et participer à des initiatives intersectorielles

De nombreuses organisations et communautés ont formé des réseaux pour faire connaître les approches tenant compte des traumatismes et s'assurer que les clients reçoivent des services tenant compte des traumatismes lorsqu'ils ont besoin d'aide dans n'importe quel système de soins, y compris la santé mentale, l'éducation, les services aux victimes, la police et la protection de l'enfance. La collaboration avec d'autres organisations et secteurs peut être le fondement d'un changement systémique.



La liste ci-dessus est une adaptation de [Key Ingredients for Successful Trauma-Informed Care Implementation \(2016\)](#)

### Listes de vérification adaptables pour les organisations souhaitant tenir compte des traumatismes:

- [Le Centre for Sexuality](#) et [l'Association canadienne de santé publique](#) présentent une liste de vérification détaillée pour adopter des pratiques tenant compte des traumatismes à l'intention des organisations travaillant avec des personnes atteintes d'infections sexuellement transmissibles et d'infections transmissibles par le sang.
- [Le Gender, Trauma & Violence Knowledge Incubator](#) propose une série de documents de formation sur les traumatismes et la violence destinés aux services de lutte contre la violence envers les femmes.
- Le Centre of Excellence for Women's Health présente des listes de vérification à l'intention des services de traitement de la consommation de substances dans le [Trauma Informed Practice Guide](#) (Annexe 2) et à l'intention des services à l'enfance et à la jeunesse, dans le [Healing Families, Helping Systems Guide](#) (p. 32-33).

### Ressources en ligne sur la pratique tenant compte des traumatismes au niveau organisationnel:

- [Trauma Informed Oregon](#)
- [The Sanctuary Model](#)
- [SAMHSA's Concept of Trauma and Guidance for a Trauma-Informed Approach](#)
- [Trauma Transformed](#)
- [Trauma-Informed Care Implementation Resource Centre](#)



@cewhca  
[www.cewh.ca](http://www.cewh.ca)



Stimulating  
Conversations

