

Adaptation des services dans l'urgence à la suite de la fusillade à la mosquée de Québec

Stéphanie Arsenault et Lucienne Matins Borges professeures, Université Laval
Lucille Langlois, CIUSSS de la Capitale-Nationale


Colloque 621 - Interactions et trajectoires d'insertion dans les régions du Québec: stratégies des immigrants et des institutions

Congrès de l'ACFAS 2019, Gatineau

Plan de la présentation

1. Tragédie du 29 janvier 2017
2. Collecte d'informations sur les interventions menées par le CIUSSS de la Capitale-Nationale
3. Description des interventions réalisées
4. Forces et lacunes identifiées
5. Suggestions pour le futur

La fusillade du 29 janvier 2017

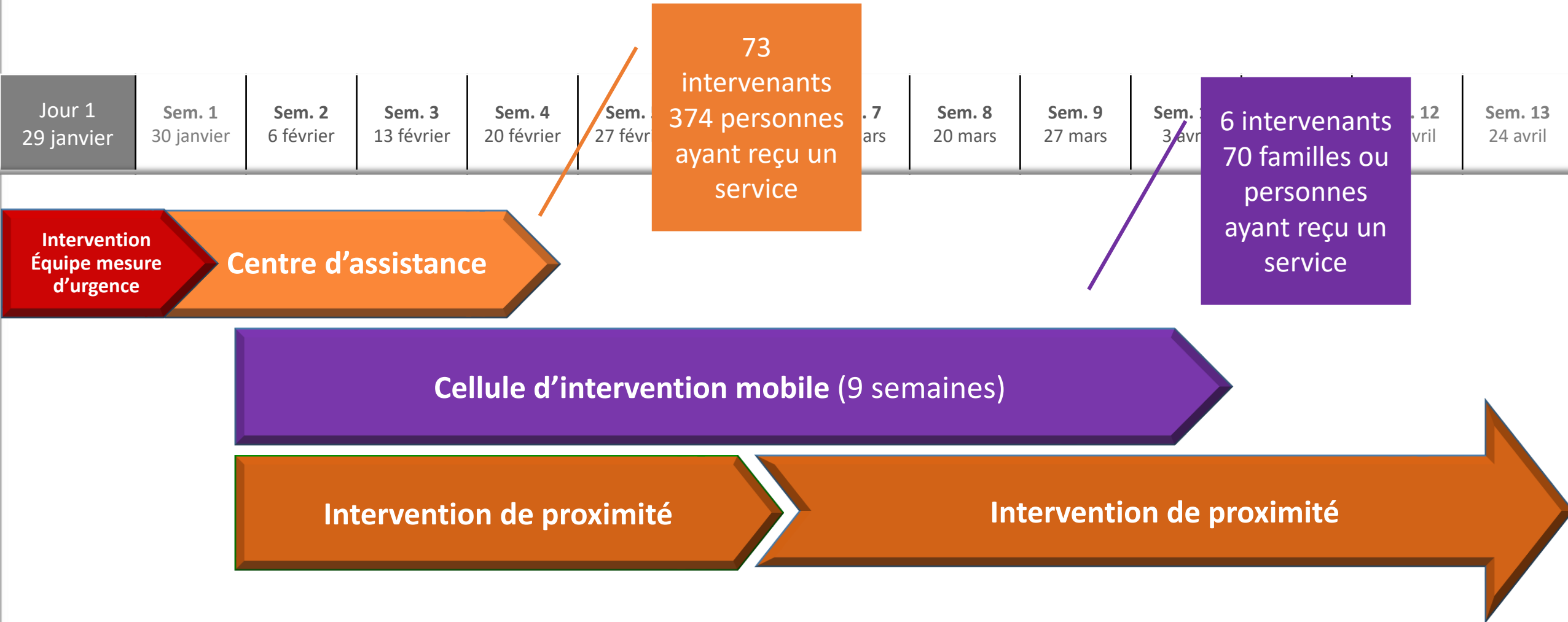
- 
- Une ville qui connaît peu d'homicides
 - Premier massacre de masse dans la ville (6 décès)
 - Caractère raciste
 - Forte médiatisation

Collecte d'informations

N= 25 entrevues individuelles

- Recension des écrits
- 8 gestionnaires du CIUSSS de la Capitale-Nationale
- 8 intervenants du Centre d'assistance (Phase 1)
- 7 intervenants de la cellule d'intervention mobile (Phase 2)
- 2 psychologues du SAPSIR

Déploiement des services



La première nuit

Dans les
hôpitaux

Les victimes
directes

Centre sportif
de Ste-Foy

Les victimes
indirectes

Centre d'assistance – la 2^e journée

- Installation définitive dans les locaux du Jeffery Hale
- Prise de contact avec le SAPSIR pour le démarrage et l'encadrement du Centre d'assistance
- Organisation des duos d'intervention CAVAC-CIUSSS
- Établissement des rôles et des tâches des intervenants et orientation pour leur mise en marche

Centre d'assistance

Aspects logistiques

- Déclaration de l'état de sécurité civile
- Choix des deux gestionnaires responsables
- Définition du rôle du SAPSIR
- Mécanismes de tenue des dossiers
- Collaboration avec l'équipe de recherche SHERPA
- Création du rôle de coordonnatrice professionnelle

Intervention

- L'intervention de crise, de proximité et interculturelle
- Accueillir les personnes et offrir de l'écoute
- Répondre aux besoins les plus urgents
- Prévenir l'apparition de symptômes post-traumatiques
- Faciliter l'accès aux indemnités de l'IVAC
- Accompagner les enseignants des enfants touchés

Le passage entre les deux stratégies



Cellule d'intervention mobile

Accompagner les familles touchées par l'attentat dans les espaces de leur vie quotidienne

- 3 gestionnaires
- 3 travailleuses sociales
- 2 psychologues
- 1 organisateur communautaire
- 2 psychologues du SAPSIR



Intervention directe

Les forces observées

- Localisation à proximité de la communauté concernée et dans les lieux où des services d'urgences médicaux sont actifs
- Coordination concertée de sécurité civile CIUSSS – Ville Police de Québec
- Intervention mixte CIUSSS-CAVAC
- *Coaching* interculturel par le SAPSIR
- *Debriefing* en équipe accompagné par le SAPSIR
- Contribution concertée d'une gestion administrative et clinique au sein de la DSM

Les forces observées

- Confiance mutuelle et synchronisation entre les paliers hiérarchiques de la DSM
- Dialogue entre les membres de la communauté et les gestionnaires du CIUSSS, CAVAC et IVAC
- Création de liens de concertation avec les aidants de la communauté
- Adaptation continue des services et de l'intervention en concordance avec les besoins et les préoccupations des personnes touchées
- Coaching interculturel des intervenants de la cellule par SAPSIR
- Partenariat au sein du RTS-RLS pour mise en place rapide de services et d'interventions adaptés et complémentaires
- Liaison avec Info-Santé – Info-Social (811)

Les lacunes ou défis concernant...

- Le leadership dans les premières heures
- La définition des rôles et responsabilités de chacun
- Les communications
- Les collaborations
- La surcharge de travail
- Le soutien clinique
- Le caractère exceptionnel de l'évènement
- Le contexte social et la médiatisation de la fusillade

Les suggestions liées...

- Aux actions à poser dans les premiers moments
- À la coordination des opérations
- À l'amélioration des communications
- Aux conditions de travail des intervenants
- À l'intervention auprès des familles
- Aux besoins de formation continue des intervenants
- Au pouvoir décisionnel du CIUSSS
- Autres...

Merci de votre écoute!