

# Soins tenant compte des traumatismes et des violences (STCTV)

## Outil à l'usage des organismes et des prestataires de services de santé et de services sociaux

Un **traumatisme** constitue l'expérience ainsi que la conséquence/réponse à d'un événement (ou à une série d'événements) négatif qui dépasse les capacités d'adaptation de la personne. Cet événement peut être une guerre, une catastrophe naturelle, mais aussi un accident, une perte, etc.

Les événements sont traumatisants en raison des interactions complexes entre la neurobiologie de la personne, ses expériences antérieures de traumatisme et de violence, et l'influence des structures communautaires et sociales globales.

Les traumatismes peuvent modifier le fonctionnement du cerveau et du système nerveux. Ces modifications peuvent être temporaires ou, au contraire, s'inscrire dans la durée et influencer le comportement. Par exemple, les expériences négatives de l'enfance (ENE) peuvent entraîner des effets à long terme, comme le stress, l'anxiété, la dépression, les comportements à risque et l'usage de substances.

Les violences subies peuvent modifier non seulement les mécanismes neurobiologiques, mais aussi les structures génétiques, et ainsi avoir des répercussions sur la santé et le bien-être (voir <https://youtu.be/W-8JTIsJ7Q>).

Un traumatisme peut aussi être la conséquence de l'absence de prise en compte des violences vécues par les personnes.

Les **soins tenant compte des traumatismes (STCT)** apportent une sécurité aux utilisateurs et utilisatrices des services, dans la mesure où ils permettent de comprendre les effets des traumatismes et leurs liens étroits avec la santé et le comportement; il ne s'agit pas de faire ressortir ou de traiter les traumatismes.

### LES STCTV METTENT L'ACCENT SUR :

- les conditions sociales globales qui influent sur la santé des personnes
- les violences continues, y compris les violences structurelles, systémiques et institutionnelles
- la discrimination et les approches préjudiciables qui sont ancrées dans les modes de compréhension et d'action aux niveaux systémique et individuel
- la nécessité d'adapter les services pour améliorer la sécurité et la confiance

Sur la base de cette approche, les **soins tenant compte des traumatismes et des violences (STCTV)** prennent en considération les effets croisés des violences systémiques et interpersonnelles et des iniquités structurelles dans la vie de la personne, et mettent l'accent sur les violences passées ou actuelles et sur leurs effets traumatisants. Il s'agit ainsi de porter l'attention sur les violences que la personne a subies ou continue de subir, en comprenant que ses problèmes ont trait à la fois à son état psychologique et à sa situation sociale.

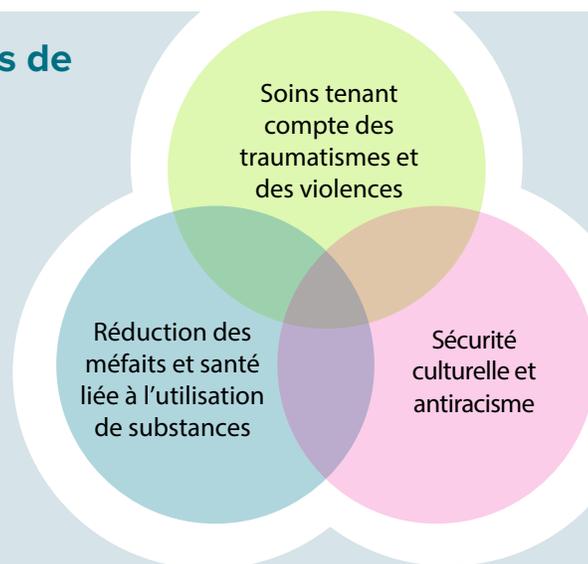
Les réponses aux traumatismes et aux violences, **comme l'utilisation de substances et une faible santé mentale**, sont prévisibles lorsque les personnes font face à des événements très menaçants, notamment lorsque les iniquités et les violences structurelles perdurent. Les STCTV consistent à rendre les pratiques et les politiques sûres, notamment en prévenant d'autres préjudices. Le présent outil donne un aperçu des quatre

principes des STCTV, indique comment les mettre en pratique aux niveaux individuel et organisationnel, et souligne que les expériences de violence et de traumatisme sont fortement liées aux déterminants structurels de la santé.

## Les STCTV sont un élément clé des soins de santé axés sur l'équité :

La réduction des méfaits/la santé liée à l'utilisation de substances, la sécurité culturelle/l'antiracisme et les STCTV sont des concepts interdépendants qui favorisent l'équité.

Découvrez nos outils et modules d'apprentissage sur les STCTV, les traumatismes vicariants, la sécurité culturelle, la réduction des méfaits et d'autres sujets sur [EQUIPHealthcare.ca](http://EQUIPHealthcare.ca). Rendez-vous sur [GTVincubator.uwo.ca](http://GTVincubator.uwo.ca) pour consulter d'autres outils sur les questions de genre, les traumatismes et la violence.



## VEILLER À LA PRESTATION DE STCTV

### Que peuvent faire les prestataires de services?

- Les prestataires qui comprennent que les expériences de traumatisme et de violence peuvent affecter les personnes servies peuvent créer un environnement confortable et sécuritaire pour toutes les personnes intervenant dans l'environnement de soins.
- Les personnes qui offrent des STCTV sont plus motivées, témoignent d'une satisfaction accrue au travail et collaborent davantage avec les personnes utilisatrices des services.

### Que peuvent faire les organismes?

Pour assurer la prestation de STCTV, les organismes peuvent :

- mettre en place des politiques efficaces à l'appui des STCTV;
- veiller à ce que les personnes membres du personnel puissent accéder et participer à des formations afin d'améliorer leurs connaissances, leurs compétences et leur sensibilisation à la question des traumatismes et des violences;
- veiller à ce que les personnes membres du personnel bénéficient d'un appui pour rester en sécurité et en bonne santé lorsqu'elles travaillent auprès de personnes vivant des traumatismes et des violences.

## Les quatre principes des STCTV

### 1 Accroître la sensibilisation et la compréhension

Tous les services qui adoptent une approche tenant compte des traumatismes et des violences commencent par sensibiliser les personnes membres de leur personnel aux éléments suivants :

- la forte prévalence des violences et des traumatismes
- l'importance des violences passées (collectives et

“

Les organismes doivent veiller à ce que l'ensemble du personnel suive une formation sur les traumatismes, la violence et les STCTV et dispose du temps et du soutien nécessaires à cet égard.

- individuelles) et continues (interpersonnelles et systémiques)
- les conséquences qu'ont les traumatismes sur le développement tout au long de la vie
- les nombreux ajustements auxquels les personnes procèdent pour s'en sortir et survivre
- le lien qui existe entre, d'une part, les violences et les traumatismes et, d'autre part, la douleur chronique, l'usage de substances et les préoccupations en matière de santé physique et mentale.

## **Le fait de fournir des STCTV vous oblige à examiner votre propre expérience, votre pouvoir et vos biais.**

### **2 Mettre l'accent sur la sécurité et la confiance**

Pour prodiguer des STCTV, il n'est pas nécessaire de connaître les antécédents de traumatisme ou de violence de la personne. Tout le monde devrait recevoir des soins sûrs et respectueux.

- Comprendre l'histoire et le contexte des personnes et des groupes
- Créer des environnements et des processus d'admission accueillants
- Adapter l'espace physique pour garantir des échanges agréables et confidentiels
- Communiquer des attentes claires et précises sur les services
- Garantir le consentement libre et éclairé ainsi que la confidentialité
- Contribuer à élaborer, au besoin, des plans de sécurité et de gestion des crises
- Considérer ces stratégies comme une approche universelle permettant de s'assurer que les personnes utilisatrices des services (qu'elles aient ou non subies des violences ou des traumatismes) ne subissent pas de (nouveaux) traumatismes ou préjudices.

“

Les organismes doivent fournir des ressources et adopter des politiques à l'appui des STCTV.

### **3 Proposer des choix authentiques en tissant des liens et en collaborant**

- Les options de soins doivent être significatives et réalistes (c'est-à-dire appropriées, abordables et accessibles)
- Elles doivent être élaborées dans un esprit de collaboration, en plaçant les besoins et les préférences de la personne au premier plan
- Les politiques organisationnelles doivent prévoir la souplesse nécessaire (par exemple, dans les programmes) et encourager la prise de décision partagée
- Les personnes utilisatrices des services doivent être associées à la planification et à l'évaluation des programmes.

“

Comprendre des éléments plus subtils, comme les effets de l'expérience vécue par une personne dans un pensionnat sur sa santé, me permet d'être plus empathique et de prodiguer de meilleurs soins.

## Cerner et développer les forces de la personne

- Reconnaître le parcours de la personne et les effets des situations passées ou actuelles, comme les traumatismes et les violences, dans sa vie
- Cerner et valider les forces de la personne; déterminer comment les mettre à profit au cours des prochaines étapes
- Les politiques organisationnelles doivent permettre une certaine souplesse dans l'utilisation du temps pour garantir une interaction significative
- Les programmes et les services doivent pouvoir s'adapter aux besoins de la personne et être suffisamment souples pour prendre en compte sa situation

“

Lorsque le personnel écoute réellement, me traite avec respect et m'associe aux décisions, je me sens en sécurité et capable de faire ce dont j'ai besoin pour ma santé.

Les STCTV constituent une approche universelle visant à ce que toutes les personnes, notamment celles qui font face à la stigmatisation, au racisme et à d'autres formes de discrimination, ne subissent pas d'autres préjudices du fait de vos soins.

Cela pousse les prestataires de services et les dirigeants d'organismes que nous sommes à examiner nos biais, nos préjugés et nos croyances et à travailler dans un esprit d'humilité et d'humanité.

Cela suppose aussi qu'il n'est pas nécessaire d'avoir connaissance des violences ou des traumatismes vécus par les personnes : tout le monde reçoit ainsi des soins sûrs et respectueux.

### Les mots ont leur importance!

#### Au lieu de

« femme battue »,  
« agresseur »,  
« UDI »,  
« à risque »

#### Utilisez

« femme »,  
« homme »,  
« personnes »

#### Au lieu de

« patient  
récalcitrant »

#### Utilisez

« soins  
inadaptés »

#### Au lieu de

« elle ne veut pas  
de notre aide »

#### Utilisez

« notre aide ne  
répond pas à  
ses besoins »

#### Au lieu de

« chercher à se  
procurer des  
drogues »

#### Utilisez

« chercher à  
soulager sa  
douleur »

#### Comment citer ce document

Wathen, C.N. & Varcoe, C. (2021). Soins tenant compte des traumatismes et des violence (STCTV) : Un outil pour les organisations et les prestataires de services sociaux et de santé. Londres, Canada.

RÉSUMÉ À  
IMPRIMER À LA  
PAGE SUIVANTE!

# Soins tenant compte des traumatismes et des violences:

Outil à l'usage des organismes et des personnes

## 1 Comprendre les violences et les traumatismes subis ainsi que leurs effets sur la vie et le comportement des personnes

### EXEMPLES

#### Politiques et procédures organisationnelles

- Mettre au point des politiques et des processus propices à une culture fondée sur la compréhension des violences et des traumatismes subis
- Dispenser au personnel une formation concernant les effets sur la santé des violences/traumatismes et des traumatismes vicariants

#### Interactions individuelles

- Tenir compte des antécédents et des effets potentiels (« signaux d'alerte »)
- Gérer comme il se doit les faits racontés :
  - croire l'expérience
  - affirmer et valider
  - se préoccuper de la sécurité et du bien-être

## 2 Créer des environnements propices à la sécurité émotionnelle et physique de toutes les personnes

### EXEMPLES

#### Politiques et procédures organisationnelles

- Créer un espace et des processus d'admission accueillants; insister sur la confidentialité et les priorités de la personne
- Solliciter les commentaires des personnes utilisatrices sur l'adoption de stratégies sûres et inclusives
- Soutenir les membres du personnel exposés aux traumatismes vicariants (activités d'entraide, contrôles, programmes de soins personnels, etc.)

#### Interactions individuelles

- Ne pas porter de jugement (faire en sorte que les personnes se sentent dignes et acceptées)
- Tisser des liens et favoriser la confiance
- Communiquer des informations et des attentes claires

STCTV

## 3 Encourager le choix, la collaboration et les liens

### EXEMPLES

#### Politiques et procédures organisationnelles

- Mettre en place des politiques et des processus qui garantissent la souplesse et encouragent la participation et la prise de décision partagée
- Faire contribuer les personnes utilisatrices à la définition des méthodes qui seront utilisées pour mettre en œuvre les services et les programmes

#### Interactions individuelles

- Offrir des options de soins concrètes et significatives
- Envisager des solutions dans un esprit de collaboration
- Faire preuve d'écoute active et privilégier l'avis de la personne

## 4 Accompagner les personnes selon une approche axée sur les forces et le renforcement des capacités

### EXEMPLES

#### Politiques et procédures organisationnelles

- Prévoir suffisamment de temps pour des interactions significatives
- Proposer des programmes pouvant être adaptés aux besoins, aux forces et à la situation de la personne

#### Interactions individuelles

- Souligner les forces de la personne et aider cette dernière à les cerner
- Comprendre les effets des situations historiques et structurelles
- Enseigner des techniques de retour au calme, de concentration et des méthodes permettant de reconnaître les éléments déclencheurs

Vous pouvez télécharger une version de ce graphique à l'adresse <https://gtvincubator.uwo.ca/resources/>

Découvrez nos outils et modules d'apprentissage sur les STCTV, les traumatismes vicariants, la sécurité culturelle, la réduction des méfaits et d'autres sujets sur [EQUIPHealthcare.ca](https://www.equiphealthcare.ca). Rendez-vous sur [GTVincubator.uwo.ca](https://gtvincubator.uwo.ca) pour consulter d'autres outils sur les questions de genre, les traumatismes et la violence.



### Comment citer ce document :

EQUIP Health Care, Gender Trauma and Violence Knowledge Incubator Western University. (2023). « Soins tenant compte des traumatismes et des violences », Vancouver (C.-B.), [www.equiphealthcare.ca](https://www.equiphealthcare.ca)

**Version | Novembre 2023**

*Contribution financière :*



Agence de la santé publique du Canada    Public Health Agency of Canada

Les opinions exprimées ici ne représentent pas nécessairement celles de l'Agence de la santé publique du Canada.