

Contextes de pratiques exemplaires pour les fournisseurs de services de santé et de services sociaux qui interviennent auprès des survivants de la guerre, de la torture et de la violence organisée : étude de cas liée à un projet de recherche communautaire

Préparé par :

G. Lafrenière M.A., M.T.S., Ph.D.
directrice

Groupe de recherche en innovation sociale

Faculté de travail social
Université Wilfrid-Laurier

Le 16 novembre 2010

Contexte

- Lieu social
- « En venir » au travail social
- Tensions avec les universitaires
- Mise sur pied de groupes de recherche en innovation sociale (GRIS)
- « En venir » à la recherche communautaire



**À titre de précision au sujet du
vocabulaire :**

**« pratiques exemplaires, contextes de
pratiques exemplaires, éléments de
pratiques exemplaires... »**

- « Pratique exemplaire » ne désigne pas un ensemble de compétences, de rôles ou de lignes directrices offrant des suggestions quant à la nature du meilleur service.
- « Pratique exemplaire » désigne un état d'esprit qui encourage le travailleur à rechercher de façon constante une stratégie d'intervention plus efficace.

Membres de l'équipe de recherche de l'UWL

- Lamine Diallo, Laurier Brantford
- Ginette Lafrenière, faculté de travail social
- Naomi Ives, M.T.S., coordonnatrice de projet
- Maxine Barbour, M.T.S., R.T.S., adjointe de recherche
- Carol Stalker, consultante
- Judith Levine, consultante
- Prof. Mac Saulis, consultant

Consultants externes

- Leeno Karumanchery, directeur, Diversity Solutions
- Kristen Trotter
- Gebreh Behirun, M.T.S.
- Stephen Boudreau, artiste
- Donna Dubie, Healing of the Seven Generations

Membres du comité consultatif

- Adele Tanguay, M.T.S.
- Alain Dobi, M.T.S.
- Vitia Buaba Zam
- Florence Ngenzebuhoro, M.T.S.
- Bonaventure Otshudi, B.T.S.


OBJECTIFS DU PROJET

(Project Access)

- Définir des pratiques exemplaires à l'intention des fournisseurs de soins de santé et de services sociaux qui travaillent auprès de survivants francophones de la guerre, de la torture et de la violence organisée à Hamilton, en Ontario.
- Offrir une série de cinq (5) ateliers destinés aux fournisseurs de soins de santé et de services sociaux qui travaillent auprès de survivants.
- Conceptualiser et rédiger un manuel destiné aux fournisseurs.
- Élaborer un outil pédagogique (documentaire vidéo) à l'intention des fournisseurs de services.

Méthodologie générale

- Analyse documentaire exhaustive (300 p.)
- Série d'entrevues avec des survivants
- Série d'entrevues avec des fournisseurs de services
- Série d'entrevues avec des « experts »
- Illustration de 14 projets qui offrent des programmes destinés aux survivants
- Détermination et illustration d'une série d'outils d'évaluation destinés aux fournisseurs
- Deux forums de rétroaction de la collectivité

- 
- Le projet a commencé en février 2005 – mars 2006.
 - Des entrevues ont été menées à Hamilton, à Welland, à Ottawa, à Montréal, à Sudbury et à Kitchener.

DÉFINITION DE LA TORTURE

- [Traduction] La torture est un acte systématique qui consiste à déformer les mécanismes psychologiques normaux de l'être humain. (Fischman, 1998)
- Un geste intentionnel infligé à une autre personne afin d'obtenir des aveux de cette dernière, de la punir, de l'intimider ou de faire pression sur une tierce personne ou pour tout autre motif fondé sur une forme de discrimination. (Nations Unies, Assemblée générale)

- Entre 5 % et 35 % des réfugiés qui arrivent au Canada viennent de pays où la torture constitue une forme de contrôle politique.
- Ces statistiques ne tiennent pas compte des personnes qui ont été témoins d'actes de torture ou qui ont subi l'incidence et les répercussions de la torture.

Tendances de l'immigration francophone à Hamilton :

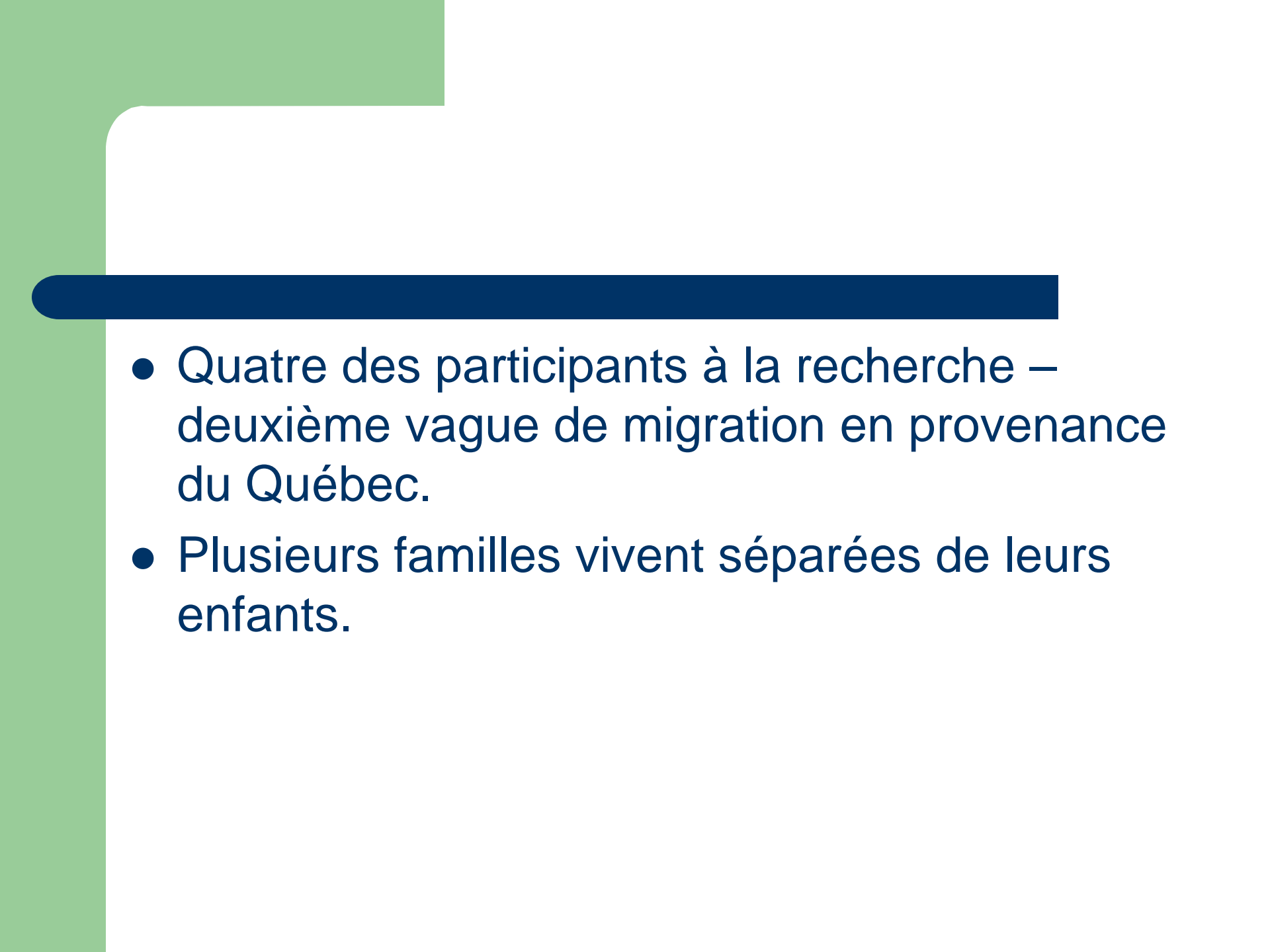
- Hamilton est le troisième point d'accès en importance pour les immigrants et les réfugiés au Canada.
- Nombre croissant d'immigrants et de réfugiés
- Pays d'origine : Tchad, République démocratique du Congo, Rwanda, Guinée
- **Tendance importante relative à l'accueil d'immigrants francophones issus d'une deuxième vague d'immigration en provenance du Québec



RÉSULTATS

PROFIL DES SURVIVANTS

- 23 survivants ont été interrogés
- La plupart viennent de l'Afrique (certains du Moyen-Orient)
- 13 femmes, 10 hommes
- Participants à la recherche – 20 ans et 69 ans
- Six (6) familles monoparentales
- Plusieurs sont en attente d'une audience relative à leur demande d'asile.

- 
- Quatre des participants à la recherche – deuxième vague de migration en provenance du Québec.
 - Plusieurs familles vivent séparées de leurs enfants.

EXPÉRIENCES LIÉES À LA TORTURE

- Incarcération
- Torture de la part de membres du personnel militaire ou d'individus armés
- Viol et harcèlement
- Guerre et génocide
- Être témoin de la mort d'un être cher
- Violence physique (personnes handicapées)
- Avoir vécu dans un camp de réfugiés

CONTEXTES SOCIAUX DE LA TORTURE

- Mutilation génitale des femmes (MGF)
- Mariage forcé

POINTS EN COMMUN

- La plupart des survivants n'ont pas eu de difficulté à entrer au Canada.
- Sept survivants seulement avaient obtenu le statut d'immigrant admis ou la citoyenneté.
- Leur situation précaire – insécurité

DIFFICULTÉS LIÉES À L'INTÉGRATION

- Apprentissage de l'anglais
- Absence de soutien social
- Difficultés liées à la « démystification » – environnement (recherche d'emploi, logement)
- Accès aux soins de santé – difficulté à obtenir des services en français
- Raconter des histoires de torture

FACTEURS QUI FACILITENT L'INTÉGRATION

- Spiritualité et religion
- Services offerts par un centre de santé communautaire*****

*** EXCELLENT exemple de changement organisationnel face à la diversité

CE QUE LES SURVIVANTS DEMANDENT

- Guichet unique à l'intention des survivants
- Traduction – au moment de l'accès aux services
- Reconnaissance des compétences acquises à l'étranger
- Les survivants veulent que les gens sachent ce qu'ils ont subi et à quoi ils ont survécu.****

PROFIL DES FOURNISSEURS DE SERVICES

- 24 fournisseurs de services ont été interrogés (11 hommes et 13 femmes âgés de 20 à 60 ans)
- Antécédents : gestion, santé, counselling, psychologie, administration.
- Années d'expérience : de 11 mois à 35 ans

DIFFICULTÉS POUR LES FOURNISSEURS DE SERVICES

- Possibilité très élevée – épuisement professionnel
- Niveau élevé de stress en milieu de travail (traumatisme vicariant)
- Communication
- Accès à des services de traduction
- Compréhension du contexte culturel dans lequel se trouve le survivant
- Énormes lacunes sur le plan des services
- Les outils d'évaluation ne sont pas adaptés sur le plan culturel
- Counselling – concept inconnu pour de nombreux survivants

- Les survivants - « ne suivent pas les ordres » en ce qui concerne les médicaments, l'autonomie en matière de soins.
- Certains fournisseurs de services ont de la difficulté à accepter les histoires d'horreur.
- Contexte culturel : tensions entre les Franco-Ontariens et entre les survivants eux-mêmes

Stratégies de changement organisationnel adaptées aux survivants

- Mise sur pied de groupes d'entraide
- Création d'une atmosphère confortable et accueillante à l'intention des survivants
- Supervision et formation continues à l'intention des fournisseurs de services
- Activités de groupes – non officielles
- Défense des intérêts
- Délai suffisant – accordé aux survivants

- Simplifier le langage clinique/favoriser l'accueil; en outre, examens médicaux pour les professionnels de la santé
- Les survivants doivent orienter la relation d'aide

Travailleurs de la santé

- Attention au milieu physique
- Tous les instruments à la vue
- Température confortable
- Éviter de faire attendre les survivants
- Expliquer leur rôle et ce qu'ils vont faire
- Être à l'affût des déclencheurs

- Offrir un choix aux survivants – pendant l'examen
- Restreindre le nombre de personnes dans la salle d'examen
- Service continu et constant assuré par le même fournisseur de soins de santé
- Réduire au minimum l'aiguillage
- L'établissement de relations est essentiel

Fournisseurs de services sociaux

- Les fournisseurs doivent refléter le milieu – diversité
- Être sensibilisés au traumatisme vicariant
- Faire preuve d'ouverture à l'égard de la formation continue
- Valoriser la notion de l'autonomisation

- Il importe d'intégrer les survivants aux organes décisionnels des organisations
- Rôle de défense d'intérêts en matière d'inclusion sociale
- Les fournisseurs doivent modifier leurs pratiques
- Reconnaître l'importance de la religiosité et de la spiritualité
- Élaborer des projets – locaux, internationaux
- Guérison communautaire, rituels, etc.

Leçons retenues

- Collaborer avec les survivants – texture
- Nécessité de comprendre le Québec – deuxième migration
- Importance de reconnaître la religiosité et la spiritualité
- Changement organisationnel*****
 - Cela survient naturellement, souvent sans lignes directrices claires de la direction

- Le changement organisationnel est un processus qui devrait être favorisé par plusieurs intervenants
- La recherche est essentielle dans le cadre de l'évaluation de l'évolution du changement organisationnel
- La volonté de « changer » constitue également un processus – qui peut être appuyé par les intervenants universitaires

- Dans le cas du projet de Hamilton sur la guerre et la torture, le changement organisationnel peut être reproduit :
 - Reconnaît les survivants en tant qu'intervenants
 - Recherche en tant qu'outil légitime d'exploration
 - Éducation pour TOUTES les ressources humaines de plus de huit mois (PGI)
 - Les ressources humaines sont représentatives des résidents de la collectivité – membres

- Le changement organisationnel – bien qu’il soit gauche, maladroit, stressant, etc. – reconnaît néanmoins la créativité liée à la réponse aux besoins des survivants
- Reconnaît la spécificité des besoins des survivants (c.-à-d. les hommes, les femmes, les enfants)
- Reconnaît diverses formes de thérapie
- Reconnaît la légitimité – place pour la spiritualité
- Il importe de reconnaître la guérison communautaire à titre de moyen légitime d’« intervention »

A decorative graphic on the left side of the slide, consisting of a light green vertical bar and a dark blue horizontal bar with rounded ends.

Merci!