

# Exercice Winter Blues!

## Résumé



Avril 2014

<http://simtec.jibc.ca>



## Introduction

L'**exercice Winter Blues!** est le premier d'une série de cinq prévus sur une période de quatre ans qui auront pour but d'étudier les facteurs psychosociaux intervenant dans les décisions et les mesures prises par les intervenants pendant une catastrophe dans différents scénarios. Le terme psychosocial qualifie l'interaction entre le corps et l'esprit. Concrètement, il renvoie au fonctionnement physique, psychologique et social de tout un chacun.

La Collaboration en matière de formation et d'exercice de simulation (SIMTEC) est un projet de recherche important mené par l'intermédiaire de l'Office of Applied Research et de l'Emergency Management Division du Justice Institute of BC (JIBC), au Canada. Elle est financée par des partenaires de projet, dont le Programme canadien pour la sûreté et la sécurité du Centre des sciences pour la sécurité, Recherche et développement pour la défense Canada; les Services d'aide aux employés, Direction des services de santé spécialisés (BRP/RAPB), Santé Canada (SAE-SC); le JIBC; et la Royal Roads University.

Le projet de la SIMTEC s'articule principalement autour de trois questions :

1. De quelles ressources et de quelle formation le personnel des centres d'opérations d'urgence (COU) a-t-il besoin pour réagir plus efficacement aux conséquences psychosociales des catastrophes?
2. Quelles ressources et quelle formation aideraient les premiers intervenants, les médecins de famille et les autres intervenants psychosociaux à réagir aux conséquences psychosociales des catastrophes?
3. Quelle est la meilleure solution pour mettre les connaissances acquises et les ressources développées dans le cadre de cette recherche à la disposition du personnel des COU, des premiers intervenants, des intervenants psychosociaux, des chercheurs et des membres de la collectivité dans le monde entier?

La SIMTEC est une « collaboration » ou un laboratoire virtuel d'information, de recherche et de dialogue d'experts qui a pour but de proposer des formations et des exercices aux intervenants des centres d'opérations d'urgence (COU) et autres décideurs de haut niveau en mettant tout particulièrement l'accent sur les conséquences psychosociales. Cette collaboration comprend une bibliothèque numérique d'exercices, d'intrants, de scénarios, de séquences de nouvelles simulées et de manuels d'exercices qui sert de répertoire central et de recueil de ressources en constante évolution pour la formation et la recherche, le tout offert sur Internet, gratuitement pour toute administration ayant un accès Internet haute vitesse. Les protocoles et les directives intéresseront tous les pays et tous pourront les appliquer.



## Exercice Winter Blues

L'exercice Winter Blues! est conçu comme un exercice sur table fonctionnel de trois heures qui donne aux participants l'occasion de tester leurs plans et processus actuels face à différentes conditions météorologiques hivernales difficiles. Il vise les principaux décideurs au niveau opérationnel et stratégique dans les COU communautaires. De plus, l'exercice se concentre sur la capacité du personnel des COU de gérer ses propres réactions au stress, de réduire les facteurs de stress pour le personnel de première ligne et d'apporter en temps voulu un soutien psychosocial aux membres de la collectivité touchés par le scénario catastrophe.

Le scénario de l'exercice se concentre sur une violente tempête hivernale qui frappe la ville fictive de Denton. Au début de l'exercice, les participants sont informés de ce qu'ils sont désormais des employés de la ville de Denton représentant l'organisme pour lequel ils travaillent dans la vraie vie. Ainsi, un « vrai » policier jouera le rôle d'un policier de Denton. Toujours au début de l'exercice, les participants sont avisés que le COU de Denton est activé en prévision du soutien qu'il faudra apporter aux premiers intervenants. L'exercice avançant, les participants sont confrontés à plusieurs situations et ils doivent décider comment réagir face à ces événements, p. ex. des pannes de courant dans une partie de la ville ou le détournement du trafic à cause d'un grave accident de la circulation. Dans chaque cas, les participants s'appuient sur leur formation, leur expérience et leurs plans pour décider de la mesure la plus appropriée à prendre.

L'élaboration de l'exercice a commencé à l'automne 2011, après la première réunion du groupe d'experts, en octobre 2011. À partir des commentaires résultant de cette réunion, l'équipe chargée d'élaborer les exercices, dirigée par Darren Blackburn de l'Emergency Management Division du JIBC, a préparé un exercice pilote qui a eu lieu la matinée du 10 février 2012. Cet exercice pilote était conçu pour permettre à l'équipe de recherche de voir comment les participants réagiraient aux principaux facteurs de stress que rencontrent généralement le personnel d'intervention dans une situation d'urgence et/ou comment ils les gèreraient.

Un examen de la documentation a permis de cerner les facteurs de stress probables applicables sur les lieux et au COU même, ainsi que des facteurs de stress génériques dépendant des réactions. Ils ont été intégrés à des intervalles clés de l'exercice en ciblant les différentes organisations représentées dans le COU (p. ex. police, pompiers). Pour aider les intervenants, on a veillé à préciser pour chaque intrant de l'exercice s'il était donné « à titre d'information » ou s'il était essentiel au « processus décisionnel ». Dans le deuxième cas, des détails sur ce qui intéressait l'équipe de recherche dans les réactions étaient identifiés comme étant des mesures attendues connues seulement des contrôleurs. Cela a permis à l'équipe de recherche de saisir les données voulues, c'est-à-dire sur le processus décisionnel au COU, aux fins d'analyse.



Trois collectivités locales de la C.-B. ont participé à l'exercice pilote le 10 février 2012 : New Westminster, Vancouver et la North Shore (qui comprend le district de West Vancouver, le district de North Vancouver et la ville de North Vancouver). L'après-midi du 12 février 2012, des groupes de discussion ont été organisés avec les participants du COU venant de chacune de ces collectivités. Les chercheurs de la SIMTEC ont analysé les conclusions des transcriptions audiovisuelles de l'exercice et des modifications ont été apportées en conséquence avant l'exercice suivant, qui a eu lieu le 9 mars 2012 et auquel ont participé quatre collectivités, à savoir Coquitlam, Chilliwack, Vancouver et Vancouver North Shore. Les participants à l'exercice d'octobre n'ont pas participé à celui de mars.

Après l'exercice, des groupes de discussion ont été organisés dans deux collectivités et des membres des deux autres collectivités ont été interviewés individuellement. Les transcriptions de l'exercice ont également été codées et analysées pour chaque COU. Ensuite, l'exercice a encore été rajusté et un programme de formation a été élaboré à partir d'une analyse du comportement réel par rapport au comportement souhaité en réaction aux intrants de l'exercice.

Un dernier exercice a eu lieu le 29 octobre 2012 avec la participation des collectivités de Vancouver, Delta, Maple Ridge et North Shore. Avant d'entamer l'exercice, les participants ont regardé une vidéo de formation de la SIMTEC fondée sur l'analyse des deux premiers exercices. L'équipe de recherche de la SIMTEC a cherché à voir si le comportement du personnel du COU et/ou le processus décisionnel avaient changé ou pas après le programme de formation. Après l'exercice, des groupes de discussion ont été organisés avec les participants et les transcriptions de chaque groupe ont été cette fois aussi codées et analysées.

## Conclusions

Les analyses de Winter Blues! peuvent se diviser en deux grandes catégories, soit processus décisionnel et thèmes de formation.

L'analyse des deux premiers exercices avait permis de cerner cinq secteurs d'amélioration essentiels du rendement du personnel des COU en ce qui concerne les aspect psychosociaux et stratégiques :

1. Les participantes se voyaient couramment attribuer des fonctions administratives et de secrétariat, ou leurs contributions évidentes étaient totalement ignorées, malgré leurs fonctions de nature opérationnelle. On a également relevé des différences entre les membres de COU en uniforme et en civil, les premiers ne tenant pas toujours dûment compte des membres plus silencieux et de certains membres en civil des COU – par exemple du directeur des services sociaux d'urgence (SSU).



2. Le déploiement de SSU a toujours été suspendu jusqu'à ce qu'on maîtrise la situation d'urgence et qu'on approche de l'étape de la démobilisation, ce qui a retardé les services de soutien social et psychosocial aux populations civiles.
3. Les intervenants n'ont pas salué comme il convient le décès d'un collègue intervenant et ont déclaré regretter ne pas avoir soutenu le membre du COU de l'organisme correspondant.
4. Les participants ont convenu n'avoir guère pensé au soutien psychosocial aux premiers intervenants sur les lieux.
5. Les pauses, stratégie d'adaptation clé et indicateur essentiel de ce que les intervenants prennent soin d'eux-mêmes, n'ont pas été appliquées au COU.

## Thèmes de formation

Une vidéo de formation axée sur les principales interventions psychosociales a été préparée et montrée aux participants avant qu'ils fassent le troisième exercice. Elle portait notamment sur :

1. La prise de pauses dans les COU pour prendre soin de soi;
2. Des questions relatives aux différences entre les sexes et à la diversité dans les COU et le potentiel de chacun de contribuer aux plans d'action et de les influencer;
3. Le soutien à apporter au personnel des COU après la nouvelle de blessures graves ou de décès parmi les premiers intervenants ou les civils;
4. Le déploiement proactif de bénévoles des SSU et des services psychosociaux spécialisés dans les catastrophes (SPSC);
5. Le fait de veiller à ce que les COU apportent un soutien psychosocial aux premiers intervenants sur les lieux;
6. L'importance d'un agent de soutien aux équipes membre des SPSC intégré dans les COU pour appuyer les mesures de soutien aux travailleurs.

La formation s'est avérée efficace, dans une certaine mesure, puisque le rendement des interventions psychosociales s'est, de fait, amélioré dans le dernier exercice. Le comportement du personnel du COU par rapport aux thèmes clés s'est d'abord amélioré, mais cela n'a pas duré jusqu'à la fin de l'exercice. Les participants ont commencé à prendre des pauses dans la première partie de l'exercice, mais il semblerait que le stress augmentant, ils n'ont pas réussi à tirer parti des compétences ou de l'information qu'ils venaient d'acquérir et ils ont cessé de faire des pauses. Fait intéressant, le système de jumelage institué pour le personnel du COU est resté en place pendant tout l'exercice et s'est révélé être une des interventions psychosociales les plus efficaces. L'incapacité des participants des COU de prendre suffisamment soin d'eux-mêmes montre qu'il est nécessaire d'intégrer dans le groupe un agent de soutien aux équipes pour s'assurer que les membres des COU profitent des protocoles psychosociaux à leur disposition. Cependant, on a observé un déploiement rapide des SSU et des SPSC.



## Processus décisionnel

Deux méthodes indépendantes ont été employées pour évaluer le processus décisionnel de chacun des groupes du COU au cours de l'exercice pilote et de l'exercice-test, à savoir la modélisation de l'arbre de décisions ethnographique de Gladwin (EDTM) et le modèle de la prise de décision axée sur la reconnaissance de Klein (RPDM). L'EDTM suppose que le processus décisionnel est conscient et cherche à en définir les critères par des entrevues avec des décideurs qui sont validées en observant les décisions prises dans des situations réelles. Le RPDM, en revanche, considère que les décisions prises par des personnes très expérimentées dans un domaine donné sont très intuitives, sans raison évidente d'opter pour une décision plutôt qu'une autre.

Pour les décisions prises dans les groupes du COU, on s'attendait à ce que le RPDM soit le modèle le plus applicable. On pensait que l'EDTM serait plus valide pour des décisions qui ne sont pas typiques d'un COU, comme celles relatives à des préoccupations psychosociales. Il ressort des entrevues réalisées après l'**exercice Winter Blues!** qu'au moment de prendre des décisions, les participants « savaient tout simplement ce qu'il y avait à faire », et ils étaient incapables d'expliquer les raisons de certaines décisions. Les observations faites pendant l'exercice le corroborent, car la plupart des décisions semblaient prises rapidement et sans délibérations. Lorsqu'il y a eu des délibérations, il ne semblait pas y avoir de règles claires ou de conception commune du sujet. Il y a souvent eu des délibérations dans le cas des décisions concernant les SSU ou des aspects psychosociaux, et il en résultait des décisions qui tardaient ou étaient reportées à plus tard.

En janvier 2013, l'exercice Winter Blues!, y compris le manuel du contrôleur, les ressources et documents pour les contrôleurs et les participants du COU, et la vidéo de formation ont été versés sur le site Web de la SIMTEC (<http://simtec.jibc.ca>).

Les conclusions tirées de **Winter Blues!** ont beaucoup aidé à orienter la deuxième phase de la SIMTEC, l'**exercice Green Cloud**, car les concepts fructueux, comme le système de jumelage et l'utilisation d'agents des SPSC, ont été repris afin d'en évaluer l'efficacité auprès des membres de la collectivité et des premiers intervenants touchés dans une catastrophe causée par un acte terroriste perpétré avec des matières dangereuses.