



# Exercice Black Fault

## Résumé



Jun 2015

<http://simtec.jibc.ca>



## Introduction

L'exercice **Black Fault** est le cinquième des cinq exercices prévus et menés à bien par la Collaboration en matière de formation et d'exercice de simulation (SIMTEC). Cet important projet de recherche, mis en oeuvre par l'intermédiaire de l'Office of Applied Research et de l'Emergency Management Division du Justice Institute of BC (JIBC), est financé par le Programme canadien pour la sûreté et la sécurité du Centre des sciences pour la sécurité, Recherche et développement pour la défense Canada, soutenu par les Services d'aide aux employés, Direction des services de santé spécialisés (BRP/RAPB), Santé Canada (SAE-SC), et exécuté avec la collaboration de la Royal Roads University (RRU).

Le projet de recherche de la SIMTEC a 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.

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 Black Fault

L'exercice **Black Fault** est un exercice de simulation immersif, visant à évaluer les relations de travail et à analyser les processus relatifs à la prise de décision et aux soins des travailleurs utilisés par le personnel des centres d'opérations d'urgence communautaires en réponse à un tremblement de terre catastrophique. L'exercice vise à examiner si les employés du COU prennent en compte l'impact psychosocial du tremblement de terre dans leurs décisions et leurs actions. Ils ont pris connaissance de tous les aspects opérationnels et tactiques pertinents d'une intervention au moyen d'intrants programmés qui visaient à simuler une situation stressante où ils auraient à prendre des décisions difficiles dans un COU à la suite d'un tremblement de terre catastrophique. Ainsi, nous avons pu concentrer notre recherche sur les dimensions humaines du COU étant donné que le personnel devait prendre de multiples décisions présentant à haut risque ayant de graves conséquences tout en composant avec les répliques sismiques, les lacunes ou les erreurs dans l'~~so that~~ information obtenue, les besoins en ressources concurrents et les priorités d'intervention changeantes.

L'exercice **Black Fault** a examiné la façon dont les employés du COU ont pris en compte et intégré les aspects psychosociaux d'une intervention efficace dans leurs décisions stratégiques et tactiques lorsqu'ils ont choisi d'allouer des ressources limitées, qu'ils ont communiqué entre eux à l'interne, et à l'externe avec les intervenants, les partenaires, les médias et le public, et qu'ils se sont assurés que les travailleurs se prenaient en charge. Plus précisément, les objectifs clés de l'exercice étaient les suivants :~~its~~

1. Examiner les procédés utilisés par le personnel du COU lorsqu'il doit prendre des décisions à haut risque ayant de graves conséquences.
2. Examiner les procédés utilisés par le personnel du COU lorsqu'il informe les intervenants au niveau tactique concernant les priorités en matière de ressources.
3. Clarifier les stratégies de communication concernant l'échange d'information entre le personnel du COU et les décideurs politiques, les médias et le public.
4. Analyser les stratégies- mises en place par le personnel du COU concernant la sécurité des travailleurs.
5. Examiner le rôle de l'agent de soutien d'équipe : comment gère-t-il la sécurité de chaque employé et la dynamique du groupe pendant un événement particulièrement stressant?

Qui plus est, du fait que la recherche portait sur les relations au sein du COU, elle s'inscrivait dans un cadre axé sur l'intelligence émotionnelle~~is~~. Cette approche reconnaît que l'émotion est au coeur de toute interaction humaine et que, en particulier dans des situations d'urgence stressantes, elle est bénéfique pour la santé et le bien-être des intervenants et permet à ces derniers d'opter pour des stratégies d'intervention efficaces. Selon les observations découlant des quatre exercices précédents de la SIMTEC, cette façon de procéder diminue le stress~~should~~



, facilite la prise de décision, améliore la communication interne et externe au sein du COU et donne de meilleurs résultats pour le personnel du COU comme pour le public.

L'élaboration de l'**exercice Black Fault** a débuté en septembre ~~November~~ 2014 lorsque l'équipe de recherche de la SIMTEC a évalué et intégré les enseignements des quatre derniers exercices quant à la conception des exercices et aux analyses documentaires. À la faveur de cette évaluation, l'exercice a été considérablement amélioré : 1) on a nommé un évaluateur indépendant pour observer le fonctionnement de chaque COU et les décisions prises et fournir une rétroaction; 2) on a mené une enquête avant et après l'~~exercice survey~~exercice dans le but d'examiner l'impact de l'intelligence émotionnelle sur la prise de décisions dans un COU-.

Une analyse documentaire approfondie a été effectuée et un groupe d'experts (EWG) a été constitué pour encadrer la conception de l'exercice. L'analyse documentaire comportait deux axes prioritaires : ~~focuses~~ le rôle de l'intelligence émotionnelle dans l'intervention d'urgence et la mise en place d'un agent de soutien d'équipe dans un COU. Les constatations faites ont guidé la conception des instruments de l'enquête liant l'intelligence à la connaissance et dont le but était d'évaluer les changements de l'intelligence émotionnelle chez les employés d'un COU après trois heures d'immersion dans l'exercice. Les conclusions ont également éclairé le rôle de l'agent de soutien d'équipe ~~And, f~~ au cours de l'exercice et l'élaboration de la vidéo de formation sur les stratégies que doit adopter l'agent dans un COU. Les membres de l'EWG, composé de praticiens aguerris de la gestion des urgences et de décideurs, ont contribué à la conception de l'exercice, participé en tant qu'« acteurs » durant l'exercice et fait des observations ou ont figuré dans la vidéo de formation.

## Exercice de simulation

L'**exercice Black Fault** a eu lieu sur le campus New Westminster du JIBC le 3 février 2015 au moyen d'une simulation organisée par Praxis, ce qui a fourni une perspective interactive et immersive à la première personne du scénario en cours. Les participants étaient quatre COU locaux (Coquitlam, New Westminster, Delta et North Shore), neuf « acteurs » (experts de divers milieux : policiers, pompiers, ambulanciers paramédicaux et employés du gouvernement), quatre évaluateurs indépendants et deux journalistes. Le personnel du COU comptait des représentants des premiers intervenants, des intervenants de soutien, des responsables de la gestion des urgences et des services municipaux. Trois des COU se sont vu attribuer un agent de soutien d'équipe par le programme provincial des services psychosociaux en cas de catastrophe (Provincial Disaster Psychosocial [Services](#) Program); par contre, le quatrième COU a décidé de nommer un agent au sein de son équipe.

Le scénario de l'exercice débute 18 heures après le début de l'intervention relative à un tremblement de terre de magnitude 8,5 dans la Cascadia Subduction Zone. Les participants sont informés que des répliques continues sont enregistrées à des magnitudes de 4 à 6 et que des alertes au tsunami ont été lancées pour tout le littoral extérieur. Selon les premières



évaluations, les infrastructures et les bâtiments ont subi d'importants dommages dans tout le sud de l'île de Vancouver, le Grand Vancouver et la Fraser Valley. Les intervenants et les citoyens confrontés à l'événement sont appelés à réagir aux facteurs de stress suscités par le tremblement de terre.

Tous les participants à l'exercice ont reçu par courriel un lien vers le bulletin de nouvelles du JIBC les informant du tremblement de terre et faisant une première évaluation des dommages pour la collectivité 18 heures avant le début de l'exercice. Lorsqu'ils ont commencé l'exercice, ils ont vu une mise à jour du bulletin de nouvelles faisant état des conséquences du tremblement de terre et des mesures d'intervention prises. Pour plus de réalisme, chaque collectivité a été informée que, son propre COU ayant subi de graves dommages, ses membres seraient déplacés dans un endroit provisoire. Le lieu provisoire choisi a été organisé et équipé ~~suitably furnished decorated and~~ de manière à ressembler à un COU ~~for~~ 18 heures après un tremblement de terre : piles de rapports en désordre, messages, demandes éparpillées dans toute la pièce et contenants de nourriture et de boissons jetés un peu partout. ~~,etc., there were ,and there were bits of candy and cookies.~~

Avant le début de l'exercice, les participants ont regardé la vidéo de formation de l'**Pulse exercise Winter Blues** de sorte à mieux gérer certains des problèmes qu'ils auraient à résoudre au cours de l'exercice. Cette vidéo met en lumière les cinq thèmes importants liés aux facteurs psychosociaux qui influent sur la façon dont les employés du COU gèrent leurs propres réactions au stress lorsqu'ils doivent prendre des décisions à haut risque ayant de graves conséquences et dont ils soutiennent les personnes touchées par un événement traumatique ou intervenant lors de ce type d'événement.

Pendant l'exercice, l'équipe de recherche de la SIMTEC et les évaluateurs indépendants ont observé la réaction des employés du COU lorsqu'ils ont été soumis à toute une série d'intrants, notamment des répliques sismiques, les compliments ou les critiques d'un ~~that ranged from to thanks berating by~~ supérieur, le comportement perturbateur d'un collègue et les demandes d'~~to to~~ information des médias, alors qu'ils s'employaient à planifier et à prendre des ~~with responding~~ décisions dans le but d'allouer des ressources limitées pour atteindre des résultats optimaux. L'exercice a été enregistré et filmé par Praxis.

À la suite de l'exercice, des groupes de discussion ont été formés avec certains groupes de participants (équipes du COU, ~~each~~ « ~~Simulator~~ acteurs », évaluateurs indépendants, médias et observateurs invités). Les transcriptions des groupes de discussion ont été codées et analysées en fonction du thème à l'aide du logiciel NVivo Data Analysis. On a aussi procédé à un compte rendu des discussions de groupe, ce qui a permis aux participants de partager leur expérience et leurs réflexions découlant de l'exercice ~~then ed~~. Les chercheurs voulaient avant tout obtenir une rétroaction qui permette d'optimiser le rôle de l'agent de soutien d'équipe au sein du COU puisque c'est là l'objet de la vidéo de formation qui sera produite à la suite de l'exercice.



## Conclusions de l'exercice Black Fault

Cet exercice a généré des données très intéressantes quant à la façon dont les décideurs d'un COU peuvent intégrer les aspects psychosociaux dans leurs décisions stratégiques et tactiques et prendre en compte, de ce fait, les facteurs de stress psychosocial et adopter des stratégies axées sur le bien-être des travailleurs. Les principales sources des données étaient :

- la réflexion individuelle et de groupe (enquête avant et après l'exercice, groupe de discussion et compte rendu de l'exercice);
- les observations des «acteurs », des évaluateurs indépendants et des chercheurs concernant chaque COU;
- la rétroaction des «acteurs », des ~~Simulator~~ médias et des observateurs invités à la suite de l'exercice.

L'analyse de ces données a permis de recenser plusieurs thèmes, lesquels sont résumés ci-dessous :

1. Dans l'environnement trépidant d'un COU, il règne un climat stressant lorsque le personnel doit rapidement prendre des décisions ou allouer des ressources limitées sans avoir l'information nécessaire et lorsqu'il doit communiquer avec les médias.
2. La façon dont le directeur d'un COU présente l'agent de soutien d'équipe, interagit avec lui et le soutient influe sur la réaction des employés du COU aux interventions de l'agent et sur la manière dont ils prennent soin des employés et de l'équipe.
3. L'agent de soutien d'équipe calme, encourage, manifeste de la compassion et favorise une interaction positive au sein du COU, ce qui a plus d'effet que de simplement prendre des pauses et d'établir des liens avec la famille.
4. Les employés du COU valorisent l'agent de soutien d'équipe lorsqu'ils le connaissent ou lorsqu'il comprend les pressions qui existent dans le COU. Pour cela, l'agent doit recevoir une formation qui lui permette de bien comprendre la gestion opérationnelle du COU et il doit être intégré dans les exercices pratiques du COU.
5. La collaboration entre les membres du COU facilite l'échange d'information, l'établissement des priorités concernant les tâches et les ressources et la recherche de consensus; toutefois, il est impérieux de tenir compte du contexte afin que les décisions soient prises en temps voulu, que les rôles et les fonctions soient clairs et que les opérations se déroulent sans heurts (pour ce faire, il faut se conformer aux objectifs du **adhering** BCERMS [système d'intervention d'urgence de la Colombie-Britannique], tenir des séances d'information régulières et utiliser des listes de contrôle, des éléments visuels et des cartes).



6. La situation étant chaotique lorsqu'une crise éclate, il se peut que le COU soit aux prises avec des conditions difficiles qui exigeront de la flexibilité du fait que le personnel doit s'écarter des procédures et des processus de gestion en vigueur.
7. Les médias constituent souvent un soutien et une ressource précieuse pour le COU; ils peuvent être un allié pour transmettre l'information ou les instructions au public. Toutefois, pour assurer un maximum d'efficacité, les ~~But médias they~~ doivent recevoir des informations exactes et en temps opportun.

L'**exercice Black Fault** a exigé du personnel du COU qu'il compose avec de nombreux défis et complications en tant qu'intervenants face à un tremblement de terre catastrophique. Les conclusions de l'exercice confirment les avantages d'intégrer les aspects psychosociaux d'une intervention efficace dans les opérations et les décisions stratégiques et tactiques du COU. Plus important encore, elles montrent la pertinence d'incorporer l'agent de secours d'équipe dans les activités du COU. En continuant d'éduquer le personnel et de lui offrir une formation polyvalente, on augmentera la confiance individuelle et collective et on « normalisera » l'importance du soutien psychosocial dans le COU.

Les chercheurs de la SIMTEC ont intégré ces conclusions dans trois produits livrables de l'**exercice Black Fault** :

1. Un rapport destiné à l'équipe de chaque COU qui souligne les résultats globaux de l'enquête sur l'intelligence émotionnelle, ses réflexions et sa rétroaction, et les observations de l'évaluateur ~~the~~ indépendant et des chercheurs de la SIMTEC observations.
2. Une vidéo de formation ~~Inform the~~ et une brochure explicative sur le rôle et les responsabilités des agents de soutien d'équipe dans un COU ~~SW~~.
3. Un article revu par des pairs ~~rapport~~ portant sur l'incidence de l'intelligence émotionnelle dans un COU.

Le matériel et les documents de l'**exercice Black Fault** ont été téléchargés sur le site Web du JIBC, de même que la vidéo de formation et les ressources, et on peut maintenant les télécharger à partir du site <http://simtec.jibc.ca>.