

# Lignes directrices pour aider le personnel à se préparer aux catastrophes

Conseils pratiques pour les prestataires de soins de santé et le personnel de sécurité publique

Un leadership et une cohésion efficaces sont essentiels à la préparation aux catastrophes pour plusieurs raisons. Le leadership permet d'orienter, de clarifier et de prendre des décisions dans des situations chaotiques et imprévisibles.

Les leaders forts inspirent la confiance, favorisent la résilience et mobilisent des ressources. Ils guident les équipes et les communautés dans l'adversité avec une vision et une stratégie claire.

La cohésion entre les travailleurs de la santé, les premiers intervenants et les autres parties prenantes améliore la communication, la coopération et le partage des ressources, autant d'éléments essentiels à l'efficacité des interventions en cas de catastrophe.

Lorsque le leadership et la cohésion se conjuguent, ils forment le pilier des efforts de préparation.

Prenez le contrôle et gérez la situation. Reconstituez le leadership d'un groupe lorsque c'est possible et approprié

## Leadership

Le leadership est essentiel pour favoriser la collaboration, fixer des objectifs, prendre des décisions et maintenir la responsabilité :

- Établissez à l'avance des politiques et des structures de coordination de la gestion des urgences aux niveaux fédéral, provincial/territorial et municipal.
- Vérifiez régulièrement que les plans de préparation aux catastrophes sont à jour et exacts – et les adapter s'ils ne le sont pas.

### Approche collaborative/en réseau

Plaidez en faveur d'une approche en réseau dans laquelle plusieurs organisations travaillent ensemble et de manière coordonnée, mettant en commun leurs ressources et leur expertise :

- Promouvez l'implication de la communauté dans les efforts de préparation et de réponse, y compris la sensibilisation, l'éducation et la création de partenariats.

### Modèle d'équipe d'urgence

Définissez les rôles et les responsabilités des groupes et des individus avant, pendant et après une crise. Il est important que chacun connaisse son rôle pour coordonner les ressources :

- Fixez des objectifs communs et exploitez efficacement les ressources.
- Renforcez l'importance d'une approche organisée, souple et adaptable de la gestion des urgences.

### Ressources complémentaires

- Waugh, W. L., & Streib, G. (2006). Collaboration and Leadership for Effective Emergency Management. *Public Administration Review*, 66(s1), 131–140. (en anglais ; <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00673.x>)
- Sécurité publique Canada. (2017). *Un cadre de sécurité civile pour le Canada, troisième édition*. (<https://www.securitepublique.gc.ca/cnt/rsrscs/pblctns/2017-mrgnc-mngmnt-frmwrk/index-fr.aspx>)

---

Mettez quelqu'un à disposition pour répondre aux questions.  
Apportez un réconfort et un soutien verbal, même s'il n'y a pas de nouvelles informations à partager

- Définissez les rôles des différentes parties prenantes dans la communication d'urgence. Les hauts fonctionnaires, les intervenants et les médias doivent se coordonner et collaborer.
- **Une communication efficace et cohérente** est essentielle pour gérer les perceptions du public et **maintenir la confiance et la transparence** :
  - La combinaison d'une crise, d'émotions exacerbées, d'un accès limité aux faits et de rumeurs/spéculation peut rapidement conduire à un environnement d'information instable.
  - Pour limiter ce phénomène, il convient d'évaluer l'efficacité de différents canaux de communication, y compris les médias traditionnels, les médias sociaux et les messages directs.
  - Ces canaux peuvent être utilisés pour diffuser des informations opportunes, corriger des informations erronées et dialoguer avec le public.
- Reconnaissez la nécessité de faire preuve de **sensibilité culturelle** et d'offrir une **accessibilité linguistique** dans les efforts de communication :
  - Les populations vulnérables peuvent nécessiter davantage de réassurance pour répondre à leurs besoins.
  - Lorsque vous communiquez des termes techniques complexes, évitez d'utiliser du jargon et des acronymes. Fournissez des définitions, utilisez des noms et des termes de référence cohérents et réfléchissez aux éventuels supports visuels à utiliser.
- Fournissez une **rassurance verbale** en disant par exemple : « Nous y travaillons », « Des personnes s'efforcent de le découvrir » et « Nous vous tiendrons au courant dès que nous en saurons plus ».
  - En période de crise, évitez les phrases telles que « Sans commentaire ». Ces mots donnent une impression de secret et impliquent que vous savez

quelque chose que vous ne voulez pas ou ne pouvez pas partager avec le public. Cela suscite le scepticisme et la méfiance.

- Si une information est inconnue ou indisponible, la meilleure chose à faire est de l'admettre honnêtement. Dire « Je ne le sais pas maintenant » et expliquer ce qui est inconnu et comment vous avez l'intention de le découvrir est une approche valable.
- Fournissez des **stratégies pour prendre soin de soi et maintenir la résilience** pendant des situations de crise prolongées :
  - Soulignez l'importance de chercher du soutien et de gérer efficacement le stress.
  - **Protégez la santé mentale.** L'exposition excessive aux informations et aux images traumatisantes dans les médias est un facteur de risque pour le développement du syndrome de stress post-traumatique (SSPT) et de la dépression. Soyez attentif au contenu que vous partagez.

### Ressources complémentaires

- Federal Emergency Management Agency (FEMA). (2014). *Lesson 3: Communicating in an Emergency*. (en anglais ; [https://training.fema.gov/emiweb/is/is242b/student%20manual/sm\\_03.pdf](https://training.fema.gov/emiweb/is/is242b/student%20manual/sm_03.pdf))
- Substance Abuse and Mental Health Services Administration. (2019). *Communicating in a Crisis: Risk Communication Guidelines for Public Officials*. (en anglais ; <https://store.samhsa.gov/sites/default/files/pep19-01-01-005.pdf>)

## La cohésion d'équipe

### Une communication efficace

Une équipe cohésive comprend les styles de communication de ses membres, ce qui garantit une bonne circulation de l'information. Cela est essentiel pour prendre des décisions rapides et mettre en œuvre des actions urgentes.

---

### La coordination des ressources

Une équipe soudée peut coordonner efficacement les ressources, en veillant à ce qu'elle soit envoyée là où il est le plus nécessaire, sans duplication ni gaspillage. Cette efficacité est vitale pour gérer les pertes massives et minimiser l'impact d'une crise.

### Adaptabilité et flexibilité

Une équipe soudée est plus adaptable et plus flexible, capable d'ajuster rapidement ses stratégies et ses tactiques en fonction de l'évolution de la situation. Cette agilité est cruciale pour garder un temps d'avance sur la crise et optimiser les efforts de réponse.

### Soutien et résilience

Une équipe soudée apporte un soutien mutuel, stimule le moral et la résilience. Ce réseau de soins aide les membres de l'équipe à faire face au stress et à se concentrer sur leurs tâches.

### Objectifs et responsabilités partagés

Une équipe soudée partage des objectifs communs et comprend les responsabilités de chacun dans le cadre plus large de l'intervention. Cette clarté minimise la confusion et garantit que tous les aspects de l'intervention soient couverts.

### Apprentissage et amélioration

Après une crise, une équipe soudée est mieux à même de procéder à des débriefings et à des évaluations. Cette pratique améliore l'apprentissage organisationnel et prépare l'équipe aux crises futures.

### Ressources complémentaires

- Pan-American Health Organization. (2019). *Mass Casualty Management System Course Manual*. (en anglais ; <https://iris.paho.org/handle/10665.2/51484>)

## Maintenez le bien-être des dirigeants

Les sauveteurs peuvent être confrontés à des événements traumatisants – soit sur le lieu de la crise, soit plus tard – qui risquent d’interférer avec leur capacité à fonctionner.

Il est important de prendre en compte l’impact émotionnel et psychologique des crises sur les prestataires de soins de santé, le personnel de la sécurité publique, le personnel militaire et les autres personnes assumant un rôle de leader ou de sauveteur.

Fournissez des stratégies pour prendre soin de soi et maintenir la résilience pendant des situations de crise prolongées.

Insistez sur l’importance de chercher du soutien et de gérer efficacement le stress. Voir l’outil de navigation pour plus d’informations.

## Ressources complémentaires

- Substance Abuse and Mental Health Services Administration. (2019). *Communicating in a Crisis: Risk Communication Guidelines for Public Officials*. (en anglais ; <https://store.samhsa.gov/sites/default/files/pep19-01-01-005.pdf>)