

Fusillade du 13 septembre 2006 au Collège Dawson: Évaluation du plan d'intervention psychologique d'urgence



***Fusillade du 13 septembre 2006
au Collège Dawson :
Évaluation du plan d'intervention
psychologique d'urgence***

Citation suggérée :

Roy, D., Lesage, A., Séguin, M., Chawky, N., Boyer, R., Guay, S., Bleau, P., Steiner, W., Szkrumelak, N., Gauvin, D., Miquelon, P., *Fusillade du 13 septembre 2006 au Collège Dawson : Évaluation du plan d'intervention psychologique d'urgence*. Premier de quatre rapports déposés au ministère de la Justice du Québec sur l'évaluation de l'impact psychologique et de l'intervention psychologique suite à la fusillade au Collège Dawson le 13 septembre 2006.

Équipe de recherche

Ordre alphabétique

Pierre Bleau, M.D., FRCPC, médecin psychiatre, Coordonnateur de l'équipe, Directeur médical du Programme d'anxiété du CUSM, Professeur adjoint, Département de psychiatrie, Université McGill.

Richard Boyer, M.A. (Soc.), Ph.D., Chercheur, Département de psychiatrie, Université de Montréal et Centre de recherche Fernand-Séguin de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine.

Stéphane Guay, Ph.D., psychologue-chercheur, Directeur du Centre d'études sur le trauma, Centre de recherche Fernand-Séguin de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine et Professeur agrégé, École de criminologie, Université de Montréal.

Alain Lesage, M.D., FRCPC, M.Phil., médecin psychiatre et Professeur au Département de psychiatrie, Université de Montréal et Centre de recherche Fernand-Séguin de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine.

Monique Séguin, Ph.D., Professeure, Université du Québec en Outaouais; Centre d'études McGill sur le suicide, Institut universitaire en santé mentale Douglas.

Warren Steiner, M.D., FRCPC, Psychiatre en chef, Département de psychiatrie, Centre universitaire de santé McGill (CUSM), Professeur agrégé, Département de psychiatrie, Université McGill.

Nadia Szkrumelak, M.D., FRCPC, Psychiatre en chef adjointe, Département de psychiatrie, Centre universitaire de santé McGill (CUSM), Professeure adjointe, Département de psychiatrie, Université McGill.

Dépôt légal
Bibliothèque et
Archives nationales du Québec, 2010
Bibliothèque et Archives Canada, 2010

ISBN 978-2-922577-86-0

1^{er} septembre 2010

© Hôpital Louis-H. Lafontaine, 2010
Tous droits réservés

Distribué par le Centre de documentation de
l'Hôpital Louis-H. Lafontaine
Téléphone : 514 251-4000 poste 2964;
Télécopieur : 514 251-0270
Web : www.hlhl.qc.ca
Courriel : bibliotheque.lhl@sss.gov.qc.ca

Merci...

Téléphonistes : Dan Jeannotte, Jessica Burai, Julie Potvin, Ever Yobany Rivas, Frances Moyle, Alexandra Martin, Kang Min Lee, Mélanie Riccio, Maria Garcia, Adam Leiner, Barbara Skerrett, Grace Hlywa Maytan, Robin Wiviott et tous les autres.

Administrateurs et personnel du Collège Dawson : Richard Filion, Diane Gauvin, Donna Varrica, Paul Rastelli, Shirley Jorgensen, Andrew Mackay, Mary Hlywa, Geoff Kloos, Drago Kresevic et tous les autres.

Assistanat de recherche : Denise Roy, Nadia Chawky, Paule Miquelon, Jean-François Dupont, Emilie Soulard, Julie Fiset-Laniel, Christian Sauvé, Philippe Lesage, Nicole Guay, France Proulx, Christian Levac et l'équipe MultiSpectra.

Un merci tout spécial à toutes ces personnes qui ont accepté de se rappeler ces tristes événements : les étudiants, le personnel de soutien, les professeurs, les professionnels, les administrateurs et les intervenants, les parents, spécialement à la famille de Anastasia De Sousa.



À l'honorable Jean-Marc Fournier,

Ministre de la Justice du Québec

Le 13 septembre 2006, un tireur fait irruption au Collège Dawson. Il tue une personne, en blesse 19 autres et se suicide par la suite. Il s'agit de la troisième tragédie du genre à survenir au Québec ; une tragédie qui a laissé sa marque dans la mémoire collective.

Le Collège Dawson, par sa mission d'enseignement, a souhaité que l'analyse de la situation permette d'améliorer les interventions si de tels événements devaient se reproduire.

C'est dans ce contexte que l'Institut de recherche du Centre universitaire de santé McGill (CUSM) a reçu, en 2007, une subvention du Gouvernement du Québec pour étudier les impacts psychologiques de ce drame. Pour ce faire, une collaboration interuniversitaire dynamique a été instituée entre l'Université McGill, l'Université de Montréal et l'Université du Québec en Outaouais, de même qu'avec le Collège Dawson. En plus d'aborder les impacts psychologiques de ce drame sur la population exposée, l'étude a permis d'évaluer le plan d'intervention psychologique mis en place et de proposer un modèle de plan d'intervention pour faire face à des situations similaires.

Sous la direction scientifique du Dr Alain Lesage, notre équipe, composée de chercheurs du Centre de recherche Fernand-Seguin de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine, du Groupe McGill d'étude sur le suicide et de l'Institut de recherche du Centre universitaire de santé McGill, vous présente les quatre documents suivants :

- Évaluation du plan d'intervention psychologique d'urgence ;
- Rapport d'une enquête auprès des étudiants et du personnel du Collège Dawson sur l'impact psychologique et la recherche d'aide ;
- SECURE (Soutien, évaluation et coordination unifiés pour le rétablissement et l'éducation) : un programme d'intervention psychologique multimodal ;
- Synthèse et recommandations.

En vous remettant cette étude, les chercheurs associés souhaitent apporter aux réseaux de la santé, de l'éducation, de la justice et de la sécurité publique, les éléments d'information nécessaires pour intervenir efficacement dans le contexte d'un drame comme celui vécu le 13 septembre 2006 au Collège Dawson.

D^r Pierre Bleau

Directeur médical du programme d'anxiété

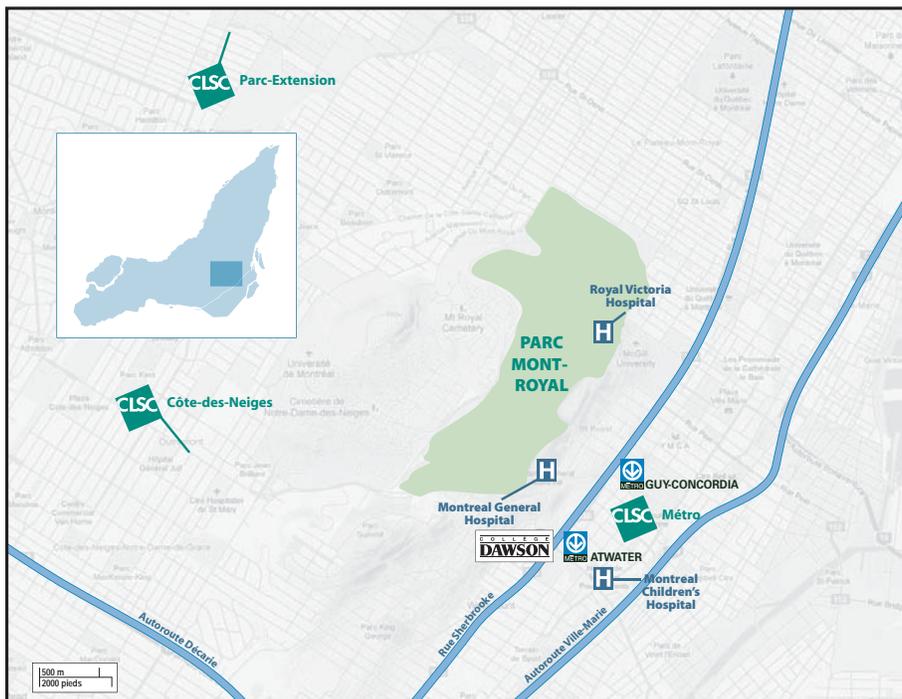
Centre universitaire de santé McGill

L'évaluation du plan d'intervention psychologique d'urgence, ou le *Plan de facto*, rend compte de la mise en place des services de soutien psychologique suite à la fusillade du 13 septembre 2006 au Collège Dawson. Le projet a reçu l'approbation des comités d'éthique de la recherche du Collège Dawson, du Centre universitaire de santé McGill (CUSM) et du Centre de recherche Fernand-Seguin de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine. Pour la collecte des données, nous avons opté pour une approche qualitative parce qu'elle est particulièrement appropriée pour comprendre une réalité sociale dans la perspective de ceux qui la vivent (Mayer et Deslauriers, 2000)¹. Nous avons interviewé les personnes clés qui sont intervenues dans l'organisation du soutien psychologique et aussi sur le terrain. Douze personnes ont été interviewées en individuel ou en duo, provenant du Centre universitaire de santé McGill (CUSM), de la direction du Collège Dawson, de l'Agence de santé et des services sociaux de Montréal, du Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), du Centre de services sociaux et de santé de la Montagne et de l'équipe 24/7 du CAVAC. De plus, une trentaine de personnes ont été rejointes lors d'entrevues de groupe réalisées auprès de la communauté de Dawson (des professeurs, des membres du personnel et des employés de la cafétéria) et au cours d'entrevues individuelles ou en duo avec des étudiants blessés, des étudiants non blessés et des parents d'étudiants. Nous tenons d'ailleurs à remercier toutes les personnes qui ont contribué à la collecte de données.

Les entrevues ont été enregistrées puis retranscrites intégralement. Leur durée moyenne est d'une heure pour les entrevues individuelles et de deux heures pour les entrevues de groupe. Elles ont été codées par thèmes et ensuite analysées.

Nous avons regroupé les dimensions du discours des acteurs clés sous forme d'enjeux et de stratégies. Ces dimensions (intentions/décisions/évaluation des besoins/actions) font référence à des aspects essentiels pris en compte par les acteurs, lors de la mise en place de différents services. Ces acteurs proviennent de ressources diversifiées mais leur objectif est le même : le soutien psychologique. La période d'étude s'étend sur 12 mois.

La structure du document suit le fil du temps. Il faut d'ailleurs noter que l'intensité des interventions est plus importante les premiers jours suivant la fusillade.



1. MAYER, R., ET DESLAURIERS, J.-P. (2000) « Quelques éléments d'analyse qualitative ». Dans R. Mayer, F. Ouellet, M.-C. Saint-Jacques, D. Turcotte et al. *Méthodes de recherche en intervention sociale* : 159-189. Boucherville : Gaëtan Morin éditeur.

La fusillade vient de survenir (12 h 41), peu d'information circule quant à la nature de l'événement, soit le nombre de personnes armées qui ont fait feu, le nombre de morts et de blessés, etc. Trop de gens essaient de se rejoindre par cellulaire, on doit se reprendre sept à huit fois pour avoir une ligne. L'effet est paralysant.

Ce qui caractérise cet enjeu c'est la rapidité avec laquelle les acteurs vont rejoindre et mobiliser les ressources de leur institution.

Les enjeux

Les enjeux qui caractérisent ces premières heures : la quête de l'information, la mobilisation des ressources pour le soutien psychologique, les premières modalités d'intervention et la mise en place d'une équipe de gestion de crise.

Les acteurs

Quatre acteurs sont engagés dans ces enjeux : la direction du Collège Dawson, l'Hôpital général de Montréal (HGM), l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal (Agence SSSM) et le Centre d'aide aux victimes d'acte criminel (CAVAC). Les sources d'information sont les médias (télévision, radio et Internet) et le service de police.

- **Direction du Collège Dawson** : dans ce chaos, la direction cherche à localiser et regrouper les gestionnaires dispersés à l'intérieur et à l'extérieur du Collège ; ces activités vont occuper tout l'après-midi. Des gestionnaires se rendent dans les trois hôpitaux où ont été transportés les blessés : l'Hôpital général de Montréal, l'Hôpital juif de Montréal et l'Hôpital Jean-Talon.
- **Hôpital général de Montréal (HGM)** du Centre universitaire de santé McGill (CUSM) : deux psychiatres font le constat de la nécessité d'une personne aux entrées pour accueillir et diriger les personnes qui affluent en très grand nombre en quête de soutien ou de renseignements.
- **Agence de SSSM** : contacte le CSSS de la Montagne qui dessert le territoire où se situe le Collège et elle évalue la situation avec les policiers, cherchant à savoir quand les lieux seront sécurisés.
- **Équipe 24/7 du CAVAC** : six intervenantes sont prêtes à intervenir dans les minutes qui suivent la fusillade.

Mobilisation des ressources en intervention psychologique

Ce qui caractérise cet enjeu, c'est la rapidité avec laquelle les acteurs vont rejoindre et mobiliser les ressources de leur institution.

Les quatre mêmes groupes d'acteurs sont impliqués dans cet enjeu. Chacun a accès à un bassin d'intervenants de son institution spécialisés en soutien psychologique : psychologues, travailleurs sociaux, psychiatres, infirmières et intervenants en santé mentale. Tous ont pris conscience de l'urgence d'intervenir auprès de la communauté du Collège Dawson, et cette urgence va les guider dans les décisions qu'ils auront à prendre.

- **CUSM** : met ses énergies pour trouver du personnel pour faire le triage aux entrées de l'HGM; trouver des locaux pour y diriger les gens selon leurs besoins; mettre à la disposition des familles des professionnels pour intervenir auprès des familles; faire des évaluations psychiatriques.
- **Agence de SSSM** : mobilise le CSSS de la Montagne qui rejoint les professionnelles² disponibles. Elle attribue des ressources additionnelles à Info-Santé, le service de référence qui couvre toute l'Île de Montréal. Elle établit des couloirs de services entre les différents



2. Le féminin est utilisé parce que la majorité des intervenants sont des femmes.

CSSS et CLSC de Montréal, et les étudiants du Collège Dawson et leurs familles qui ont besoin d'aide, afin qu'ils soient vus en priorité.

- **Collège Dawson** : le coordonnateur des ressources humaines contacte le Programme d'aide aux employés (PAE) et s'assure que leurs intervenantes soient prêtes à répondre aux demandes d'aide des employés. On enjoint d'élargir à tous les membres du personnel les services d'aide et la compagnie d'assurances accepte. À 17h, les gestionnaires font une mise à jour de l'information sur l'événement. De manière informelle et spontanée, les gens se donnent du soutien, se racontent, s'écoutent et se réconfortent mutuellement.
- **L'équipe 24/7 du CAVAC** : est prête à intervenir. La directrice clinique rejoint régulièrement les policiers et attend une autorisation pour envoyer son équipe sur les lieux de la fusillade.

Moins de deux heures après l'événement, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et la Fédération des cégeps témoignent leur sympathie et offrent leur aide à la direction du Collège. Aucune demande d'aide ne leur est faite ce mercredi, tous les acteurs étant mobilisés à s'organiser pour faire face à la situation.

Les images télévisées montrent des jeunes et des individus en panique allant dans toutes les directions. Des étudiants se réfugient à l'Hôpital pour Enfants, situé à quelques rues du Collège; d'autres vont vers le métro Guy et l'Université Concordia.

Modalités d'intervention

- **L'Agence de santé** : en contact avec le CLSC Métro, elle décide d'envoyer des intervenants sur le terrain.
- **CLSC Métro** : les travailleurs sociaux et les psychologues du CLSC Métro sont les premiers sur place, munis d'un dossier blanc. Ils parcourent les rues à proximité des métros Atwater et Guy-Concordia et cherchent à identifier les cas de détresse et à leur venir en aide. Cette présence d'une vingtaine d'intervenantes identifiables à proximité des lieux de la tragédie a un effet rassurant pour les personnes en état de panique.
- **Université Concordia** : ouvre spontanément un espace d'accueil sur son site et utilise les médias pour en informer les étudiants. Brevages et nourriture sont offerts pour réconforter. Il n'y a pas d'aide psychologique, mais des étudiants qui aident d'autres étudiants. L'occupation de ce refuge ne dure que 2 à 3 heures, car les étudiants désirent rentrer chez eux le plus rapidement possible.
- **Hôpital général de Montréal** : trois enjeux majeurs en ce qui concerne le déferlement (*surge*) des gens dans l'hôpital. 1) Deux psychiatres assument un leadership dans l'organisation de services pour sortir du chaos. 2) Ils organisent une répartition des personnes (triage), dans deux salles différentes, selon leurs besoins. 3) Ils ajoutent du personnel afin d'offrir des services de soutien psychologique au Code Orange³.
- **L'équipe 24/7 du CAVAC** : l'autorisation des policiers à se rendre sur les lieux ne vient que 4 à 5 heures après l'événement. L'équipe se rend au Centre opérationnel sud du service de police où certains étudiants témoins y avaient été amenés par les policiers. À l'arrivée de l'équipe 24/7, il est trop tard. Les étudiants ont déjà quitté les lieux pour retrouver leur famille.

Retour sur l'intervention par le CSSS de la Montagne et le CAVAC

Au retour des intervenantes à 17h30, les responsables du CSSS ainsi que la responsable clinique de l'équipe 24/7 du CAVAC effectuent un débriefing avec leurs intervenantes respectives (pas dans le même lieu). Celles-ci ont répondu à des demandes très concrètes mais elles ont l'impression de n'avoir rien fait. Certaines intervenantes se disent frustrées comme « ressources spécialisées en intervention de crise » de n'offrir aux personnes en état de panique que des actes strictement instrumentaux : donner de l'argent pour téléphoner, indiquer un trajet d'autobus pour le retour à la maison, offrir du café, prêter un cellulaire, etc. À 18h, la session est terminée et chacune rentre chez soi.

3. Le code Orange est déclenché dans des situations de catastrophe quand un nombre très important de blessés sont transférés vers un centre hospitalier, où affluent également des membres des familles, les proches et autres personnes affectées par le sinistre.





Les gens ayant été informés par les médias que les ambulanciers ont transporté les blessés à HGM, les lignes téléphoniques de l'hôpital sont surchargées.

Formation d'une équipe de gestion de crise

- Impossible pour l'Agence de SSSM, qui a le mandat de sécurité civile, de rejoindre la direction du Collège Dawson (par téléphone ou cellulaire).
- La mise en place d'une équipe de gestion de crise s'impose rapidement pour la direction du Collège Dawson. De façon spontanée et informelle, la direction demande la collaboration des deux psychiatres du CUSM pour une prise en charge du soutien psychologique.
- Une rencontre est convenue dès le lendemain jeudi, à 8 h.

Informers la population

En soirée, le directeur du Collège, un responsable d'Urgences-santé et le chef de police rencontrent les médias au quartier général de la police afin de faire le point sur la situation.

JEUDI : LENDEMAIN DE LA FUSILLADE

Trois enjeux ont rendu possible la mise en place de services de soutien psychologique dans de si courts délais :

- l'entente de collaboration (conseil et accompagnement) entre la direction du Collège Dawson et les deux psychiatres qui offrent l'aide du CUSM à long terme.
- la flexibilité de l'Agence de SSSM qui adapte son plan d'intervention pour rencontrer les attentes des autres acteurs tout en remplissant le mandat qu'elle a déjà en tant que « coordonnateur régional de sécurité civile, mission santé ». En raison de l'expertise en intervention post-traumatique qui se trouve au CUSM avec le département de psychiatrie et le programme d'anxiété, l'Agence demande au CSSS de la Montagne de se joindre à l'équipe de gestion de crise déjà formée.
- on opte pour organiser et offrir les services d'aide psychologique sur le site même du Collège plutôt que dans les hôpitaux du CUSM ou au CLSC Métro, situé à proximité du Collège.

La direction du Collège Dawson qui prend les décisions, conseillée par le CUSM et aidée par le CSSS de la Montagne, constituent les acteurs de la planification des services.

Réappropriation du Collège par la communauté de Dawson

La préoccupation majeure est de trouver « ce qu'on peut faire pour aider les étudiants », message mis de l'avant par le directeur du département de psychiatrie du CUSM et que l'équipe de gestion de crise adopte. Jeudi matin à 8 h se tient une première rencontre des gestionnaires du Collège avec les psychiatres du CUSM.

La planification est conçue en trois étapes autour desquelles s'articulent les moments forts des services de soutien psychologique :

- le vendredi 15 septembre à 13 h, deux jours après la fusillade, l'accueil des professeurs et des membres du personnel ;
- le lundi 18 septembre, la rentrée de toute la communauté collégiale ;
- le mardi 19 septembre, la reprise des cours, ou du moins une première rencontre des professeurs avec leurs étudiants en classe.

Ce lien direct du CUSM et de la direction du Collège Dawson facilite et accélère la mise en place et la coordination des services en santé mentale.

Jour 2

Ce lien direct du CUSM et de la direction du Collège Dawson facilite et accélère la mise en place et la coordination des services en santé mentale.

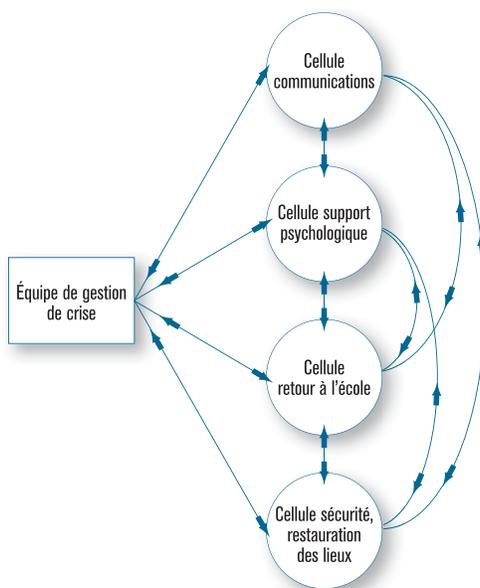


Structuration de l'équipe de gestion de crise

Il y a formation de quatre cellules de gestion de crise qui s'organisent autour des étapes essentielles pour la réappropriation du Collège :

- soutien psychologique ;
- restauration des lieux physiques de l'école ;
- enjeux académiques et retour à l'école ;
- relations avec les médias.

La section qui suit réfère davantage au rôle d'intervention psychologique au sein de l'équipe de gestion de crise.



Dès le jeudi matin, l'équipe de gestion de crise prend en charge l'organisation de l'aide et le recrutement de ressources en soutien psychologique (...)

Structuration et modalité de l'aide psychologique

Dès le jeudi matin, l'équipe de gestion de crise prend en charge l'organisation de l'aide et le recrutement de ressources en soutien psychologique, pour la rencontre avec tous les professeurs et le personnel, qui doit se tenir le vendredi 15 septembre à 13 h au Collège Dawson.

L'équipe constate méconnaître l'ampleur de la demande à venir, tant de la part du personnel que de celle des étudiants. Une trentaine d'intervenantes sont recrutées dans un premier temps, lesquels proviennent du CSSS de la Montagne, du CUSM et du programme d'aide aux employés (PAE). Suite à une mise en commun de l'aide disponible, l'équipe de gestion de crise réalise que les intervenants des trois CLSC et du PAE ont la formation et l'expérience nécessaires pour faire face à la situation.

VENDREDI, 15 SEPTEMBRE

Rencontre préparatoire du CUSM avec les intervenantes

Une formation brève est donnée lors de cette réunion du matin sur les interventions requises, les ressources disponibles, la localisation des bureaux pour les rencontres dans les principaux pavillons du Collège, etc. Un badge d'identification est distribué. On s'entend sur un modèle d'intervention commun; approche de stress aigu et contre le réflexe d'évitement⁴. On recommande de ne pas « pathologiser » et l'on prévoit qu'une majorité de personnes n'aura probablement pas besoin d'intervention. Le choix de ce modèle théorique, fait par le CUSM – ne pas pathologiser – prend le pas sur l'évaluation possible de la présence de pathologies. Un membre de l'équipe de gestion de crise suggère une consigne à donner aux professeurs, une façon d'être entre eux et avec les étudiants : « patience, flexibilité et sensibilité ».

Du soutien individuel et de groupe seront offerts. Un dépliant, recensant les ressources d'aide psychologique qui sont disponibles à proximité du Collège, sera remis au personnel. On constate une localisation exceptionnelle pour ces types de ressources, car le Collège Dawson est près des ressources de 1^{re} ligne : les hôpitaux pour les services médicaux et psychiatriques et celles du CLSC Métro.

4. Le concept d'évitement : éviter de penser au traumatisme, éviter les personnes ou les lieux qui le rappellent, indifférence, restriction de l'affect, incapacité à envisager l'avenir de façon positive.

Jour 3

Le message que l'on veut passer à la communauté présente est que les gens seront encadrés et soutenus. Le directeur général ayant « parlé au cœur des gens sans fard ».

Accueil des professeurs et des membres du personnel au gymnase du Collège

Le vendredi en après-midi, le directeur général prend la parole, entouré de ses gestionnaires, accompagné des deux psychiatres du CUSM. C'est un moment décisif pour la suite des événements et tous sont bien préparés, nous disent certains répondants. Le message que l'on veut passer à la communauté présente est que les gens seront encadrés et soutenus, le directeur général ayant « parlé au cœur des gens, sans fard ». Une trentaine d'intervenantes sont présentes lors de cette rencontre de plus de 800 membres du personnel et professeurs.

Les objectifs sont de rétablir les faits, donner une information la plus juste possible concernant les événements, permettre aux employés de récupérer leurs effets personnels et les informer du plan pour une réappropriation rapide du Collège, faire prendre conscience aux membres du personnel qu'ils ont été affectés eux-mêmes (reconnaissance de leur atteinte) et qu'ils doivent s'engager dans leur propre « guérison ». Un nombre d'intervenantes, provenant de l'extérieur, sont déjà disponibles pour rencontrer les membres du personnel et les professeurs présents. Un psychologue, aussi enseignant au Collège Dawson, les renseigne sur la façon d'intervenir entre eux et avec les étudiants. Cette voix, « un prof qui parle aux profs », est écoutée avec beaucoup d'attention. Un dépliant expliquant les troubles possibles suite à un trauma et la façon d'offrir du soutien leur est remis. Ce dépliant est aussi disponible sur le site Web du Collège.

Cependant il est important de souligner que, lors des entrevues avec les membres du personnel et les professeurs, plusieurs d'entre eux se sont dit mal à l'aise de consulter les intervenantes sur place, par crainte d'être identifiés par leurs collègues et/ou supérieurs hiérarchiques.

Place et rôle du Web et des médias

- Il y a l'utilisation constante des médias (*The Gazette, La Presse, CBC, CTV, etc.*) pour informer quant à la planification du retour au Collège en trois étapes.
- Le site web du Collège est un instrument utile et important entre le Collège et ses employés, ses étudiants et leurs parents, dans ce processus de réappropriation du Collège. Ainsi les parents seront avisés de la rencontre avec les étudiants par les médias et le site Internet du Collège.
- Des réseaux informels d'information et de soutien s'organisent rapidement entre professeurs et étudiants, par Internet.

L'Agence de SSSM joue un rôle de soutien logistique auprès du CSSS de la Montagne. Elle fournit un nombre suffisant d'intervenantes pour la rencontre du vendredi et procure du matériel d'information aux intervenantes : consignes à respecter, documents informatifs sur le stress post-traumatique, etc.

Dès le vendredi après-midi, une majorité de professeurs et de membres du personnel se disent prêts à accueillir les étudiants pour la rentrée du lundi. « On entre dans un processus de guérison », cette idée que l'on veut propager se retrouve aussi sur le site web du Collège.

SAMEDI ET DIMANCHE

Jours 4 et 5

Planification de la rentrée des étudiants

- L'objectif visé est que le retour des étudiants soit facile et fluide.
- Le CUSM conseille la direction du Collège Dawson pendant toute la fin de semaine et ensemble, ils coordonnent les services qui seront offerts le lundi.
- Un des psychiatres du CUSM indique à quels types de réactions s'attendre (pleurs, chocs, etc.), ce qu'il faut anticiper et il rappelle que les réactions diminueront de jour en jour. Il mentionne que 2 % de la population estudiantine pourrait être atteinte d'un stress post traumatique. Il ajoute que les étudiants ont besoin de savoir qu'on s'occupe d'eux, qu'on leur offre des services d'aide, et que le simple fait de savoir tout cela sera probablement tout ce dont ils auront besoin.
- Le CUSM fait des démarches durant toute la fin de semaine pour trouver 65 professionnels en santé mentale de plus pour accompagner les quelques 3 000 étudiants attendus le lundi (estimation). S'ajoutent les tâches suivantes : préparer les horaires, attribuer des locaux et leur fournir des cartes d'identité.
- Préparation d'affiches, d'une carte et de brochures indiquant la liste des locaux à l'endos (identification de salles pour le counselling, pour la récupération des effets personnels, etc.)
- En marge de la rentrée planifiée par l'équipe de gestion de crise, l'Association étudiante du Collège organise une rentrée parallèle, le lundi à 12 h 41, heure à laquelle l'incident armé s'est produit.
- La directrice clinique du CAVAC est invitée par le CUSM à se joindre avec son équipe 24/7 aux autres intervenantes, pour une première rencontre, lundi matin à 8 h 30 au Collège.

L'objectif visé est que le retour des étudiants soit facile et fluide.

Garder le contrôle

Des offres d'aide sont parvenues à l'équipe de gestion de crise, de différents services et regroupements professionnels. On décide de refuser ces offres parce qu'il peut devenir difficile de gérer et coordonner chaque jour autant de ressources (offrant des disponibilités partielles et temporaires) et on ne veut pas en arriver à une perte de contrôle des gens intervenant sur le terrain. Il s'avère aussi important de savoir que tous travaillent de la même façon et véhiculent le même message.

Certains médecins contestent le choix fait par les psychiatres du CUSM quant à leur approche pour gérer cette crise. Ils rencontrent la direction du Collège Dawson pour les en informer. Celle-ci, après réflexion et échanges entre gestionnaires, reconnaît le savoir-faire des gens du CUSM et fait le choix de continuer de travailler avec eux.

Médias

La rentrée du lundi est relayée par les journaux et la télé; l'information est aussi diffusée sur le site Internet du Collège.



Le Collège est le principal site du soutien psychologique au cours des deux premières semaines (...)

LUNDI, 18 SEPTEMBRE, RENTRÉE DES ÉTUDIANTS

Le Collège est le principal site du soutien psychologique au cours des deux premières semaines pour les raisons suivantes. Les acteurs clés veulent faciliter la réappropriation du Collège par sa communauté, ils souhaitent contrer le réflexe d'évitement et ils estiment que les étudiants seraient davantage portés à se rendre au Collège Dawson pour recevoir du soutien psychosocial dans un CLSC ou au Allan Memorial du CUSM étant donné que les préjugés concernant les lieux où l'on soigne les gens avec des problèmes de santé mentale perdurent. Cette décision importante d'offrir ces services au Collège est maintenue malgré la contrainte majeure que représente le manque d'espace sur le site du Collège.

L'équipe de gestion de crise a voulu faire de cette rentrée un moment déterminant pour la réappropriation du Collège par toute sa communauté.

- 10 h 45 : Des groupes d'étudiants déplacent les centaines de bouquets de fleurs sur les côtés de l'entrée du Collège, des gestes qui prennent un sens cérémonial.
- 11 h : Des centaines d'étudiants entrent par la porte qui conduit vers l'Atrium, d'autres arrivent par les portes du niveau métro. Ils traversent des rangées de membres du personnel, de curieux, d'employés de bureaux voisins qui les applaudissent de façon spontanée, l'atmosphère est chargée d'émotion.
- 12 h 41 : Lors d'une seconde entrée symbolique, des milliers d'étudiants entrent par la même porte que le tireur à l'heure où a débuté la fusillade du mercredi. Les membres de l'équipe féminine de hockey du Collège Dawson font une entrée remarquable, portant les vestes sport aux couleurs du Collège. Étudiants, parents et employés écrivent ou dessinent sur les panneaux installés dans le Collège. En trois heures, les panneaux sont couverts de commentaires dont la majorité exprime les sentiments suivants : « Il ne gagnera pas, on est plus fort que lui, on va se relever. » Cette possibilité de s'exprimer de façon spontanée semble un élément important de catharsis qui a aidé à la réappropriation des lieux, selon la direction du Collège Dawson.

Évaluation des besoins

À 11 h, entre 60 et 70 intervenantes avec un brassard rouge circulent dans le Collège et à l'extérieur. Trente minutes plus tard, le directeur du département de psychiatrie du CUSM rejoint le réseau des hôpitaux du CUSM qui envoie 30 intervenantes additionnelles, en prévision de la charge émotionnelle (affect) que cette seconde entrée peut soulever, celle de 12 h 41. Les intervenantes proviennent de quatre groupes : CSSS de la Montagne, CAVAC, PAE et CUSM. S'ajoutent tous les cliniciens du programme des troubles anxieux de la clinique externe du département de psychiatrie du CUSM. Ce que l'équipe de gestion de crise dit aux intervenantes : peu importe votre formation, chacun a sa place et il y a nécessité de travailler ensemble.

Rencontre avec une intervenante

- Des intervenantes sont réparties dans 15 salles de classe pour recevoir les gens.
- D'autres arpentent les couloirs du Collège et les rues à proximité pour parler avec les étudiants, les inviter à rencontrer une intervenante dans une des salles, si besoin est.
- Les consultations pour les étudiants, parents et membres du personnel se font en groupe ou individuellement. Certains étudiants demandent conseil pour leurs amis en difficulté.
- En fin de journée, un formulaire est rapidement élaboré pour conserver l'information nécessaire pour un suivi. Ce formulaire (nom ; date de naissance ; code postal pour suivi avec les CLSC, etc.) va permettre de rappeler tous les gens qui ont été rencontrés, soit 300 personnes, pour évaluer leurs besoins.

L'équipe 24/7 du CAVAC

Ces intervenantes vont vers les gens, étudiants, professeurs et membres du personnel et expliquent le rôle du CAVAC. Elles vont vers ceux qui sont seuls, qui pleurent ; c'est un travail non formel (pas assise derrière un bureau) et fait de façon spontanée.

Des enquêteurs policiers demandent aux étudiants, témoins de la scène de crime, de faire une déposition. Les intervenantes de l'équipe 24/7 accompagnent ces étudiants lors de leur déposition.

Retour sur l'intervention

En fin de journée, le groupe en charge du soutien psychologique juge que l'organisation de la rentrée a été un succès et que le modèle d'intervention est efficace.

Approximativement 5 000 personnes se sont présentées au Collège, entre 9 h et 20 h. Il y a des étudiants et des membres du personnel qui veulent se réapproprier les lieux, revoir amis, professeurs ou collègues ; certains étudiants sont accompagnés d'amis et de parents, ces derniers échantent avec d'autres parents ou consultent pour eux ou leurs enfants ; s'ajoutent des curieux qui veulent « voir » les lieux, différents individus ou groupes désirant apporter leur aide, offrant leurs services, etc. Le groupe d'intervenantes a en main une liste de gens qui ont consulté, ce qui va leur permettre de faire un suivi auprès d'eux.

MARDI, 19 SEPTEMBRE, REPRISE DES COURS

Soutien aux étudiants par les professeurs

Le mardi, les cours reprennent. L'administration a demandé aux professeurs d'aborder le sujet au début des cours, d'inviter les étudiants à s'exprimer, à parler de leur expérience, de leurs émotions, etc. Elle leur a aussi donné comme consigne de surveiller les signes de détresse chez les étudiants et de les référer au besoin; de vérifier les absences et de les signaler. Tâches difficiles pour certains d'entre eux, que ce soit revenir sur les événements ou surveiller les absences. Si plusieurs se sentaient démunis devant ces tâches, d'autres ont pu s'en acquitter avec une juste mesure et ainsi faciliter le retour à une vie normale.

Soutien psychosocial à la bibliothèque

Les intervenantes continuent à être disponibles, non plus dans des salles de cours mais à la bibliothèque, répartis dans des cubicules, car le Collège doit récupérer les salles de cours. Il n'y a pas d'autres locaux disponibles. Les étudiants continuent à se présenter en grand nombre et une dizaine d'intervenantes les reçoivent, incluant ceux du PAE. Quelques exemples de réactions où des intervenantes ont dû agir : un professeur fait une crise de panique en entrant dans sa classe; des étudiants ont peur à l'heure de la pause parce qu'ils craignent qu'il y ait d'autres tueurs, des gens qui présentent un trauma, etc.

Le choix de la bibliothèque comme lieu d'intervention a été fait dans le but de diminuer la stigmatisation pour les personnes qui ont recours au service d'aide psychologique. Cependant, lors des entrevues avec les étudiants, le personnel et les professeurs, plusieurs ont déploré le manque de confidentialité du lieu en raison des files d'attente devant la bibliothèque. Pour cette raison, certains membres du personnel ont préféré consulter à l'extérieur. Quant aux étudiants, certains se sont abstenus de consulter pour cette même raison.

Dès cette journée, on garde un fichier des gens qui demandent de l'aide, le nom de l'intervenante rencontrée et une échelle de gravité est instaurée :



Jour 7

L'administration a demandé aux professeurs d'aborder le sujet au début des cours, d'inviter les étudiants à s'exprimer, à parler de leur expérience, de leurs émotions, etc.

On s'est assuré de la présence d'au moins un psychiatre pour régler les questions de médication et de psychopathologie.

- Niveau 1) pour une personne à rencontrer de nouveau rapidement ;
- Niveau 2) pour un suivi ;
- Niveau 3) pour une personne n'ayant pas besoin d'une autre rencontre.

Chacun des acteurs de l'équipe de gestion de crise a sous sa responsabilité le groupe d'intervenantes provenant de sa sphère de responsabilités. Le coordonnateur des ressources humaines du Collège veille au bon déroulement des activités de soutien psychologique en organisant les moments de pause, la rotation des intervenantes et leur alimentation. De plus, on s'est assuré de la présence d'au moins un psychiatre pour régler les questions de médication et de psychopathologie. Il supervise aussi le travail des intervenantes auprès de certains étudiants. Rappelons que les intervenantes proviennent de plus de neuf services différents.

Le mardi 19 septembre ont lieu les Funérailles d'Anastasia De Sousa. Les gens de Dawson peuvent aller aux funérailles mais c'est un choix personnel, ils sont libres d'y aller ou pas. Un autobus de la Société des transports de Montréal amène les étudiants au salon funéraire. Ensuite, il y a une cérémonie le mercredi et la vie reprend son cours.

Semaine 2



UNE SEMAINE APRÈS LA FUSILLADE

Autres formes de soutien

- Mercredi 20 septembre à l'église St-James : un ancien directeur général du Collège Dawson organise une cérémonie de guérison (*healing ceremony*), un moment « fort » offert aux gens pour venir partager leurs sentiments, leurs angoisses, leurs questionnements, etc.
- Jeudi, une rencontre d'information pour les parents est organisée à la synagogue Temple Emmanuel, située à proximité. La direction du Collège informe les parents du plan administratif concernant les aspects académiques et les services de soutien offerts aux étudiants. Des intervenantes du CLSC Métro et des policiers participent également à la rencontre.

Suivi téléphonique

- Des intervenantes du CSSS de la Montagne (trois CLSC) et du CAVAC téléphonent aux gens qui ont besoin d'un suivi et ce, dès la première semaine. Plus de 400 personnes sont rejointes en deux jours. Elles réfèrent au médecin de famille, aux psychologues qui sont à l'école et au CAVAC. Quand l'étudiant n'est pas à son domicile, les intervenantes parlent aux parents et à la fratrie.
- Le Collège met en place un système de prise de rendez-vous et prépare des locaux permanents pour les intervenantes du CSSS et du PAE. Le bureau des Services aux étudiants accueille les demandes de consultation dès le 25 septembre.
- Des intervenantes du CLSC Métro, du PAE et du CAVAC répondent aux parents inquiets qui téléphonent : elles essaient de normaliser les sentiments («vous avez le droit de vous sentir comme cela»), de les sécuriser, de défaire les rumeurs, etc.

Les étudiants blessés

Pour les étudiants hospitalisés, l'équipe de gestion de crise se fie aux services psychosociaux des hôpitaux. Mais il semble que la priorité ait été de s'occuper des soins physiques ; le soutien psychologique a plus ou moins été assumé. Trop de monde et trop peu d'attention ont été affectés aux blessés et leur famille, encore sous le choc de l'événement. Des intervenantes provenant de différentes sphères (psychologues, psychiatres, résidents, travailleurs sociaux, etc.) défilent les uns



après les autres dans les chambres et laissent leur carte professionnelle. Il y a donc un manque de continuité dans l'évaluation des besoins. Aucun suivi n'est assuré à ces étudiants en convalescence et même plus tard, lors de leur retour au Collège. En outre, l'offre de services a beaucoup diminué pour celles et ceux qui reviennent au Collège, plusieurs semaines ou mois après l'événement.

Les employées de la cafétéria

Ces personnes sont employées par une firme privée laquelle a un programme d'aide aux employés (PAE). Les ressources humaines et le PAE de cette firme organisent une rencontre le lendemain de l'événement mais ils n'assurent aucun suivi par la suite. Certaines employées partent en congé de maladie et le PAE n'offre pas de suivi, même si une demande leur est faite. Croyant que leur employeur s'occupe d'elles, le Collège Dawson n'entreprend pas de démarches pour leur offrir du soutien psychologique. Gestionnaire et employées de la cafétéria auraient aimé être invitées et associées aux rencontres de la direction du Collège, parce que tous ont vécu la même tragédie et elles avaient besoin de la traverser ensemble, solidaires avec toute la communauté de Dawson.

Les conseillers en orientation du Collège Dawson

L'équipe de gestion de crise considère les quatre conseillers en orientation du Collège comme des victimes de l'événement et ils sont délogés de leur fonction durant les deux premières semaines. Certains auraient voulu être informés davantage et faire équipe avec les intervenantes. Ils se sentent exclus du développement du plan.

La situation d'urgence n'est plus. Dès le vendredi 22 septembre, les demandes de soutien psychologique diminuent progressivement. Les intervenantes quittent la bibliothèque pour s'installer dans quelques bureaux mis à leur disposition dans le Collège. Les rencontres se font sur rendez-vous.

Règles de gestion

L'équipe 24/7 du CAVAC se retire le vendredi 22 septembre car elle a un mandat d'intervention de crise, pas de suivi thérapeutique. De même, l'équipe du CUSM se retire du Collège, elle reprend son rôle de 2^e et 3^e ligne et reste en soutien pour les intervenantes du CSSS de la Montagne.

LE VENDREDI, 29 SEPTEMBRE À LA MI-OCTOBRE

L'équipe de gestion de crise diminue considérablement le nombre d'intervenantes sur le site même du Collège. Le soutien est redéployé vers les services de 1^{re} et de 2^e ligne en santé mentale du territoire. L'équipe convient avec le CLSC Métro de garder deux intervenantes sur le site du Collège pour les six prochains mois.

Autres formes de soutien

- **Soutien à la direction du Collège Dawson** — La direction reçoit des messages de soutien de personnes provenant de nombreux pays. Ces messages les réconfortent.
- **Professeurs et étudiants** — Plusieurs professeurs ont joué un important rôle de soutien et d'encouragement auprès des étudiants, favorisant ainsi une intégration harmonieuse des lieux. À titre d'exemple, ils invitent leurs étudiants à des soupers où chacun peut échanger sur ce qu'il pense et vit. Ces rencontres de groupe ont du succès dans les plus petits programmes où étudiants et professeurs se connaissent bien (programmes techniques, petits groupes).
- **Étudiants entre eux** — Sur le plan des modalités informelles d'aide, il se crée spontanément des groupes de soutien entre étudiants, avec ou sans professeurs. Mais il semble que ces rencontres n'ont pas perduré.

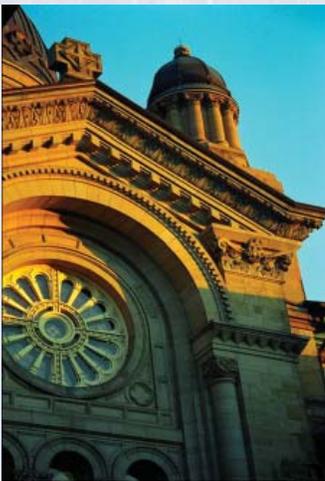


Semaine 3

L'équipe convient avec le CLSC Métro de garder deux intervenantes sur le site du Collège pour les six prochains mois.

La majorité des consultations conduite par le CSSS de la Montagne traitent de dépression, d'anxiété, de troubles du sommeil, de troubles de l'humeur, de troubles alimentaires et de difficultés de concentration.

Durant l'année



- **Soutien aux parents** — Les parents ont la possibilité de rencontrer des intervenantes avec leurs fils et filles. Ils parlent de leur inquiétude pour la santé et la sécurité de leurs enfants. À la réunion d'information du jeudi, qui leur était destinée, la présence du chef de police, de la direction du Collège Dawson et du CUSM ainsi que des intervenantes du CSSS de la Montagne semble avoir un effet rassurant.

Enjeux et stratégies sous-jacentes à la gestion des ressources

L'équipe de gestion de crise fait face à quatre enjeux dans l'offre de services : 1) la rareté des locaux au Collège donc l'urgence pour Dawson de se réapproprier tous les locaux ; 2) l'existence de services analogues en dehors du Collège ; 3) la baisse draconienne de la demande d'aide et surtout 4) la nécessité de parachever la réappropriation du Collège par tous les membres de la communauté.

Évaluation des besoins

La fréquence de cette évaluation varie au cours de ces deux premières semaines. On évalue les besoins aux deux heures durant la journée du lundi. Par la suite, on mesure quotidiennement les besoins en soutien psychologique et les services s'adaptent en fonction de la demande. Cette évaluation s'espace lors de la deuxième semaine.

Philosophie sous-jacente aux interventions

Au cours des deux premières semaines, les objectifs et les mots d'ordre donnés aux intervenantes sont semblables à ceux du lundi, lors de l'accueil des étudiants :

- créer des liens ;
- rassurer et normaliser les signes rapportés ;
- donner de l'information sur les réactions physiques en stress aigu.

On fait appel aux habiletés thérapeutiques que ces intervenantes utilisent dans leur travail quotidien en présence de réaction au stress aigu. Le modèle d'intervention mis de l'avant par l'équipe de gestion est le même qu'au début : une expertise concernant l'état de stress post-traumatique n'est pas nécessaire et on insiste sur la nécessité de travailler ensemble, avec les mêmes objectifs, quel que soit le lien d'institution. De plus, l'équipe de gestion de crise s'entend autour du principe suivant : les services de soutien psychologique, à court ou long terme, doivent être gratuits et accessibles à tous les étudiants.

LES ONZE MOIS SUIVANT L'ÉVÉNEMENT

Des services psychosociaux continuent à être offerts sur le site même du Collège Dawson. Il y a diminution du nombre de jours/semaine à partir du 14 novembre, de 5 à 3 jours,

La majorité des consultations conduite par le CSSS de la Montagne traitent de dépression, d'anxiété, de troubles du sommeil, de troubles de l'humeur, de troubles alimentaires et de difficultés de concentration.

Une consigne est transmise à l'accueil psychosocial des trois CLSC du CSSS de la Montagne, soit celle de donner priorité à toutes les demandes de services provenant des étudiants du Collège Dawson ou de leur famille.

Il n'y a pas de moyens mis en place pour rejoindre les étudiants qui ne se présentent pas à leurs cours. Les consignes suggérées étaient que les étudiants fassent la demande d'aide ou que les professeurs leur téléphonent pour leur proposer de l'aide. Peu d'étudiants ayant abandonné ont appelé pour motiver leur abandon⁵.

5. Les demandes d'absence autorisées étaient plus élevées en 2006-2007 comparativement à celles de 2005, soit 18% de plus dès mai 2007 (fin de l'année scolaire). L'absence autorisée se traduit par un « incomplet » sur le relevé de notes.

Suivi à court et à moyen terme par les services de santé du territoire

Les acteurs qui assurent le soutien psychologique au cours de cette étape sont :

- les intervenantes du PAE pour les professeurs et le personnel du Collège ;
- les travailleurs sociaux du CSSS de la Montagne, qui rencontrent les étudiants sur le site même du Collège ;
- les services psychosociaux de première ligne du CLSC Métro ;
- les services spécialisés, soit ceux des programmes de la clinique externe de psychiatrie pour adulte du CUSM. À mesure que les intervenantes des CLSC partent du Collège, les conseillers en orientation du Collège reprennent leur rôle et rencontrent de plus en plus d'étudiants ;
- les services spécialisés, soit ceux des programmes de la clinique externe de psychiatrie pour adulte du CUSM.

À mesure que les intervenantes des CLSC partent du Collège, les conseillers en orientation du Collège reprennent leur rôle et rencontrent de plus en plus d'étudiants.

DÉCEMBRE 2006

Un grand nombre de professeurs et d'employés vivent la période des Fêtes avec difficulté, n'ayant pu s'occuper d'eux-mêmes avant, car les cours ont repris le mardi suivant l'événement. Cet arrêt de travail permet donc de se soigner, d'extérioriser les peurs, etc. Les services remarquent une hausse des demandes d'aide après Noël. La direction du Collège avait anticipé cette réaction et prévu des services de soutien pour les professeurs lors de la reprise des cours en janvier. Le même phénomène se produit après la semaine de relâche de mars et on augmente le nombre d'heures d'intervention selon les demandes.

JANVIER 2007

Quelques étudiants blessés sont retournés au Collège à temps plein ou à temps partiel dès l'automne 2006. La direction du Collège organise une rencontre pour tous les étudiants blessés, qui reviennent à la session d'hiver le 16 janvier 2007, et leurs parents. L'objectif premier de cette rencontre est de les accueillir et de mieux comprendre leurs besoins et leurs préoccupations, de même que d'indiquer les services mis spécialement en place pour faciliter leur retour. Pendant la rencontre, l'administration du Collège apprend que les étudiants blessés étaient insatisfaits, dans leurs démarches d'indemnisation auprès de l'IVAC (Indemnisation des victimes d'actes criminels) car ce service refuse de payer certains services psychologiques⁶ et, selon certains commentaires, leur approche avec les victimes laisse à désirer.

Mobilisation des ressources

Quelques mois après la grande mobilisation de ressources sur le site du Collège, des étudiants en difficulté se présentent au Collège à la recherche de soutien psychologique. Il semble alors très difficile d'obtenir des services pour eux. Le réseau de la santé est peu accessible quand on refuse de passer par les urgences des hôpitaux. Plus on avance dans le temps, plus il est difficile de référer les jeunes à des ressources. Celles du Collège sont insuffisantes : il y a une limite de rencontres par étudiants (une ou deux) et les psychologues présents au Collège n'offrent pas de thérapie. Ils les réfèrent à des thérapeutes mais les étudiants n'ont pas les ressources financières requises, ni des assurances pour se faire rembourser⁷.

6. Nous n'avons pas demandé à l'IVAC les motifs des refus, car l'audit de chaque cas individuel aurait dépassé le mandat et les ressources de cette étude.

7. Notons que depuis 2008, le Collège a engagé un psychologue à temps plein.



Quelques mois après la grande mobilisation de ressources sur le site du Collège, des étudiants en difficulté se présentent au Collège à la recherche de soutien psychologique.

Relations avec le ministère de l'Éducation

Tel qu'annoncé lors de la tragédie, le ministère de l'Éducation se montre coopératif et aidant. Il rembourse les dépenses encourues. Le ministère évalue que le total de jours perdus n'est que de deux jours. La direction du Collège apprécie cette décision car personne n'a l'énergie pour « étirer » la session.

Commémoration

Un an plus tard, une journée de commémoration est organisée ; une journée sobre où l'on se réunit à 12 h 41. On a ouvert des salles où les gens peuvent échanger, parler, etc. Puis, un arbre est planté dans la cour intérieure du Collège, l'arbre d'Anastasia.

Évaluation des interventions psychologiques

Lors de la journée de commémoration, le premier ministre du Québec confirme des démarches pour accroître le contrôle des armes à feu. Il annonce également le financement, par le ministère de la Justice, de cette étude sur l'évaluation de l'impact psychologique et l'intervention psychologique suite à la fusillade du 13 septembre 2006 au Collège Dawson.

C O L L È G E
DAWSON



Institut de recherche
du Centre universitaire de santé McGill
The Research Institute
of the McGill University Health Centre



Centre de recherche
Fernand-Seguin
de l'Hôpital
Louis-H. Lafontaine

Animés par l'espoir