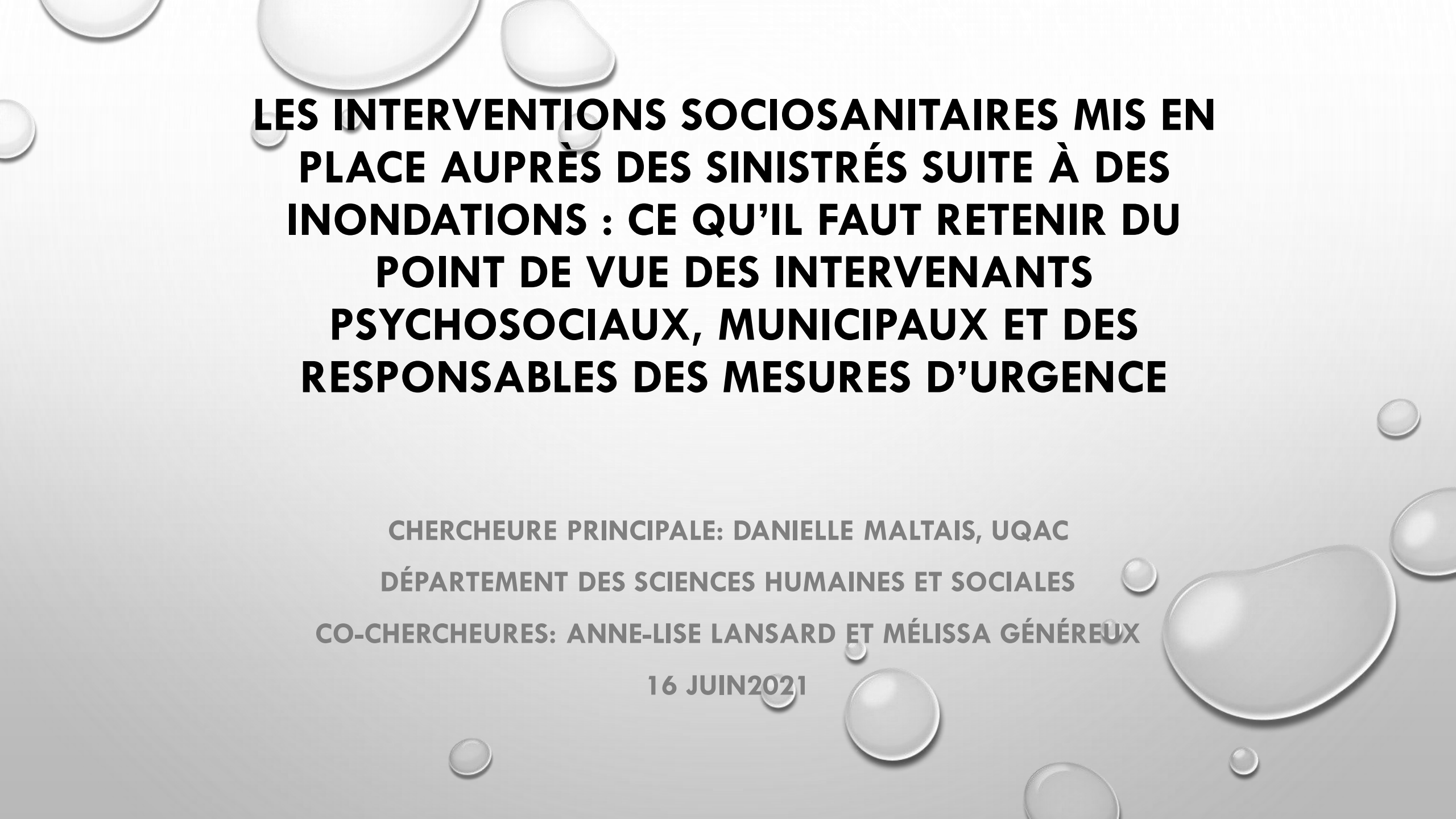


The background of the slide is a light gray gradient, decorated with several realistic water droplets of various sizes. Some droplets are in the top left corner, others are scattered along the right edge, and a few are at the bottom. The main title is centered in the upper half of the slide.

LES INTERVENTIONS SOCIO SANITAIRES MIS EN PLACE AUPRÈS DES SINISTRÉS SUITE À DES INONDATIONS : CE QU'IL FAUT RETENIR DU POINT DE VUE DES INTERVENANTS PSYCHOSOCIAUX, MUNICIPAUX ET DES RESPONSABLES DES MESURES D'URGENCE

CHERCHEURE PRINCIPALE: DANIELLE MALTAIS, UQAC

DÉPARTEMENT DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES

CO-CHERCHEURES: ANNE-LISE LANSARD ET MÉLISSA GÉNÉREUX

16 JUIN 2021

PLAN DE LA PRÉSENTATION

- MÉTHODOLOGIE
 - CONTEXTE DE L'ÉTUDE
 - CONTEXTE DES INONDATIONS DE 2019
 - RÉSULTATS
- ☐ **INTERVENTIONS PSYCHOSOCIALES PROMETTEUSES** MISES EN PLACE LORS DES DIMENSIONS DE PRÉPARATION, D'INTERVENTION ET DE RÉTABLISSEMENT
 - ☐ **FACTEURS AYANT FACILITÉ** LA MISE EN PLACE DE CES INTERVENTIONS
 - ☐ **FACTEURS N' AYANT PAS FACILITÉ** LA MISE EN PLACE DES INTERVENTIONS OU AYANT RETARDÉ LE PROCESSUS DE RÉTABLISSEMENT DES PERSONNES SINISTRÉES

MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

- ÉTUDE MIXTE QUI S'INSCRIT DANS UNE ÉTUDE PLUS LARGE PORTANT SUR LES CONSÉQUENCES DES INONDATIONS DE 2019 CHEZ LES SINISTRÉS SIX MOIS APRÈS CE SINISTRE AINSI QUE SUR LES INTERVENTIONS MISES EN PLACE POUR SOUTENIR LES SINISTRÉS
- LA COLLECTE DES DONNÉES S'EST ÉTALÉE SUR UN MOIS: FIN OCTOBRE 2019 À LA FIN NOVEMBRE 2019
- 19 GROUPES RÉUNISSANT **113 ACTEURS** DE PREMIÈRE ET DE DEUXIÈME LIGNES IMPLIQUÉS DANS LE SOUTIEN AUX SINISTRÉS:
 - ❑ EMPLOYÉS MUNICIPAUX: N=45
 - ❑ INTERVENANTS ET GESTIONNAIRES DE CIUSSS/CISS: N=54
 - ❑ EMPLOYÉS D'ORGANISMES BÉNÉVOLES EN SÉCURITÉ CIVILE OU COMMUNAUTAIRES: N=14

LES RENCONTRES DE GROUPE

- **RÉPARTITION DES GROUPES:**

- ☐ 8 ONT ÉTÉ MENÉS EN OUTAOUAIS
- ☐ 4 EN MONTÉRÉGIE
- ☐ 6 DANS LA RÉGION DU GRAND MONTRÉAL
- ☐ 3 DANS LES LAURENTIDES INCLUANT SAINTE-MARTHE-SUR-LE-LAC

- **AVANTAGES DES RENCONTRES DE GROUPE:**

- ☐ PERMET DE CONNAÎTRE DE MANIÈRE PLUS APPROFONDIE UN SUJET EN PARTICULIER
- ☐ FAVORISE L'ÉMISSION DE RÉPONSES SPONTANÉES ET L'ÉMERGENCE DE POINTS DE VUE PLUS CRITIQUES
- ☐ RÉDUIT L'INHIBITION DES PARTICIPANTS PAR UN EFFET D'ENTRAÎNEMENT

CONTEXTE DES INONDATIONS DE 2019

- 310 MUNICIPALITÉS AFFECTÉES DONT 261 AVAIENT VÉCU LES INONDATIONS DE 2017
- **COMPARATIVEMENT AUX INONDATIONS DE 2017:**
 - ☐ PLUS DE PERSONNES ONT ÉTÉ AFFECTÉES ET DAVANTAGE DE RÉSIDENCES ONT ÉTÉ DÉTRUITES
 - ☐ DIMINUTION DE LA SOLIDARITÉ ET DE L'EMPATHIE DE LA PART DES CITOYENS NON SINISTRÉS ENVERS LES SINISTRÉS
 - ☐ LES SINISTRÉS ONT PLUS RAPIDEMENT SOUFFERT DE DÉTRESSE, D'ANXIÉTÉ ET DE STRESS AIGU
 - ☐ APPARITION PRÉCOCE DE LA DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE
 - ☐ PROBLÈMES DE SANTÉ PSYCHOLOGIQUE EXACERBÉS PAR LE FAIT D'AVOIR VÉCU LES INONDATIONS DE 2017
 - ☐ ANXIÉTÉ ANTICIPÉE QUANT AUX POTENTIELS SINISTRES À VENIR, ET DE CE FAIT, ADOPTION DE COMPORTEMENTS D'HYPERVIGILANCE

DES INTERVENTIONS PSYCHOSOCIALES PROMETTEUSES LORS DE LA DIMENSION PRÉPARATION

DES VISITES DE PORTE-À-PORTE SELON UNE APPROCHE NON INTRUSIVE ET RASSURANTE PAR DES EMPLOYÉS DES SERVICES DE SÉCURITÉ INCENDIE ACCOMPAGNÉS PAR DES INTERVENANTS PSYCHOSOCIAUX DES CI(U)SSS

- ☐ COMMUNIQUER LE RISQUE AUX CITOYENS PAR RAPPORT À L'ALÉA
- ☐ AIDER À SE PRÉPARER À Y FAIRE FACE
- ☐ FAIRE PRENDRE CONSCIENCE DES DANGERS QUI Y SONT ASSOCIÉS
- ☐ INFORMATIONS SUR COMMENT CONSTRUIRE UNE DIGUE
- ☐ VÉRIFIER SI ACCÈS À DU MATÉRIEL SÉCURITAIRE
- ☐ EXPLIQUER COMMENT SE PRÉPARER DANS LE CAS D'UNE ÉVACUATION
- ☐ SENSIBILISER À L'IMPORTANCE D'ÉVACUER SON DOMICILE LORSQUE SA MUNICIPALITÉ LEUR DEMANDERA
- ☐ INFORMER SUR LES SERVICES QUI SERONT OFFERTS ET CEUX QUI NE LE SERONT PAS

DES INTERVENTIONS PSYCHOSOCIALES PROMETTEUSES LORS DE LA DIMENSION **PRÉPARATION** (SUITE)

L'UTILISATION DE DIVERS MOYENS DE COMMUNICATION:

- LA CRÉATION D'UNE PAGE WEB COMPORTANT DES ENREGISTREMENTS AUDIOVISUELS ÉDUCATIFS,
- L'ORGANISATION D'UNE CONFÉRENCE DE PRESSE,
- L'UTILISATION DE DIFFÉRENTS RÉSEAUX SOCIAUX COMME FACEBOOK OU TWITTER AINSI QUE
- LA TENUE D'UNE ASSEMBLÉE PUBLIQUE

DES INTERVENTIONS PSYCHOSOCIALES PROMETTEUSES LORS DE LA **DIMENSION INTERVENTION**

- DES EMPLOYÉS MUNICIPAUX ET DES INTERVENANTS PSYCHOSOCIAUX DES CI(U)SSS QUI ACCUEILLENT ENSEMBLE LES SINISTRÉS DANS LES **CENTRES D'AIDE AUX SINISTRÉS**:
 - ☐ DIRIGE VERS LES SERVICES APPROPRIÉES
 - ☐ FOURNI DIVERSES INFORMATIONS
- IDENTIFICATION DES PERSONNES VULNÉRABLES QUI NÉCESSITENT UN HÉBERGEMENT TEMPORAIRE
- VISITES À DOMICILE DES PERSONNES QUI N'ONT PAS QUITTÉ LEUR DOMICILE ET DANS LES DIFFÉRENTS LIEUX D'HÉBERGEMENT:
 - ☐ ÉVALUER LES BESOINS DES PERSONNES,
 - ☐ RÉFÉRER SI UNE PRISE EN CHARGE S'AVÉRAIT NÉCESSAIRE,
 - ☐ OFFRIR DU SOUTIEN ET DE L'ÉCOUTE AINSI QUE
 - ☐ AIDER LES PERSONNES À GÉRER LEUR STRESS PENDANT CETTE PÉRIODE DIFFICILE

DES INTERVENTIONS PSYCHOSOCIALES PROMETTEUSES LORS DE **LA DIMENSION INTERVENTION**

- UNE APPROCHE TERRAIN INFORMELLE ET DE *REACHING OUT*:
 - ☐ *PRÉSENCE RASSURANTE ET RÉCONFORTANTE DANS DIVERS LIEUX OÙ SE TROUVENT LES SINISTRÉS*
 - ☐ SOUTIEN ET ÉCOUTE NON INTRUSIVE EN PERMETTANT AUX PERSONNES DE PARTAGER LEURS ÉMOTIONS ET EN NORMALISANT LEURS RÉACTIONS PRÉSENTES ET FUTURES.
 - ☐ APPROCHE PRO-ACTIVE
- RELANCES TÉLÉPHONIQUES COMMUNÉMENT APPELÉES « APPELS DE BIENVEILLANCE » POUR LES PERSONNES PLUS VULNÉRABLES
 - ☐ CHERCHE À CONFIRMER SI LEUR NIVEAU DE SÉCURITÉ ET DE BIEN-ÊTRE EST ACCEPTABLE.
- PRÉSENCE LORS DES ASSEMBLÉES PUBLIQUES

DES INTERVENTIONS PSYCHOSOCIALES PROMETTEUSES LORS DU RÉTABLISSEMENT

- ORGANISATION DE SÉANCES DE GESTION DE L'ANXIÉTÉ, DES GROUPES D'ENTRAIDE ET DE PARTAGE D'INFORMATIONS, DES GROUPES DE PSYCHOÉDUCATION ET DE SOUTIEN PSYCHOSOCIAL
- PRÉSENCE D'INTERVENANTS PSYCHOSOCIAUX LORS DES VISITES DES INSPECTEURS MUNICIPAUX QUI ANNONCENT QUE LES PERSONNES NE PEUVENT PLUS DEMEURER DANS LEUR DOMICILE
- DES« APPELS DE BIENVEILLANCE »
- MISE EN PLACE D'UN SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT ET D'AIDE AU RELOGEMENT SOUS LA RESPONSABILITÉ D'UN ORGANISME COMMUNAUTAIRE
- VISITES À DOMICILE ET DANS LES LIEUX OÙ SONT HÉBERGÉS LES SINISTRÉS

FACTEURS AYANT FACILITÉ LA MISE EN PLACE DES INTERVENTIONS PSYCHOSOCIALES

- LA MISE EN PLACE AU SEIN DES CI(U)SSS D'UNE **ÉQUIPE D'INTERVENANTS PSYCHOSOCIAUX DÉDIÉE AUX SINISTRÉS**, CELA PERMET:
 - ☐ LA MISE EN ŒUVRE ET L'EFFICACITÉ DES INTERVENTIONS LORS DU RÉTABLISSEMENT.
 - ☐ DE NE PAS SURCHARGER LES LISTES D'ATTENTE DES SERVICES COURANTS ET
 - ☐ DE PROPOSER DES SERVICES SPÉCIFIQUES SELON LES BESOINS DES SINISTRÉS
 - ☐ UNE PRISE EN CHARGE PLUS RAPIDE DES CAS OÙ LES SINISTRÉS PRÉSENTENT DIVERS PROBLÈMES BIOPSYCHOSOCIAUX.
 - ☐ D'ASSURER UN SUIVI DES INTERVENTIONS FAITES SUR LE TERRAIN, PUISQUE LES PERSONNES PLUS VULNÉRABLES SONT DIRECTEMENT RÉFÉRÉES À CETTE ÉQUIPE.

FACTEURS AYANT FACILITÉ LA MISE EN PLACE DES INTERVENTIONS PSYCHOSOCIALES

- **PRIORISER L'ACCÈS** AUX SERVICES DE SANTÉ ET AUX SERVICES SOCIAUX AUX PERSONNES SINISTRÉES
- **AVOIR ACCÈS AUX COORDONNÉES DES PERSONNES SINISTRÉES**
- AVOIR RÉALISÉ **DES DÉMARCHES DES LEÇONS APPRISES ET DES BONNES PRATIQUES** À LA SUITE DE SINISTRES MAJEURS
- **DES RENCONTRES RÉGULIÈRES FORMELLES ET INFORMELLES** (RENCONTRES À VOCATION SOCIALES OU LUDIQUES) DE L'ÉQUIPE DES MESURES D'URGENCE TOUT AU LONG DE L'ANNÉE

FACTEURS AYANT FACILITÉ LA MISE EN PLACE DES INTERVENTIONS PSYCHOSOCIALES

- **INTERVENIR EN DYADE**
- **DES ÉCHANGES RÉGULIERS** ENTRE LES INTERVENANTS SUR LE TERRAIN ET LES COORDONNATEURS DES INTERVENANTS
- **UNE COMMUNICATION À LA FOIS DE BAS EN HAUT (BOTTOM-UP) ET DE HAUT EN BAS (TOP-DOWN).**
- **RECEVOIR DES DIRECTIVES CLAIRES DE LA PART DES GESTIONNAIRES**
- **L'UTILISATION D'UN JOURNAL DE BORD INFORMATISÉ**
- **UNE COMMUNICATION INTERNE EFFICACE ET SOUTENUE**

FACTEURS AYANT FACILITÉ LA MISE EN PLACE DES INTERVENTIONS PSYCHOSOCIALES

ADOPTÉ **UNE APPROCHE DE PROXIMITÉ DANS SA COMMUNAUTÉ**, C'EST-À-DIRE ASSURER LA PRÉSENCE D'INTERVENANTS PSYCHOSOCIAUX DANS LES LIEUX OÙ SE RETROUVENT LES PERSONNES SINISTRÉES :

- À LEUR DOMICILE,
- DANS LES CENTRES DE SERVICES AUX SINISTRÉS,
- DANS LES CENTRES D'HÉBERGEMENT TEMPORAIRE,
- DANS LES HÔTELS,
- DANS LES RUES,
- LES CAFÉS ET LES RESTAURANTS,
- LORS DES ASSEMBLÉES PUBLIQUES
- SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX.

FACTEURS AYANT FACILITÉ LA MISE EN PLACE DES INTERVENTIONS PSYCHOSOCIALES

- LA MISE EN APPLICATION DE L'APPROCHE **DU REACHING OUT OU DE DÉMARCHAGE**, C'EST-À-DIRE UNE APPROCHE INFORMELLE VISANT À ALLER VERS LES PERSONNES, PLUTÔT QUE D'ATTENDRE QUE LES PERSONNES SE PRÉSENTENT AUX INTERVENANTS PSYCHOSOCIAUX
- **DE LIGNES DIRECTRICES CLAIRES**, LA CRÉATION D'UNE **LISTE D'INTERVENANTS DISPONIBLES**
- **BIEN CONNAÎTRE LES CARACTÉRISTIQUES ET LES FACTEURS DE VULNÉRABILITÉ DES COMMUNAUTÉS QUE L'ON DESSERT**
- **IDENTIFIER LES DIFFÉRENTS PARTENAIRES** QUI PEUVENT CONTRIBUER ET OFFRIR DES SERVICES SUITE À LA MISE EN ŒUVRE DES MESURES D'URGENCE

FACTEURS AYANT NUIT À LA MISE EN PLACE D'INTERVENTIONS OU RETARDER LE PROCESSUS DE RÉTABLISSEMENT

- RÉCURRENCE DES INONDATIONS: CE QUI A PROVOQUÉ L'ÉPUISEMENT DES INTERVENANTS
- MOINS DE VOLONTAIRES SE SONT PROPOSÉS
- ATTENTES TROP ÉLEVÉS DES SINISTRÉS QUANT AUX SERVICES POUVANT LEUR ÊTRE OFFERTS
- PÉNURIE DE LOGEMENTS ABORDABLES ET LE MANQUE DE DISPONIBILITÉ DES HÉBERGEMENTS COMMERCIAUX
- LA PROCÉDURE ÉTABLIT POUR L'HÉBERGEMENT TEMPORAIRE DES SINISTRÉS ÉVACUÉS DE LEUR DOMICILE
- PERCEPTION DE LA POPULATION ENVERS LES PERSONNES VICTIMES DES INONDATIONS A NUIT À LA MOBILISATION DES BÉNÉVOLES
- LA RIGIDITÉ DES MANDATS ET DES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DE CERTAINES ORGANISATIONS

FACTEURS AYANT NUIT À LA MISE EN PLACE D'INTERVENTIONS OU RETARDER LE PROCESSUS DE RÉTABLISSEMENT

- NÉCESSITÉ DE MAINTENIR LES SERVICES COURANTS: SURCHARGE DE TRAVAIL, STRESS ET L'ÉPUISEMENT DES INTERVENANTS QUI DOIVENT FAIRE FACE À LEURS OBLIGATIONS PROFESSIONNELLES COURANTES.
- L'ÉTENDUE DU TERRITOIRE AFFECTÉ : DÉFI EN MATIÈRE DE RESSOURCES À DÉPLOYER SUR LE TERRAIN
- MANQUE D'OUVERTURE ET DE SOUTIEN AU SEIN DES ORGANISATIONS PARTICULIÈREMENT DE LA PART DES GESTIONNAIRES DES SERVICES COURANTS
- DIFFUSION DE MAUVAISES INFORMATIONS, MANQUE DE TRANSFERT D'INFORMATIONS ENTRE LES ORGANISMES, MANQUE DE CONNAISSANCES DES PROCÉDURES ET DÉLAIS DE TRANSMISSION D'INFORMATIONS AUX CITOYENS ET AUX PARTENAIRES.
- DÉSINVESTISSEMENT ORGANISATIONNEL LORS DE LA PHASE DU RÉTABLISSEMENT

MANQUE DE RESSOURCES HUMAINES QUI OCCASIONNENT:

- MANQUE DE RELÈVE/ÉPUISEMENT DES INTERVENANTS
- SURCHARGE DE TRAVAIL
- HEURES SUPPLÉMENTAIRES IMPOSÉES
- DIFFICULTÉ À MAINTENIR LES SERVICES MUNICIPAUX COURANTS
- DIFFICULTÉ À MOBILISER DES RESSOURCES LORS DE LA PHASE DE RÉTABLISSEMENT
- STRESS CHEZ LES GESTIONNAIRES DE MESURES D'URGENCE
- IMPOSSIBILITÉ DE TRAVAILLER EN DYADE

UNE COLLABORATION DÉFICIENTE ENTRE LES PARTENAIRES: FACTEURS EN PRÉSENCE OU CONSÉQUENCES

- MÉSENTENTES PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS ET AUX MANIÈRES D'INTERVENIR,
- MANQUE DE CONVIVIALITÉ ET L'EXISTENCE DE RELATIONS TENDUES
- MANQUE DE COHÉSION ENTRE LES PARTENAIRES
- DÉFINITION ET DÉLIMITATION INADÉQUATES DES RÔLES ET MAUVAISE COMPRÉHENSION DES MANDATS DE CHACUN DES PARTENAIRES
- CONFUSION DANS L'ATTRIBUTION DES RÔLES
- CONFLITS HIÉRARCHIQUES INTER-ORGANISATIONNELS ET INTERPERSONNELS
- ATTENTES IRRÉALISTES ENVERS CERTAINS PARTENAIRES
- DÉDOUBLEMENTS DE SERVICES
- DIFFUSION DE FAUSSES INFORMATIONS CONCERNANT LES SERVICES QU'ILS POUVAIENT OFFRIR

LOURDEUR ADMINISTRATIVE ET LONGS DÉLAIS DE TRAITEMENT DE DOSSIERS POUR L'AIDE FINANCIÈRE

- LE PROGRAMME D'AIDE FINANCIÈRE, LES DÉMARCHES LIÉES À LA RÉINTÉGRATION DU DOMICILE, L'OBTENTION DE PERMIS DE RECONSTRUIRE ET AUTRES LOURDEURS BUREAUCRATIQUES, REPRÉSENTENT UN « DEUXIÈME SINISTRE ».
- LONG DÉLAI DE TRAITEMENT DE DOSSIERS CAUSE DU STRESS CHEZ LES PERSONNES SINISTRÉES.
- CES PERSONNES SE HEURTENT À DES PROCÉDURES COMPLEXES QUI TRÈS SOUVENT NÉCESSITENT LE SOUTIEN D'INTERVENANTS ET IMPOSENT DES DÉLAIS DE TRAITEMENT IMPORTANT

CONCLUSION

CE QUI SEMBLE ESSENTIEL POUR QUE LA MOBILISATION DES INTERVENANTS SOIT EFFICACE :

- OFFRIR UNE **GAMME VARIÉE** DE MESURES ET DE SERVICES DE SOUTIEN : TECHNIQUE, ADMINISTRATIF, MATÉRIEL ET PSYCHOSOCIAL AUX SINISTRÉS.
- **DIVERSIFICATION** DES INTERVENTIONS,
- **COLLABORATION** PLURIDISCIPLINAIRE (MULTI-MISSIONS),
- **CONCERTATION** INTERSECTORIELLE
- **PRÉSENCE RASSURANTE** ET BIENVEILLANTE EN AMONT, PENDANT ET APRÈS LES SINISTRES
- **CONNAISSANCE** DES CAPACITÉS ET DES LIMITES DES DIVERS ORGANISMES PRÉSENTS AU SEIN DES COMMUNAUTÉS
- **RESPECT** DE LA PERSPECTIVE DES AUTRES, LA COLLÉGIALITÉ, LA CONCERTATION ET LE CONSENSUS