

# SÉCURITÉ CIVILE ET ASPECTS PSYCHOSOCIAUX À CONSIDÉRER LORS D'UN SINISTRE

## Présentation

Congrès ROBVQ sur la gestion des inondations

Drummondville, le 1 février 2018



Pierre-Paul Malenfant, TS  
Coordonnateur régional de la  
Sécurité civile-Mission santé  
CISSS du Bas Saint-Laurent

# Sommaire de la présentation

1. Comment fonctionne la sécurité civile au Québec?
  - a) Loi sur la sécurité civile
  - b) Missions du Plan national de sécurité civile
  - c) Rôles et responsabilités
  - d) Contexte d'intervention particulier
  
2. Les aspects psychosociaux à considérer:
  - a) Impacts psychosociaux, expositions et facteurs de risques
  - b) Besoins des personnes sinistrées
  - c) Processus d'adaptation
  - d) Soutien aux personnes sinistrées

# Objectifs de la Loi sur la sécurité civile

(2001)

- Réduire les vulnérabilités de la société face aux sinistres
- Favoriser une approche de gestion des risques: prévention, préparation, intervention et rétablissement
- Responsabiliser les citoyens, les entreprises, les municipalités et le gouvernement face aux sinistres
- Optimiser le recours aux ressources (humaines, matérielles, financières, etc.) notamment par le biais de la déclaration de l'état d'urgence
- Indemniser les victimes de sinistres

# Niveaux de responsabilités

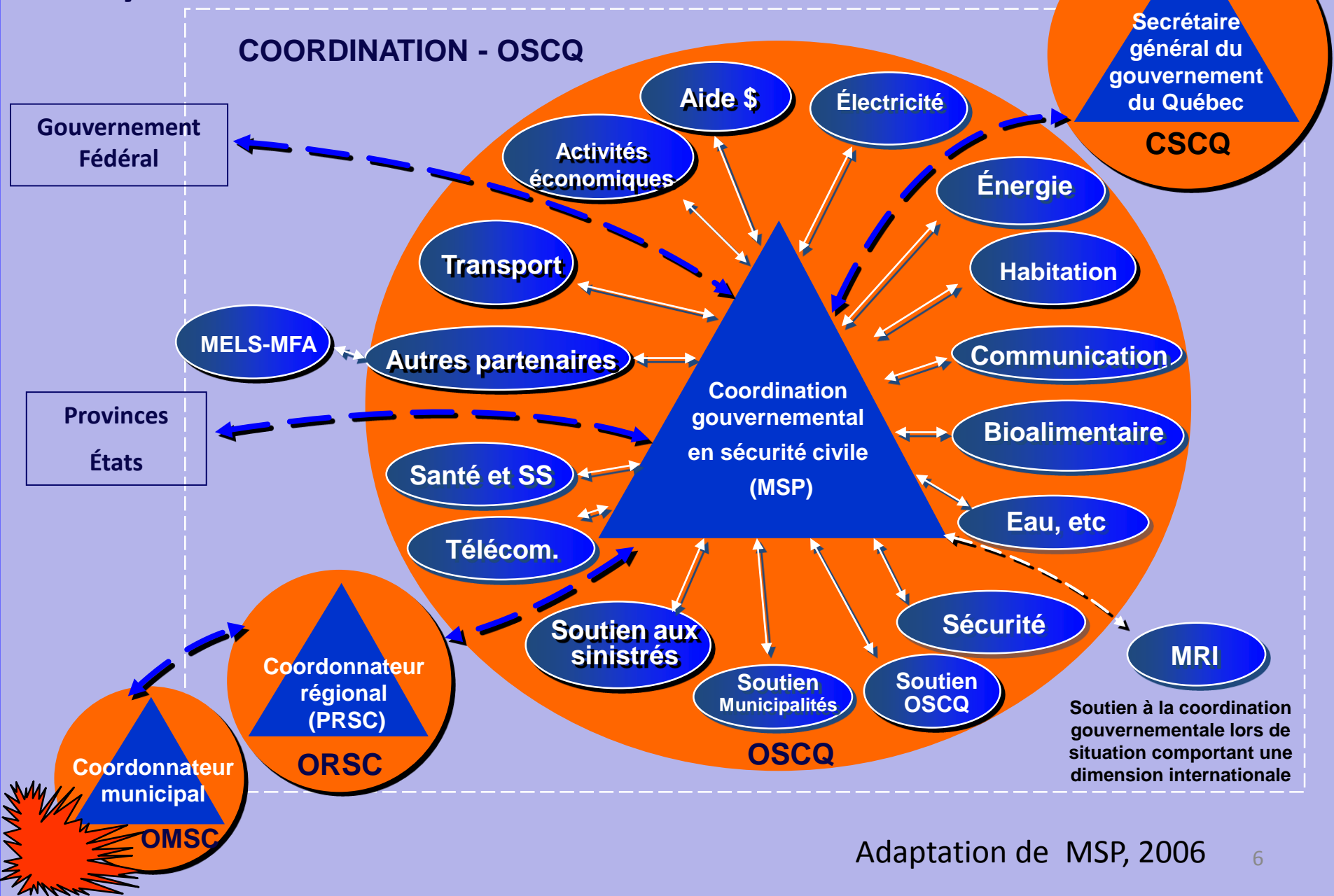
- Citoyens
- Entreprises
- Municipalités
- Ministères et organismes gouvernementaux  
M/O
- Ministère de la Sécurité publique

# Responsabilités municipales

- Protection des personnes et des biens
- Évacuation et/ou confinement
- Système d'alerte et de mobilisation
- Site de coordination des opérations
- Services aux citoyens:
  - Centre de services aux sinistrés, avec ou sans hébergement;
  - Accueil et information
  - Nourriture
  - Habillement
  - Etc.

# Le système de la sécurité civile au Québec

## COORDINATION - OSCQ



# Contexte d'intervention particulier

- Apprivoiser l'incertitude
- Bien connaître le rôle des partenaires et tenir compte de son propre rôle, de son PMU
- Favoriser des communications claires
- Bien gérer les intrusions (médiatiques, politiques, aide inappropriée, etc.)
- Soutenir et encadrer l'aide des bénévoles
- Rester proactif, surtout lors de la phase de rétablissement

# Impacts psychosociaux d'un sinistre

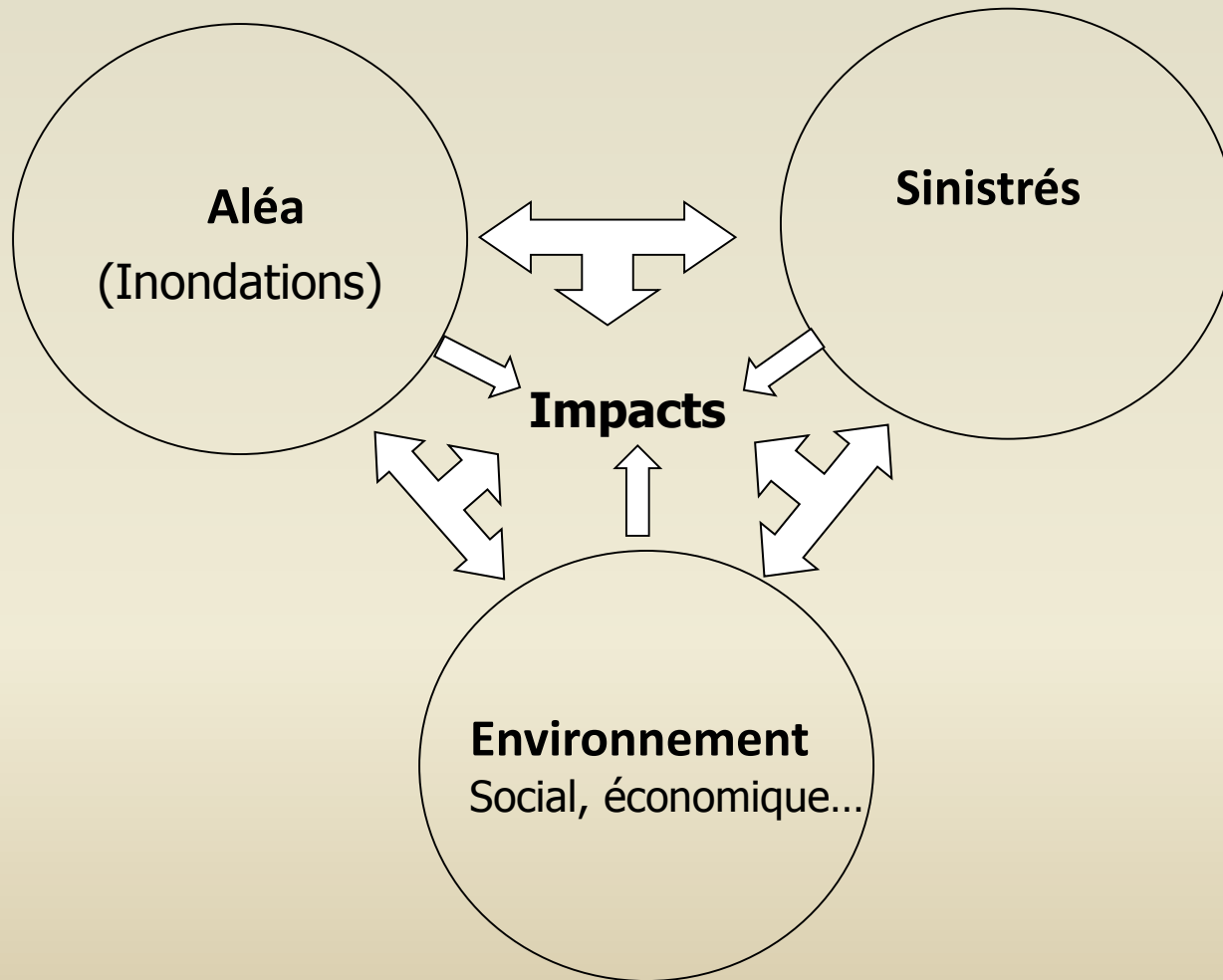
1. Mortalité
2. Atteintes physiques (blessures, maladies, etc.)
3. Besoins de base (sécurité, aliments, logement, etc.)
4. Impacts psychologiques (pertes, trauma, etc.)
5. Impacts sociaux (infrastructures, services de base, solidarité vs tensions sociales, etc.)
6. Communications (aux victimes, aux partenaires, intrusion médiatique, etc.)
7. Atteintes environnementales
8. Impacts financiers et économiques



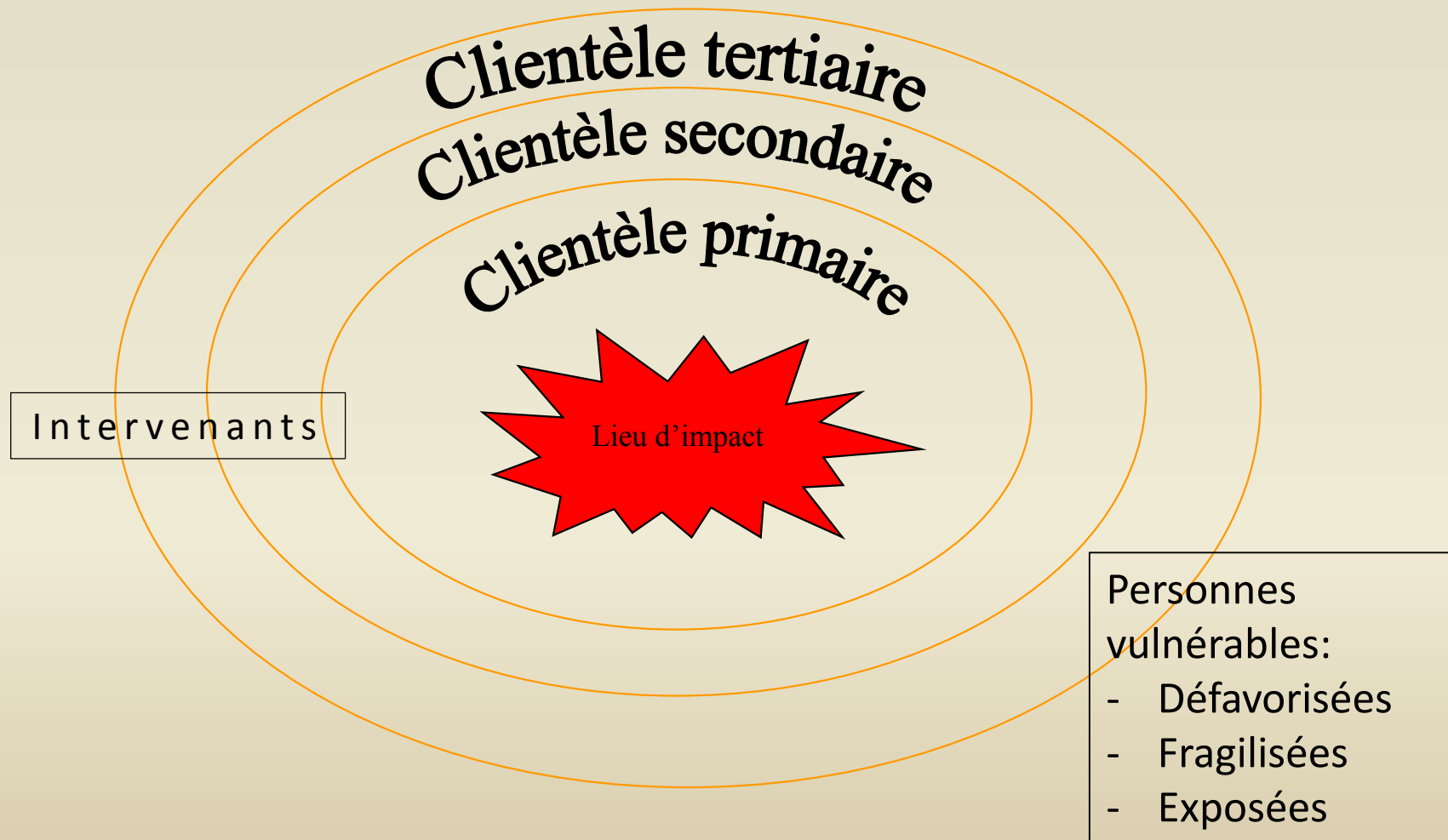
# Impacts financiers et économiques

- Problèmes financiers, endettement, etc.
- Ralentissement économique, appauvrissement
- Fragilisation des petites entreprises, productions agricoles, etc.
- Problèmes de transport vs isolement
- Pertes: travail, maison, logement, chalet, loisirs, animaux, outils, équipements, etc.
- Relocalisation
- Multiples démarches à réaliser, impression de revivre le sinistre constamment (bureaucratie)
- Défense des droits, les démarches légales, etc.

# Perspective systémique



# Schéma d'exposition des clientèles



# Pertes significatives induisant le processus de deuil

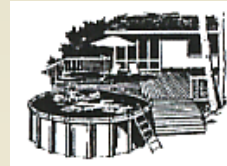
- Les êtres chers



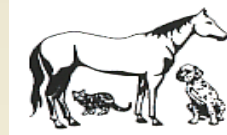
- La santé



- Les biens matériels



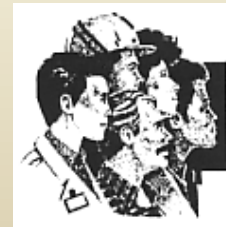
- Les animaux



- Le travail



- Le milieu d'appartenance



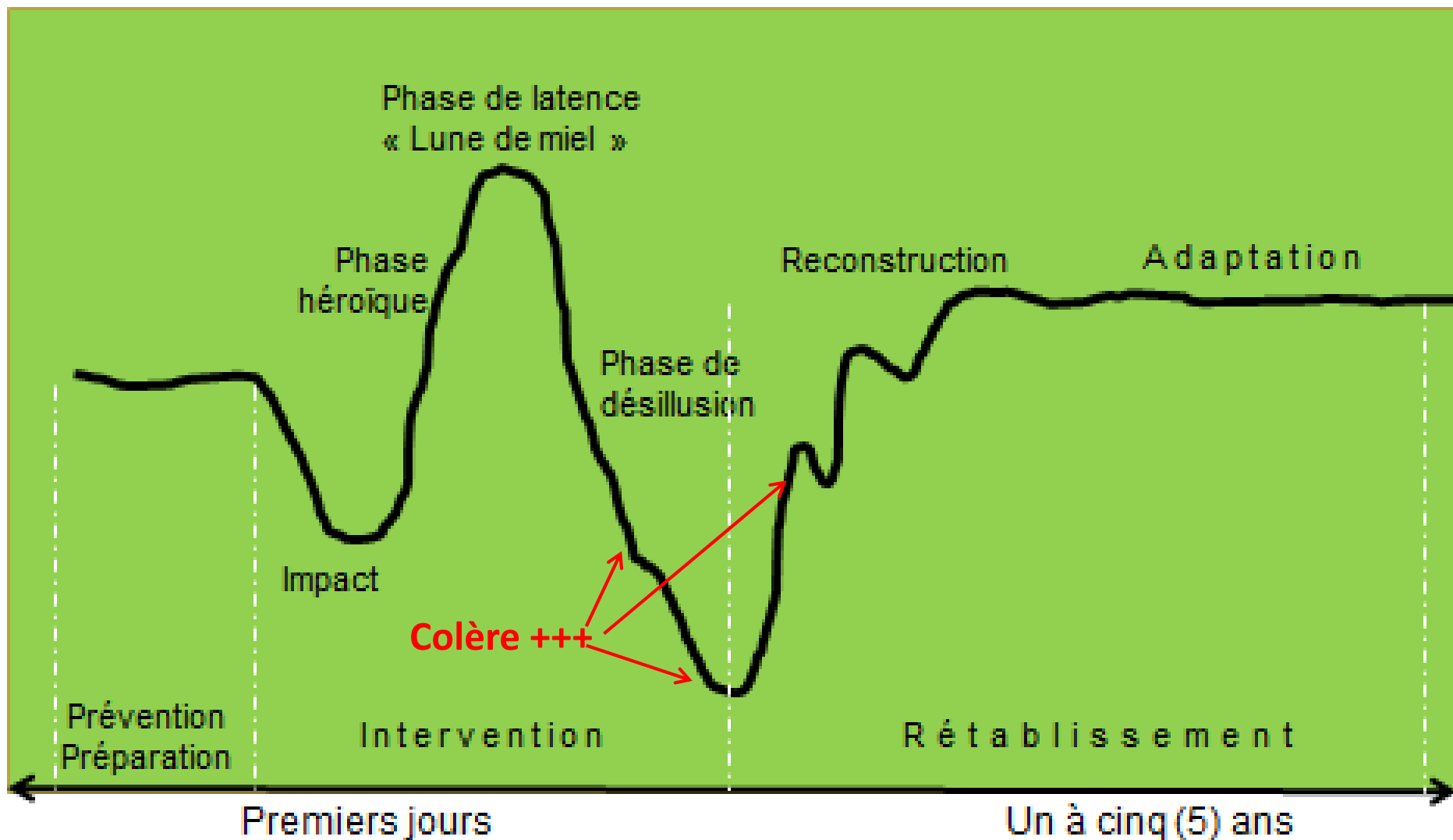
- Les rêves



# VARIABLES QUI PEUVENT INFLUENCER LES IMPACTS ET LES RÉACTIONS

- La nature du sinistre, la durée et l'intensité
- Les facteurs socio-économiques
- Les facteurs ethnoculturels
- Le niveau des dommages
- S'il y a eu évacuation ou relocalisation
- La proportion de personnes touchées p/r à la communauté, notamment en milieu rurale
- La couverture médiatique
- Les ressources disponibles, dont \$

# Les phases types de l'adaptation



# Le vécu des personnes sinistrées

1. Absorber le choc
2. Recevoir les soins et les services
3. Voir à sa sécurité et « se conformer » aux attentes des autorités
4. Combler ses besoins de base et rechercher un certain « confort »
5. Faire l'inventaire des pertes et constater que ses besoins dépassent grandement l'aide disponible
6. **Passer à l'action**, malgré l'ampleur de la tâche
7. **Composer avec le «labyrinthe bureaucratique»** entourant les multiples démarches, qui peut être vécu comme une « victimisation secondaire »
8. S'adapter et se rétablir

# Besoins des personnes sinistrées

- Écoute
- Information précise et pertinente:
  - Aide au processus d'adaptation
  - Évite de créer des illusions
- Protection et sécurité
- Comblent ses besoins de bases (nourriture, logement, vêtement, etc.)
- Entraide et solidarité
- Aide financière
- Soutien pour la défense de droits (advocacy)



# Quelques balises d'intervention

- Comblent les besoins de base
- Maintenir un Centre de services aux sinistrés:
  - Lieu de contact, d'information, de réseautage, etc.
- Favoriser l'autoprotection et la coprotection
- Repérer les personnes vulnérables
- Référer aux services disponibles (Croix-Rouge, OC, services psychosociaux du CISSS-CIUSSS, etc.)

# L'autoprotection

- Assurer sa sécurité
- Se tenir informé
- Faire les démarches
- Maintenir une routine, tout en adoptant de saines habitudes de vie
- Identifier des stratégies d'adaptation déjà utilisées dans le passé
- Éviter de s'isoler
- Éviter de prendre des décisions importantes
- Éviter l'abus de substances psychoactives
- Être à l'écoute de ses réactions et consulter au besoin

# Situations qui méritent une plus grande attention

- Lorsqu'il y a eu évacuation et relocalisation
- Le retour sur les lieux à la suite d'une évacuation
- Lors d'une relocalisation permanente:
  - Tenir compte de la dynamique d'attachement à « l'habitat » et « au milieu »
- L'annonce par les autorités de mauvaises nouvelles
- La fermeture d'entreprises
- L'absence de services de base sur une période prolongée
- Les incertitudes technologiques et scientifiques
- L'intrusion médiatique

# Quand référer?

Lorsque la personne:

- Semble perdre le contrôle de la situation
- S'isole socialement
- Semble présenter des comportements bizarres
- Néglige ses AVQ, ses AVD ainsi que les démarches
- Tient des propos ou adopte des comportements autodestructeurs
- Présente des comportements abusifs: enfants, conjoints (es), personnes vulnérables

# Ressources disponibles

- Le volet psychosocial de la Mission santé disponible par le biais du CISSS-CLSC de la région
- Les services téléphoniques:
  - Centre de prévention du suicide 1-866-APPELLE (1-866-277-3553), disponible pour référence et « coaching »
  - Info Social 8-1-1 (24/7)
- Les services communautaires:
  - Organismes de services
  - Centre de crise
- La Croix-Rouge
- Les ressources sur Internet

# JE SUIS EN DEUIL À LA SUITE D'UN SINISTRE

Un sinistre constitue une réalité particulière et inhabituelle en raison de son caractère soudain et imprévisible ainsi que par l'ampleur des pertes qu'il a causées. Un sinistre quotidien des personnes touchées aux plans physique, psychologique, social et environnemental. Malgré les incertitudes et les pertes qu'elle peut occasionner, une telle situation fait appel à la capacité d'adaptation et d'organisation des individus, des familles, de la communauté et de l'ensemble de la société. Elle sollicite particulièrement l'entraide et la solidarité de tous.

# LA GESTION DU STRESS CHEZ LES INTERVENANTS, LES GESTIONNAIRES ET LES BÉNÉVOLES EN CONTEXTE DE SINISTRE

Un sinistre constitue une réalité particulière et inhabituelle en raison de son caractère soudain et imprévisible ainsi que par l'ampleur des pertes qu'il a causées. Un sinistre peut perturber le quotidien des personnes touchées aux plans physique, psychologique, social, matériel, financier et environnemental. Malgré les incertitudes et les pertes qu'elle peut occasionner, une telle situation fait appel à la capacité d'adaptation et d'organisation des individus, des familles, de la communauté et de l'ensemble de la société. Elle sollicite particulièrement l'entraide et la solidarité de tous.

Cette fiche est un outil d'information pour les intervenants\*, les gestionnaires et les bénévoles qui viennent en aide, selon leurs rôles respectifs, aux personnes sinistrées, à leurs proches et à la population. En plus de présenter les réactions que l'on peut vivre en pareilles circonstances, cette fiche donne des moyens de mieux s'adapter à la situation ainsi que de l'information sur les ressources disponibles.

## UN SINISTRE EST ARRIVÉ

Un sinistre constitue une réalité particulière et inhabituelle en raison de son caractère soudain et imprévisible ainsi que par l'ampleur des pertes qu'il a causées. Un sinistre peut perturber le quotidien des personnes touchées aux plans physique, psychologique, social, matériel, financier et environnemental. Malgré les incertitudes et les pertes qu'elle peut occasionner, une telle situation fait appel à la capacité à s'adapter et à s'organiser des individus, des familles, de la communauté et de l'ensemble de la société. Elle sollicite particulièrement l'entraide et la solidarité de tous.

Cette fiche est un outil d'information pour les personnes qui sont directement ou indirectement touchées par un sinistre. En plus de présenter les réactions que l'on peut vivre en pareilles circonstances, cette fiche donne des moyens de mieux s'adapter à la situation ainsi que des informations sur les ressources disponibles.

### Quelles sont les réactions possibles à la suite d'un événement semblable?

Bien que chaque personne vive de façon unique cette expérience, il est possible de ressentir des réactions inhabituelles aux plans physique, émotif et comportemental.

**Réactions physiques :** Maux de tête, diminution de l'appétit, difficultés de sommeil, tensions musculaires, fatigue, maux d'estomac, palpitation, stress, etc.

**Réactions psychoémotives :** Anxiété, confusion, difficultés de concentration, impuissance, désespoir, culpabilité, crainte que l'événement se reproduise, tristesse, négation, sentiments dépressifs, flashbacks, difficultés à prendre des décisions, cauchemars, colère, agressivité, etc.

**Réactions comportementales :** Isolement, agitation, irritabilité et colère, conflits avec son entourage, évitement des lieux où s'est produit l'événement, passivité, abus d'alcool, de drogues ou de médicaments, pleurs fréquents, etc.

De plus, un événement semblable peut nous amener à remettre en question le sens que l'on donne à la vie. En voici quelques exemples :

- > un sentiment d'injustice : « Pourquoi moi? Pourquoi eux? »;
- > de la difficulté à comprendre ce qui arrive actuellement;
- > un besoin de rechercher le sens à donner à ce terrible événement;
- > de la difficulté à reprendre une vie satisfaisante à nos yeux;
- > se sentir épuisé et perdre l'espoir d'un avenir meilleur.

# Enjeu majeur habituellement négligé

La gestion du stress chez les intervenants, les gestionnaires et les bénévoles

# Impacts chez les intervenants, les décideurs et les bénévoles

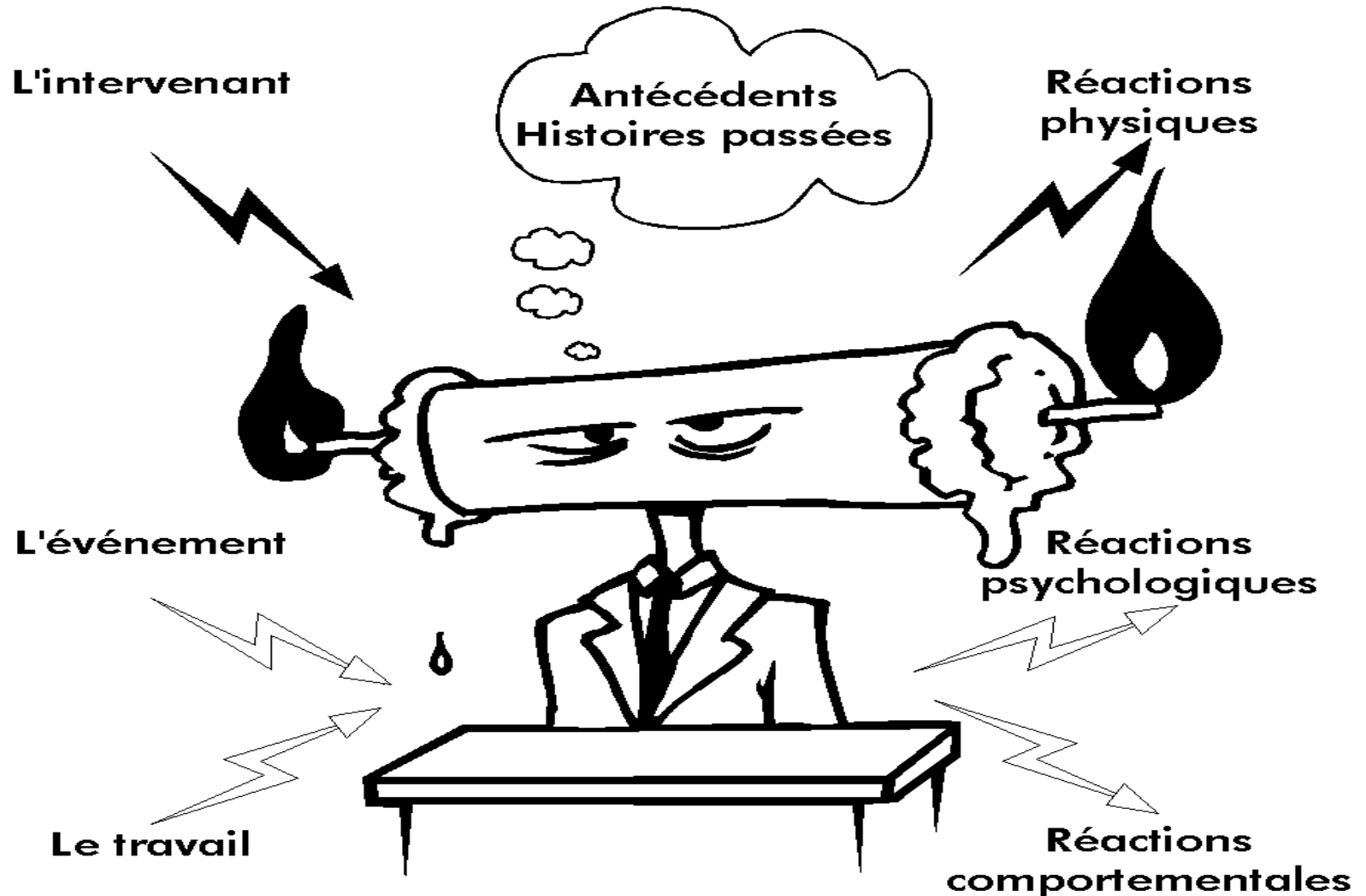
- Perturbation dans ses habitudes de vie
- Bouleversement dans ses contacts avec sa famille
- Changement des méthodes de travail (horaires, etc.)
- Confrontation à des situations difficiles
- Santé physique et psychique impactées
- Culpabilité ++ de ne pouvoir répondre aux besoins
- Être l'objet de critiques
- Néglige ses propres besoins



# Facteurs de stress et réactions

**FACTEURS  
DE STRESS**

**CONSÉQUENCES  
DU STRESS**



# IMPORTANT!

- En tant qu'intervenant, il est **normal** de manifester divers signes, symptômes et réactions émotives face à un **événement hors de l'ordinaire**.
- Par contre, si ces symptômes sont **trop intenses ou perdurent plus de 3 à 4 semaines**, il est normal et important de **consulter un professionnel**.

# Merci de votre attention!

