



UQAC

Université du Québec
à Chicoutimi

LES STRATÉGIES DÉPLOYÉES LORS DES INONDATIONS DE 2019 : LE POINT DE VUE D'INTERVENANTS DE PREMIÈRE ET DEUXIÈME LIGNES SUR LEUR VÉCU ET LES AVENUES PROMETTEUSES

FICHES SYNTHÈSES

RÉALISÉES PAR

*DANIELLE MALTAIS, ANNE-LISE LANSARD ET SIMON
GILBERT*

RECHERCHE QUI S'INSCRIT DANS L'ÉTUDE INTITULÉE : UNE
ÉVALUATION SOCIO SANITAIRE DES INONDATIONS DE 2019, SIX
MOIS PLUS TARD : « OPTIMISER LES SERVICES DE SANTÉ ET
L'INTERVENTION PSYCHOSOCIALE POST-DÉSASTRE VISANT LA
RÉSILIENCE DES COLLECTIVITÉS AUX EXTRÊMES
MÉTÉOROLOGIQUES »

MÉLISSA GÉNÉREUX, CHERCHEURE PRINCIPALE

PHILIPPE GACHON, DANIELLE MALTAIS, URSULE BOYEZ-
VILLEMAIRE, MONIA GHORBEL ET STÉPHANE PERRON, CO-
CHERCHEURS

ÉTUDE FINANCÉE PAR L'INSPQ ET LE MSSS PAR LE BIAIS DU
PLAN D'ACTION 2013-2020 SUR LES CHANGEMENTS
CLIMATIQUES (PASS 2013-2020)





Les stratégies déployées lors des inondations de 2019 : le point de vue d'intervenants de première et deuxième ligne sur leur vécu et les avenues prometteuses

QUI SONT LES PARTICIPANTS DE L'ÉTUDE ?

Responsables, gestionnaires ou coordonnateurs de mesures d'urgence — volet psychosocial des CISSS/CIUSSS (n=17).

Intervenants psychosociaux des CISSS ou CIUSSS (n=37).

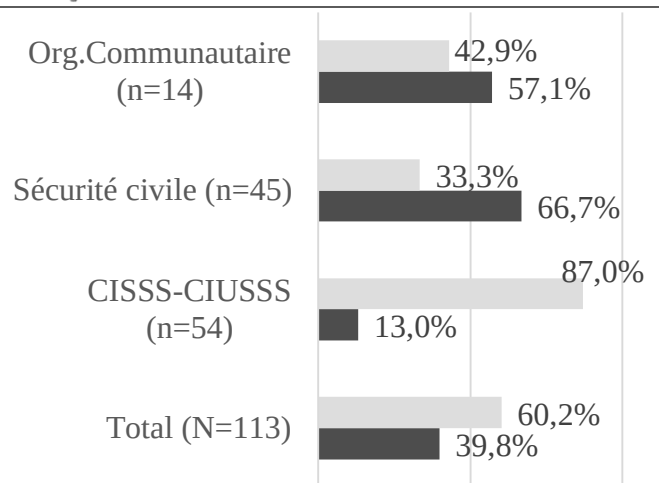
Responsables, intervenants psychosociaux ou bénévoles d'organismes communautaires (n=14).

Intervenants municipaux (pompiers, policiers, etc.), responsables, gestionnaires ou coordonnateurs des mesures d'urgence d'une municipalité (n=45).

67 (59,3 %) n'ont pas reçu de formation sur l'intervention en contexte de mesures d'urgence.

Dans le cadre de 19 rencontres de groupe, nous avons rencontré, six mois après les inondations de 2019, 113 participants répartis dans quatre régions sociosanitaires du Québec soit en Outaouais (n=46), en Montérégie (n=27), dans le grand Montréal métropolitain (n=11) et dans les Laurentides (n=29)

Répartition hommes-femmes



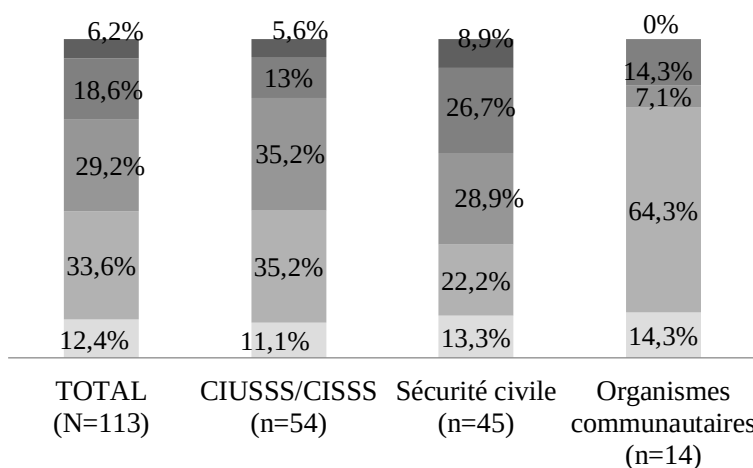
68 femmes



45 hommes

Âge des répondants

21-30 ans 31-40 ans 41-50 ans 51-60 ans 61 ans et plus

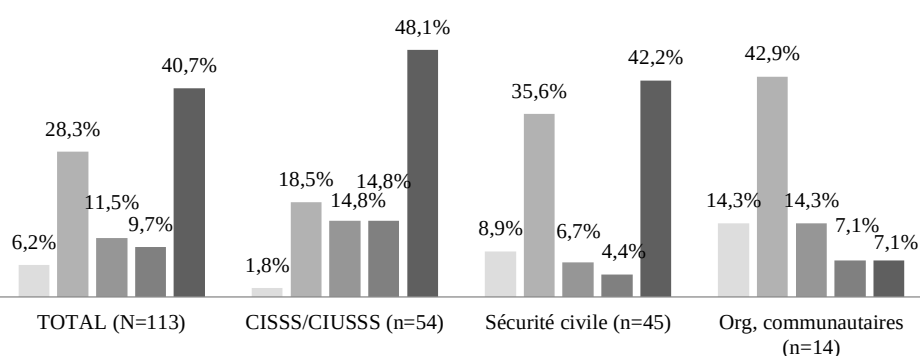


Âge moyen 42,8 ans

La majorité est âgée de 31 et 50 ans

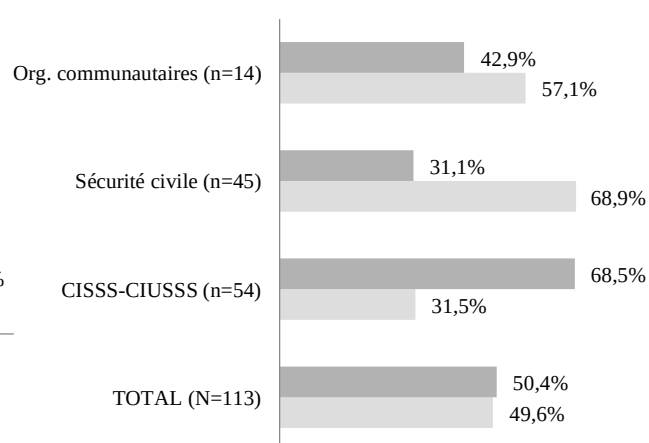
Nombre d'années d'occupation de leur poste

Moins d'un an 1-3 ans 4-6 ans 7-9 ans Plus de 10 ans



Répartition des répondants selon la catégorie d'emploi

Intervenants terrain Gestionnaires/Coordonnateurs





Les stratégies déployées lors des inondations de 2019 : le point de vue d'intervenants de première et deuxième lignes sur leur vécu et les avenues prometteuses

SENTIMENTS ET RÉACTIONS DES PERSONNES SINISTRÉES

Domaine de préparation

Mise en action et préparation

« En 2019 c'est que là on savait, on était moins innocent, on savait ce qui s'en venait. Ce que je comprends aussi c'est qu'il y avait beaucoup de préparation qui avait déjà été fait par rapport aux sacs de sable, par rapport à tout ça, alors il y avait déjà une préparation avant. Alors les gens avaient déjà commencé à faire construire leur digue vraiment à l'avance, ils étaient un peu moins surpris. »

Déni

« Quand on donnait des dépliants, les personnes étaient là, des fois il y avait deux types d'attitudes, les gens étaient déjà préparés parce qu'avec 2017, les gens avaient retenu une leçon ou les gens étaient un petit peu dans le déni, à savoir... ça n'arrivera pas cette année, c'est arrivé en 2017 et ça va être correct. »

Résignation

« Des gens ont choisi de ne pas se battre cette fois-ci parce qu'ils l'avaient déjà vécu et c'était trop. »

Domaine d'intervention

Colère et déception face aux services

« Une personne ne voulait pas de service, elle était en colère en ce qui a trait aux ressources disponibles. Cela ne faisait pas son affaire et elle disait que l'on servait à rien et que l'on ne comprenait rien. »

Non préoccupé par leurs besoins psychosociaux – réticence à utiliser les services psychosociaux

« Il y a du monde qui ne voulait pas parler aux intervenants, c'est ce qu'on s'est rendu compte, on a même fait une séance et personne s'est présenté. »

Épuisement, détresse, impuissance, tristesse, colère, désespoir

« C'est qu'on est beaucoup dans des démarches puis dans du découragement. Mais dans la phase transitoire, on est avec des gens qui sont épuisés, ils sont désorganisés, ils ne voient pas le bout de la fin. »

Adrénaline, inquiétude, préoccupation envers les besoins primaires

« Ils sont dans l'adrénaline, leurs intérêts c'est d'essayer de subvenir à leurs besoins d'hébergement, d'alimentation et de sauver leur maison... Alors en bout de ligne c'était ça, alors il n'y a pas beaucoup de place pour un suivi psychosocial, alors c'était vraiment juste de l'écoute, mais de garder un œil, parce qu'ils revenaient. »

Dans le cadre de **19 rencontres de groupe**, nous avons rencontré, six mois après les inondations de 2019, **113 participants** répartis dans **quatre régions sociosanitaires du Québec** soit en **Outaouais** (n=46), en **Montréal** (n=27), dans le **grand Montréal métropolitain** (n=11) et dans les **Laurentides** (n=29)

Domaine du rétablissement

Découragement, résignation, prise de conscience

« OK, c'est parce que c'est tous les ans là. Là ce n'est plus pareil. Une bonne partie des gens au début comme tu disais, en 2017 ne voulaient pas... il n'était pas question de quitter, là ils sont prêts à quitter. Évidemment il y a l'aspect financier qui est important, les gens disent... donnez-moi la valeur et je m'en vais. »

Angoisse pour le futur

« Ils demeurent avec une préoccupation, ça va tu revenir l'année prochaine? Ils demeurent avec une peur et une anticipation d'une prochaine crue, surtout qu'il y en a eu deux en trois ans. »

Incertitude, stress

« On sait en plus quand c'est un stress, non seulement... bon... toute ta vie est déstabilisée, mais en plus c'est que c'est un stress financier et d'être dans l'incertitude aussi, qu'est-ce que je fais, est-ce que je vais pouvoir réintégrer, reconstruire, est-ce que je vais recevoir de l'aide, quand est-ce que je vais la recevoir. Cette incertitude-là de pas savoir, je pense que ça l'a un effet vraiment désastreux sur la personne sinistrée. »

Colère, frustration

« Mais là c'est tout le temps... bien la ville veut me retirer ma maison, la ville veut ci, la ville veut ça. Donc il y a beaucoup cette colère-là contre la municipalité, contre le gouvernement aussi, que ça ne va pas assez vite. »

Frustration et colère en lien avec les **délais de traitement** des demandes d'indemnisations et d'aide financière et envers les municipalités en ce qui a trait à leur **plan de relocalisation** et de **démolition de certaines résidences**.



Les stratégies déployées lors des inondations de 2019 : le point de vue d'intervenants de première et deuxième lignes sur leur vécu et les avenues prometteuses

CONSÉQUENCES DES INONDATIONS CHEZ LES PERSONNES SINISTRÉES

Problèmes psychologiques



Détresse, anxiété et stress aigu

«... bien je pense qu'ils sont encore dans le stress aigu. Alors on n'est pas encore dans les grands symptômes du post-trauma, on réalise que la colère... il y a comme quelque chose qui surfe sur le stress aigu. »

Manifestations de stress post-traumatique ; choc post-traumatique

« Bien les cas que j'ai c'est surtout... il y a des enfants que vu qu'ils l'avaient déjà vécu, ils étaient traumatisés. Juste le fait de retourner à la maison, ça l'a été une étape assez difficile. »

Idées/risques suicidaires et homicidaires :

Dépression

« On a eu des cas... bien un cas entre autres à ___ où la personne avait fait des propos, des menaces d'homicide, donc d'arriver... de se pointer à la mairie et de descendre des gens. »

Stress, anxiété et hypervigilance envers de prochains sinistres



Changements dans la vie familiale, sociale et professionnelle :

Tension dans les relations familiales menant jusqu'à la **rupture** pour certains couples.

Chamboulement des routines familiales.

Conflits et détérioration générale des **relations entre citoyens**, notamment entre voisins.

Anxiété et trouble de comportement chez les enfants.

Amélioration des relations avec les **membres de son voisinage.**

Arrêt de travail, perte d'emploi ou risque de perte d'emploi.

Dans le cadre de **19 rencontres de groupe**, nous avons rencontré, six mois après les inondations de 2019, **113 participants** répartis dans **quatre régions sociosanitaires du Québec** soit en **Outaouais** (n=46), en **Montréal** (n=27), dans le **grand Montréal métropolitain** (n=11) et dans les **Laurentides** (n=29)

Difficultés associées aux pertes et dommages matériels



Pertes matérielles et financières occasionnées par les inondations.

Obligation de relocalisation faisant vivre du stress.



Problèmes physiques

Perturbation du sommeil (cauchemar, insomnie, etc.).

Perturbation des habitudes alimentaires.

Blessures.

Affaiblissement du système immunitaire.

Intoxication par le gaz des génératrices.

Durée et apparition des impacts psychosociaux à la suite des inondations



Impacts toujours présents 6 mois après l'inondation.

Pour certains, **apparition précoce de détresse psychologique** avant même la survenue des inondations.

Pour d'autres, **l'apparition de la détresse psychologique** ne survient **pas immédiatement** puisque les personnes éprouvent généralement de l'espoir au début des inondations.



Les stratégies déployées lors des inondations de 2019 : le point de vue d'intervenants de première et deuxième lignes sur leur vécu et les avenues prometteuses

FACTEURS DE PROTECTION

Expérience antérieure d'inondations

Plus de **la moitié des groupes focalisés** ont l'impression que les personnes qui ont été **sinistrées en 2017** étaient **plus préparées et mieux outillées** pour affronter les inondations de 2019.

« Étant donné qu'ils l'avaient vécu en 2017, ils s'étaient déjà préparés en conséquence, ils avaient isolé leur maison, ils avaient fait des préparations, les sacs de sable, il y avait déjà de l'entraide, déjà l'atmosphère était différente »

Avoir accès à un réseau social

Accessibilité et disponibilité de différents membres de son réseau social.

« Moi je dirais un réseau. S'il y avait de la famille, un réseau, des proches. Parce que quand tu as dit tantôt les personnes isolées, c'est vrai que ça, c'était les personnes les plus démunies. Donc d'avoir un réseau déjà c'était aidant. »

Les personnes **temporairement hébergées** chez un **membre de leur entourage** ont vécu **plus facilement** leur expérience de relocalisation résidentielle.

Ressources économiques suffisantes et niveau d'éducation élevé

« Ceux disposant de ressources financières élevées sont moins à risque de vivre des impacts négatifs suite à un sinistre que les individus ayant de faibles revenus »

Caractéristiques personnelles et familiales

Les gens **résilients** (trait de personnalité) et **optimistes** sont **moins à risque** de vivre des **difficultés psychologiques** à la suite des inondations

« Et de garder l'espoir ça c'est quelque chose vraiment... les personnes positives, vraiment ce sont elles qui... dans n'importe quelle situation ça aide beaucoup. Beaucoup garder l'espoir et l'esprit positif. Il y a des gens qui sont comme ça par nature, avec ces gens-là, le suivi est très facile. »

Les personnes **croyantes en une religion**, ou celle ayant une **spiritualité marquée**, de même que celles réalisant du **bénévolat** ont semblé **plus enclines à faire face aux inondations**.

Dans le cadre de **19 rencontres de groupe**, nous avons rencontré, six mois après les inondations de 2019, **113 participants** répartis dans **quatre régions sociosanitaires du Québec** soit en **Outaouais** (n=46), en **Montréal** (n=27), dans le **grand Montréal métropolitain** (n=11) et dans les **Laurentides** (n=29)

Facteurs de risque antérieurs aux inondations

Personnes aux prises avec des **problèmes de santé** ou **d'autres difficultés personnelles ou familiales**.

Récurrence des inondations entraîne de l'**épuisement**, mais aussi des sentiments de **désespoir**.

Faibles ressources économiques.

Personnes âgées en perte d'autonomie et retraitées.

Isolement social.

Famille avec de jeunes enfants.

Facteurs de risque en lien avec les inondations printanières de 2019

La **longue durée des inondations** est un facteur de **stress** et de **fatigue** important.

« Comme j'ai expliqué au début, l'eau est montée, mais elle est restée très longtemps, donc ça crée de la fatigue chez les gens. Les gens un moment donné attendaient parce que les sinistrés, il fallait qu'ils continuent à pomper, il fallait qu'ils s'assurent que les digues fonctionnent. »

Avoir été **évacué de son domicile** en particulier lorsque les sinistrés sont relocalisés dans un centre d'hébergement d'urgence ou dans un milieu de vie éloigné de leur domicile.

Ignorer les recommandations et les avertissements des employés de la municipalité ou du ministère de la Sécurité publique quant aux risques d'inondations, à la nécessité d'évacuer son domicile et au fait de ne pas le réintégrer sans l'aval des autorités publiques.

Dommages importants aux domiciles.

Perdre son emploi.

Épuisement des membres de son réseau social qui ont apporté de l'aide concrète ou du soutien moral.



FICHE #5

Les stratégies déployées lors des inondations de 2019 : le point de vue d'intervenants de première et deuxième ligne sur leur vécu et les avenues prometteuses

SENTIMENTS, RÉACTIONS ET
CONSÉQUENCES DES INONDATIONS DE
2019 CHEZ LES CITOYENS NON
SINISTRÉS

Diminution de la solidarité envers
les sinistrés

« La qualité du tissu social s'est grandement détériorée. Dans des quartiers où les gens se côtoyaient, se connaissaient, se respectaient, maintenant on voit qu'il y a une certaine animosité dans certains cas, des conflits, des problématiques. Il faut savoir qu'un des gros changements dans l'inondation de 2019, c'est l'opinion publique. En 2017 les pauvres sinistrés il fallait les aider, il fallait être là. En 2019, l'approche était complètement différente en disant c'est de leur faute, deux fois. »

Perte de l'empathie envers les
sinistrés

« Moins d'empathie de la part des gens non affectés, parce qu'ils se disent... regarde... tu as voulu rester là, bien moi je ne viens plus t'aider là, je t'ai aidé l'année un parce que c'était une catastrophe monumentale, mais... (...) Et pendant ce temps-là, tous les services des travaux publics et les services à la communauté sont là, alors moi mes services à moi... les poubelles c'est long, je ne peux plus... tout est ralenti à cause de vous, donc là il y avait comme une grogne des gens à l'extérieur qui étaient comme... bien là ce n'est pas mon problème. »

Maintien de la solidarité

« Mais c'était spécial de voir l'entraide qu'il y avait. Il y avait quelqu'un qui avait créé un groupe Facebook et le monde pouvait dire... (...) Ou j'ai besoin de lait chez nous, j'ai besoin d'amener mon animal chez le vétérinaire, n'importe quoi, il y avait vraiment une communauté de citoyens... Il y avait une solidarité citoyenne. »

 SERVICES

Il y a eu une **rupture** et une **perturbation** de certains **services municipaux** ainsi qu'une **prolongation des délais d'attente** pour recevoir certains services (n=7)

« Et je veux juste souligner quelque chose, là on parle de sinistrés, mais ça a un impact aussi sur d'autres individus. Je regarde par exemple les gens qui étaient en attente pour un logement à prix modique, qui sont repoussés et c'était des gens qui avaient besoin d'un logis à cause qu'ils ont des problèmes de mobilité ou tout ça, bien là ils sont repoussés quoi... un deux, trois ans de plus. »

 COLÈRE

Frustration et **colère** chez les **citoyens non sinistrés** concernant la **rupture de certains services municipaux** ou l'**augmentation de taxes municipales** qu'ils associent aux inondations. Ils estiment qu'ils sont victimes d'**injustice**. (n=4)

« À — il y a eu une augmentation du compte de taxes, beaucoup l'ont associé aux sinistrés (...) Alors là cette année c'est 10 % alors là ce que le monde dise... bien là ! Qu'ils s'arrangent avec leur trouble, c'est eux autres qui restent sur le bord de l'eau, pourquoi nous autres on payerait pour eux »



Les stratégies déployées lors des inondations de 2019 : le point de vue d'intervenants de première et deuxième ligne sur leur vécu et les avenues prometteuses

TYPES D'INTERVENTIONS MISES EN PLACE AUPRÈS DES PERSONNES SINISTRÉES QUI AURAIENT EU DES RETOMBÉES POSITIVES

Dans le cadre de **19 rencontres de groupe**, nous avons rencontré, six mois après les inondations de 2019, **113 participants** répartis dans **quatre régions sociosanitaires du Québec** soit en **Outaouais** (n=46), en **Montréal** (n=27), dans le **grand Montréal métropolitain** (n=11) et dans les **Laurentides** (n=29).

Domaine de préparation

Visite à domicile

Visite en porte-à-porte, réalisé par les employés du service incendie chez les citoyens demeurant en zones inondables, afin d'informer les citoyens de la survenue des inondations, les aider à se préparer et y faire face tout en leur faisant prendre conscience des dangers.

« Oui et il me semble qu'on a connu moins d'évacuations abracadabrantes en 2019 qu'en 2017. (...) C'est ça, les gens étaient avisés de ces choses-là et on leur disait... préparez... Parce qu'en 2017 les gens évacuaient avec rien et là! Ça prend nos papiers d'assurances, je n'ai pas mes médicaments, je n'ai pas mes cigarettes.

Communication aux citoyens

Moyens de communication pour informer les citoyens tels que :

- Création d'une page web comportant des enregistrements audiovisuels éducatifs
- Organisation d'une conférence de presse
- Utiliser les réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter, etc.
- Assemblée publique

« Bien on a fait des messages Facebook, déjà de dire qu'on allait être là, déjà on a relancé que la ligne dédiée était encore là, qu'il y avait... de pas se gêner, de nous appeler, que le CLSC est là. »

Préparation de sacs de sable

Préparation et mise à la disposition de sacs de sable par des employés municipaux, des bénévoles d'organismes communautaires, l'armée canadienne, des élus ainsi que des citoyens.

« Travaux publics... finalement on travaille au niveau des poches de sable, cette année on en a eu presque un million de poches de sable, alors on était un peu plus d'avant les coups (...) On avait acheté les ensacheuses, on était mieux préparé. Mais ça prend l'intervention quand même d'employés, mais on peut en faire plus à la fois. Et je pense qu'on était mieux organisé à ce niveau-là. »



Les stratégies déployées lors des inondations de 2019 : le point de vue d'intervenants de première et deuxième ligne sur leur vécu et les avenues prometteuses

TYPES D'INTERVENTIONS MISES EN PLACE AUPRÈS DES PERSONNES SINISTRÉES QUI AURAIENT EU DES RETOMBÉES POSITIVES

Dans le cadre de **19 rencontres de groupe**, nous avons rencontré, six mois après les inondations de 2019, **113 participants** répartis dans **quatre régions sociosanitaires du Québec** soit en **Outaouais** (n=46), en **Monterégie** (n=27), dans le **grand Montréal métropolitain** (n=11) et dans les **Laurentides** (n=29).

Domaine d'intervention

Ouverture d'un Centre d'aide aux personnes sinistrées et d'un centre d'hébergement d'urgence

Rassemble l'ensemble des services d'aide et de soutien d'urgence qui accueille et dirige les sinistrés vers les services et qui fournit diverses informations.

Dons de nourriture, de vêtements, de matériel hygiénique et dons financiers

Service d'hébergement

Hébergement commercial qui peut être offert et géré par la Croix-Rouge. Ce service a suscité, en 2019, du stress et de la détresse chez les sinistrés ainsi que des frustrations chez les intervenants.

Hébergement d'urgence répondant aux besoins de base des personnes. Ce type d'hébergement inciterait davantage les citoyens à se mettre en action pour identifier un endroit où se reloger.

Distribution de sacs de sable

Évacuations résidentielles

Les pompiers et les policiers assurent l'évacuation des sinistrés.

Prise en charge des animaux de compagnie

Plusieurs intervenants considèrent qu'il est important d'offrir un tel service pour éviter que certaines personnes ne refusent de quitter leur résidence.

Entreposage de meubles

Dans certains cas, des organismes communautaires peuvent proposer un service d'entreposage de meuble.

Transport

La municipalité ou des taxis peuvent proposer un service de transport aux personnes évacuées.

Visites à domicile

Interventions visant à prévenir les besoins psychosociaux qui peuvent survenir plus tard durant la crise. Une approche terrain, informelle et de « Reaching out » est à privilégier.

Premiers secours psychologiques

Prioriser des interventions visant à prévenir les besoins psychosociaux qui peuvent survenir durant la crise.



Relances téléphoniques - appels de bienveillance

Autres services

Thérapie canine, groupe de gestion de l'anxiété, groupe d'entraide et de partage, aide de l'armée du Salut, des séances d'informations, des groupes de psychoéducation et de soutien psychosocial, etc.

Soutien aux proches aidants

Interventions visant à offrir la possibilité de ventiler leurs sentiments et émotions.

Soutien en situation de crise

Soins de santé physique

Avoir une infirmière dans les centres d'aide aux personnes sinistrées et entente avec des cliniques médicales afin d'obtenir une prise en charge rapide des sinistrés.

Service de sécurité

Patrouilles effectuées par les préventionnistes des municipalités et par des organismes à but non lucratif ainsi que par des militaires de l'armée canadienne.

Diverses initiatives solidaires

Permettent de donner du répit aux sinistrés

Soutien administratif et assemblées municipales

Séances d'informations visant à informer les citoyens des programmes d'aide du gouvernement, des démarches à suivre pour le rétablissement, etc.



Les stratégies déployées lors des inondations de 2019 : le point de vue d'intervenants de première et deuxième ligne sur leur vécu et les avenues prometteuses

TYPES D'INTERVENTIONS MISES EN PLACE AUPRÈS DES PERSONNES SINISTRÉES QUI AURAIENT EU DES RETOMBÉES POSITIVES

Dans le cadre de **19 rencontres de groupe**, nous avons rencontré, six mois après les inondations de 2019, **113 participants** répartis dans **quatre régions sociosanitaires du Québec** soit en **Outaouais** (n=46), en **Montréal** (n=27), dans le **grand Montréal métropolitain** (n=11) et dans les **Laurentides** (n=29).

Domaine de rétablissement

Soutien administratif et juridique

Certaines municipalités ont offert un service d'accompagnement, pour les sinistrés, dans leurs démarches auprès des autorités gouvernementales.

« On a aidé les citoyens dans leurs demandes au niveau du MSP parce que ce n'était pas clair, les gens ne comprenaient pas. On essayait de faire les suivis avec le MSP pour les aider à remplir au mieux possible les formulaires, les pièces justificatives. »

Inspections des routes

Les employés municipaux s'assurent de la sécurité des routes en les inspectant avant de permettre aux personnes de les utiliser pour se rendre à leur domicile.

Aide au relogement

Service d'accompagnement et d'aide au relogement afin d'aider ceux qui ne sont pas en mesure de trouver des solutions.

Nettoyage

Corvée communautaire pouvant être organisée par les municipalités pour nettoyer les terrains et les rues inondées.

Soutien psychosocial

Présence d'intervenants psychosociaux est nécessaire dans tous les lieux fréquentés par les sinistrés. Leur présence se veut rassurante et vise à soutenir les individus, les écouter, leur permettre de ventiler leurs émotions, etc.

Inspection des résidences et accompagnement des sinistrés lors du retour à leur domicile

« Oui, il y a beaucoup d'ignorance parce que quand on a fait nos réinspections, on donnait des kits de nettoyage... là on avait beaucoup de questions... qu'est-ce que je devrais faire et comment je devrais le faire ? Porter des masques, on leur donnait des masques N95, quand vous effectuez des travaux, portez des masques, aérez la maison, faites sécher, laver au Javex, une partie de Javex pour cinq parties d'eau, des choses comme ça. (...) Oui, oui, on faisait ça à chaque maison. »



FICHE #9

Les stratégies déployées lors des inondations de 2019 : le point de vue d'intervenants de première et deuxième ligne sur leur vécu et les avenues prometteuses

FACTEURS POUVANT ENTRAVER LES INTERVENTIONS

Facteurs contextuels et géographiques

- Récurrence de l'évènement à l'origine de l'épuisement des intervenants et des gestionnaires
- Longue durée des inondations
- Crue des eaux et fermeture des routes
- Pénurie de logements à prix abordable
- Modèle de gestion des services d'hébergement qui a été adopté lors des inondations de 2019
- Différences dans l'offre de services des différentes municipalités engendrant frustration chez les intervenants et colère chez les citoyens

Facteurs organisationnels et administratifs

- Manque de soutien, de reconnaissance et de communication au sein des organisations
 - Difficultés en raison du manque d'ouverture et de soutien de son organisation, particulièrement des gestionnaires des services courants.
- Manque de ressources humaines
- Manque de ressources matérielles
- Manque de préparation et absence de structure pour les mesures d'urgence

Les caractéristiques des professionnels

- Manque de formation et d'expérience
- Manque de connaissance du territoire sur lequel ils interviennent
- Manque d'empathie envers les personnes sinistrées

Dans le cadre de **19 rencontres de groupe**, nous avons rencontré, six mois après les inondations de 2019, **113 participants** répartis dans **quatre régions sociosanitaires du Québec** soit en **Outaouais** (n=46), en **Montréal** (n=27), dans le **grand Montréal métropolitain** (n=11) et dans les **Laurentides** (n=29)

Facteurs liés aux stratégies opérationnelles

- Mauvaise communication stratégique et opérationnelle
- Ne pas avoir accès aux coordonnées des citoyens
- Failles dans la transmission des informations aux citoyens
- Gestion inadéquate de la répartition des intervenants sur le terrain
- Lourdeur administrative et longs délais de traitement des dossiers pour l'aide financière
- Mauvaise gestion des services
- Mauvaise gestion des références aux CISSS/CIUSSS

Facteurs liés à une collaboration déficiente entre les partenaires

- Mésententes entre les partenaires
- Mauvaise connaissance des mandats et délimitation inadéquate des rôles
- Mauvaise communication
- Manque de concertation



Les stratégies déployées lors des inondations de 2019 : le point de vue d'intervenants de première et deuxième ligne sur leur vécu et les avenues prometteuses

LES FACTEURS POUVANT FACILITER LA BONNE MARCHÉ DES INTERVENTIONS, LES BONNES PRATIQUES À ADOPTER ET LES RECOMMANDATIONS ÉMISES PAR LES PARTICIPANTS

Facteurs contextuels et géographiques

Récurrence des catastrophes : l'importance du retour sur les leçons apprises.

Avoir eu le temps de se préparer.

Taille de la municipalité.

Les municipalités de petite taille seraient avantagées, car elles connaissent davantage les us et coutumes de leurs citoyens et ceux-ci sont plus mobilisés et solidaires.

Facteurs organisationnels et administratifs

Bonne communication, cohésion, soutien, formation et reconnaissance.

Disposer de ressources matérielles suffisantes.

Disposer de ressources humaines suffisantes.

Présence d'une équipe dédiée aux inondations.

Facteurs facilitant la collaboration entre les partenaires

Bonne entente et objectifs communs.

Bonne connaissance de ses partenaires, bonne compréhension de leurs rôles.

Bonne communication avec ses partenaires.

Après les inondations : tirer des leçons des expériences passées et maintenir les liens avec ses partenaires.

Types d'actions collaboratives mises en place pendant les inondations 2019 :

Équipe interdisciplinaire formée d'intervenants psychosociaux et de préventionnistes

Bonne collaboration entre partenaires pour les références au CIUSSS/CISSS

Les facteurs facilitants liés aux caractéristiques des professionnels

Volontarisme et disponibilité des intervenants

Connaissance du territoire et liens avec les citoyens

L'expérience et la formation des professionnels

Les qualités requises pour intervenir en contexte de sinistre

Dans le cadre de **19 rencontres de groupe**, nous avons rencontré, six mois après les inondations de 2019, **113 participants** répartis dans **quatre régions sociosanitaires du Québec** soit en **Outaouais** (n=46), en **Montréal** (n=27), dans le **grand Montréal métropolitain** (n=11) et dans les **Laurentides** (n=29)

Les facteurs stratégiques et opérationnels qui se sont montrés efficaces

Une **bonne communication** stratégique et opérationnelle

Des **rencontres opérationnelles et stratégiques** organisées sur une base régulière

Avoir accès à des informations spécifiques : **données hydrométéorologiques et enregistrement des personnes sinistrées**

Communication régulière des informations aux citoyens

L'utilisation de l'approche de proximité

Déployer des intervenants sur le terrain en **nombre adéquat** lors des différentes phases d'intervention

Adopter des approches **d'intervention adaptées** au contexte de sinistre : l'importance de la **proximité** et de la **visibilité des intervenants**

Former des équipes **interdisciplinaires d'intervenants**

Mise en place de services de relocalisation et de **relogement**

Facteurs liés aux citoyens

Avant et après les inondations

S'informer si l'on demeure en zone inondable ou non

Se préparer et se doter d'un plan d'urgence familiale et d'une trousse d'urgence pour dépanner 72 heures

Pendant les inondations

Mettre en pratique les directives émises par les intervenants

S'informer des ressources disponibles au sein de sa communauté



Les stratégies déployées lors des inondations de 2019 : le point de vue d'intervenants de première et deuxième ligne sur leur vécu et les avenues prometteuses

LES CONSÉQUENCES DE L'APPLICATION DES MESURES D'URGENCE CHEZ LES INTERVENANTS, LES BÉNÉVOLES AINSI QUE CHEZ LES GESTIONNAIRES ET COORDONNATEURS DE MESURES D'URGENCE

Impacts négatifs dans la vie personnelle

Grande fatigue.

Perturbation de son sommeil.

Vivre du stress.

Charge émotionnelle intense.

Problèmes de santé physique tels que grippe et épuisement physique.

Problèmes de santé psychologique tels que détresse, anxiété et manifestations dépressives.

Prise de poids.

Retard ou impossibilité de réaliser des projets personnels, la pratique d'activités ludiques et des activités physiques.

Impacts négatifs dans la vie professionnelle

Accumulation des charges de travail durant les inondations :

Accumulation de retard dans les tâches professionnelles régulières, pression de son gestionnaire ou des usagers pour effectuer les tâches habituelles et diminuer les retards.

Accidents de travail.

Épuisement professionnel.

Prise de congés de maladie.

Perte d'intérêt à l'égard de ses tâches habituelles.

Impacts négatifs chez les autres intervenants

Surcharge de travail.

Frustration de ne pas avoir pu intervenir pendant et après les inondations.

Dans le cadre de **19 rencontres de groupe**, nous avons rencontré, six mois après les inondations de 2019, **113 participants** répartis dans **quatre régions sociosanitaires du Québec** soit en **Outaouais** (n=46), en **Montérégie** (n=27), dans le **grand Montréal métropolitain** (n=11) et dans les **Laurentides** (n=29)

Impacts négatifs dans la vie familiale et sociale

Peu de temps à consacrer aux membres de sa famille et ses amis :

« On met toute notre vie à off, on met tout sur standby et nos familles on ne les voit pas, nos enfants on ne les voit plus. »

Tensions et séparations conjugales.

Niveau de tolérance et de patience moins élevé au sein de sa famille.

Impacts positifs dans la vie professionnelle des intervenants mobilisés lors des inondations de 2019

Développement de nouvelles compétences professionnelles.

Création de nouveaux liens professionnels, entre collègues, partenaires et citoyens.

Opportunité de **mettre à profit ses compétences professionnelles (n=3)**.

Meilleure compréhension du fonctionnement et des différentes missions de sa propre organisation.

Moins de tâches administratives à réaliser.

Constat de la **gratitude des citoyens**.

Augmentation de son revenu.

Plus grande appréciation envers la vie

Changements de ses valeurs professionnelles et personnelles.



Les stratégies déployées lors des inondations de 2019 : le point de vue d'intervenants de première et deuxième ligne sur leur vécu et les avenues prometteuses

TYPES DE SOUTIEN À PRIVILÉGIER POUR LES PROFESSIONNELS MOBILISÉS LORS DE SINISTRES

Dans le cadre de **19 rencontres de groupe**, nous avons rencontré, six mois après les inondations de 2019, **113 participants** répartis dans **quatre régions sociosanitaires du Québec** soit en **Outaouais** (n=46), en **Montréal** (n=27), dans le **grand Montréal métropolitain** (n=11) et dans les **Laurentides** (n=29).

Prendre soin de soi comme intervenant

Moyens à privilégier : faire de l'exercice, se reposer, limiter son exposition aux médias et aux réseaux sociaux ; passer du temps avec les membres de sa famille ; assister à des événements dont on accorde de l'importance ; ventiler sur son vécu ; s'autoriser des pauses avec des collègues ; écouter de la musique tout en travaillant et consulter un massothérapeute.

Imposer ses limites personnelles.

Reconnaître la valeur de son travail et être confiant quant à l'effet bénéfique de ses interventions.

Pratiquer le lâcher-prise sur certains aspects de son travail durant les inondations.

Soutien informel de la famille et des collègues

Disposer d'une **flexibilité familiale** et **partager sa vie** avec un(e) conjoint(e) ainsi que d'avoir des **enfants compréhensifs et soutenant**.

Soutien de ses collègues :

Travailler en **dyade** ou en **petit groupe** permet aux intervenants de se soutenir mutuellement, d'exprimer leurs émotions et d'échanger sur certaines situations difficiles auxquelles ils sont confrontés

Soutien formel de la part d'un professionnel de la santé et des services sociaux

Faciliter l'**accès** pour les intervenants à du **soutien et à de l'aide psychologique** notamment au centre de coordination ou dans le cadre d'un programme d'aide aux employés (PAE).

D'autres actions concrètes mises en place pour soutenir les intervenants

Mise en place de mécanismes quotidiens de supervision, de compte rendu et de soutien offerts aux intervenants.

Recevoir des directives claires, se sentir soutenus et pouvoir ventiler, au besoin, ses émotions.

Fournir **les repas ainsi que du matériel hygiénique aux intervenants.**

Former les intervenants et les gestionnaires, et ce, de façon préventive sur les fondements et les principes de l'intervention en contexte de sécurité civile ainsi que sur le fonctionnement des mesures d'urgence au sein de son organisation.

Mise en place un **système de roulement du personnel** appelé à intervenir auprès des citoyens victimes d'inondation.