



Colloque sur la  
sécurité civile  
et incendie

# De quelle façon les acteurs de la sécurité civile sont-ils concernés par le rétablissement psychosocial?

Pierre-Paul Malenfant  
Travailleur social

« AGISSONS  
ENSEMBLE  
POUR UN QUÉBEC  
PLUS RÉSILIENT »



RÉTABLISSEMENT



Sécurité publique  
Canada

Public Safety  
Canada



Sécurité publique 1  
Québec





# Plan de la présentation

- Le volet psychosocial en contexte de sécurité civile
- Les facteurs influençant le rétablissement
- Les niveaux d'exposition
- Les impacts
- Les phases de l'adaptation
- Le vécu des personnes sinistrées
- Le processus d'adaptation
- Les problèmes d'adaptation
- Les besoins des personnes sinistrées



# Le volet psychosocial en contexte de sécurité civile

## Mise en contexte

- La mission « Santé » est sous la responsabilité du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).
- Elle comprend 7 volets, dont le volet psychosocial qui relève de la Direction des services sociaux généraux et des activités communautaires.
- Ce volet constitue l'un des 6 services offerts dans le cadre de l'Offre de services sociaux généraux (document qui sera publié sous peu).



# Le volet psychosocial en contexte de sécurité civile (suite)

## Description

Le volet psychosocial en contexte de sécurité civile comprend 4 activités spécifiques :

- le repérage
- l'évaluation et le suivi psychosocial
- la consultation téléphonique
- les activités de conseil



# Le volet psychosocial en contexte de sécurité civile (suite)

## Objectifs

- Déterminer les besoins psychosociaux des personnes sinistrées, de leurs proches et de la population indirectement touchée par le sinistre.
- Mettre en place les services psychosociaux appropriés afin de minimiser les impacts psychosociaux du sinistre chez les personnes touchées directement ou indirectement par le sinistre.
- Faciliter un retour progressif à la vie normale des personnes touchées directement ou indirectement par le sinistre.



# Définition du rétablissement

*« L'ensemble des décisions et des actions prises à la suite d'un sinistre pour restaurer les conditions sociales, économiques, physiques et environnementales de la collectivité et réduire les risques de sinistre » (MSP, 2007)*



Colloque sur la  
sécurité civile  
et incendie

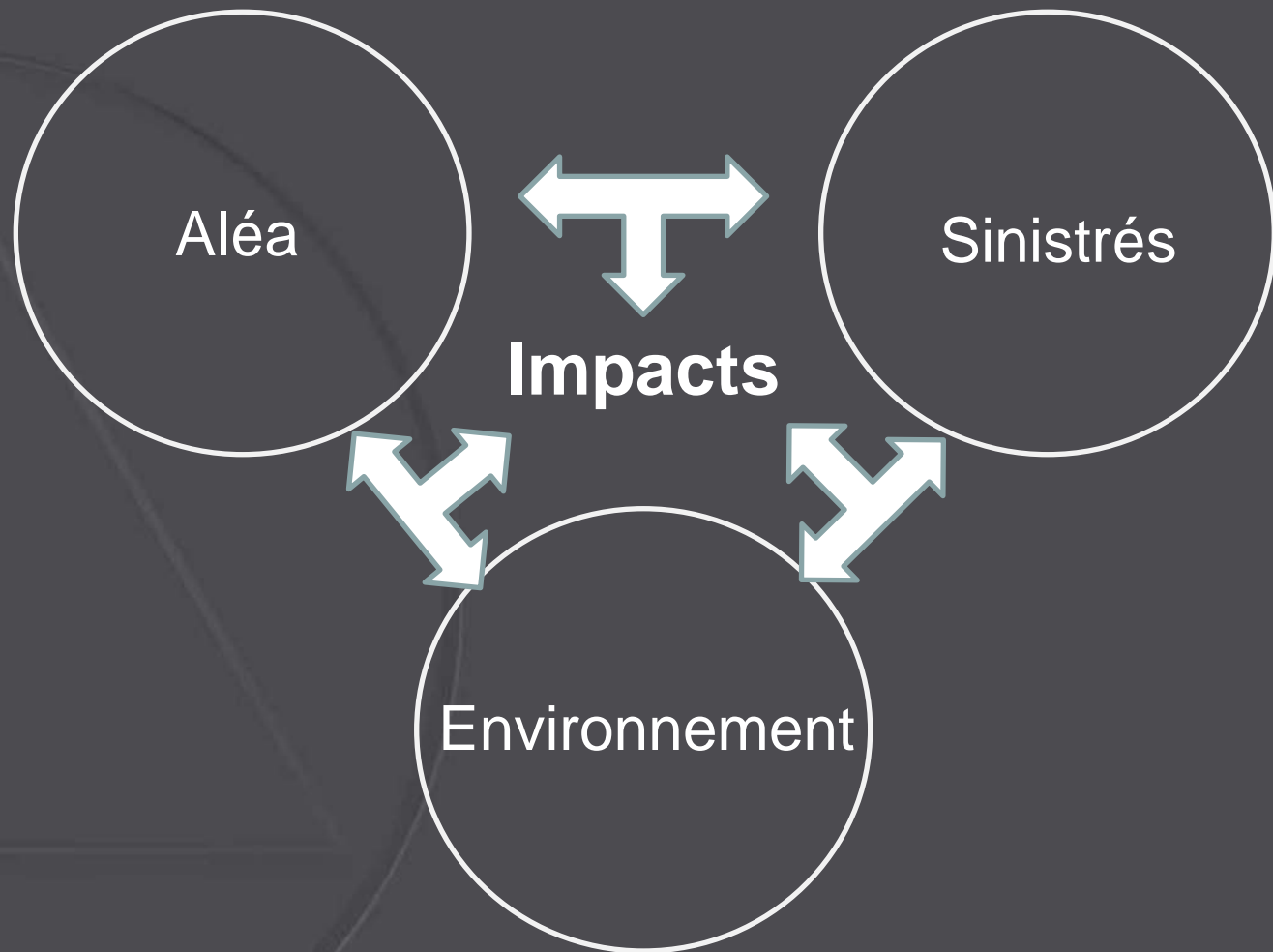
# Important

- « *Certains acteurs peuvent avoir amorcé les mesures associées au rétablissement alors que d'autres se consacrent toujours à l'intervention* » (Martel, 2005)

2013  
RÉTABLISSEMENT



# Les facteurs d'influence

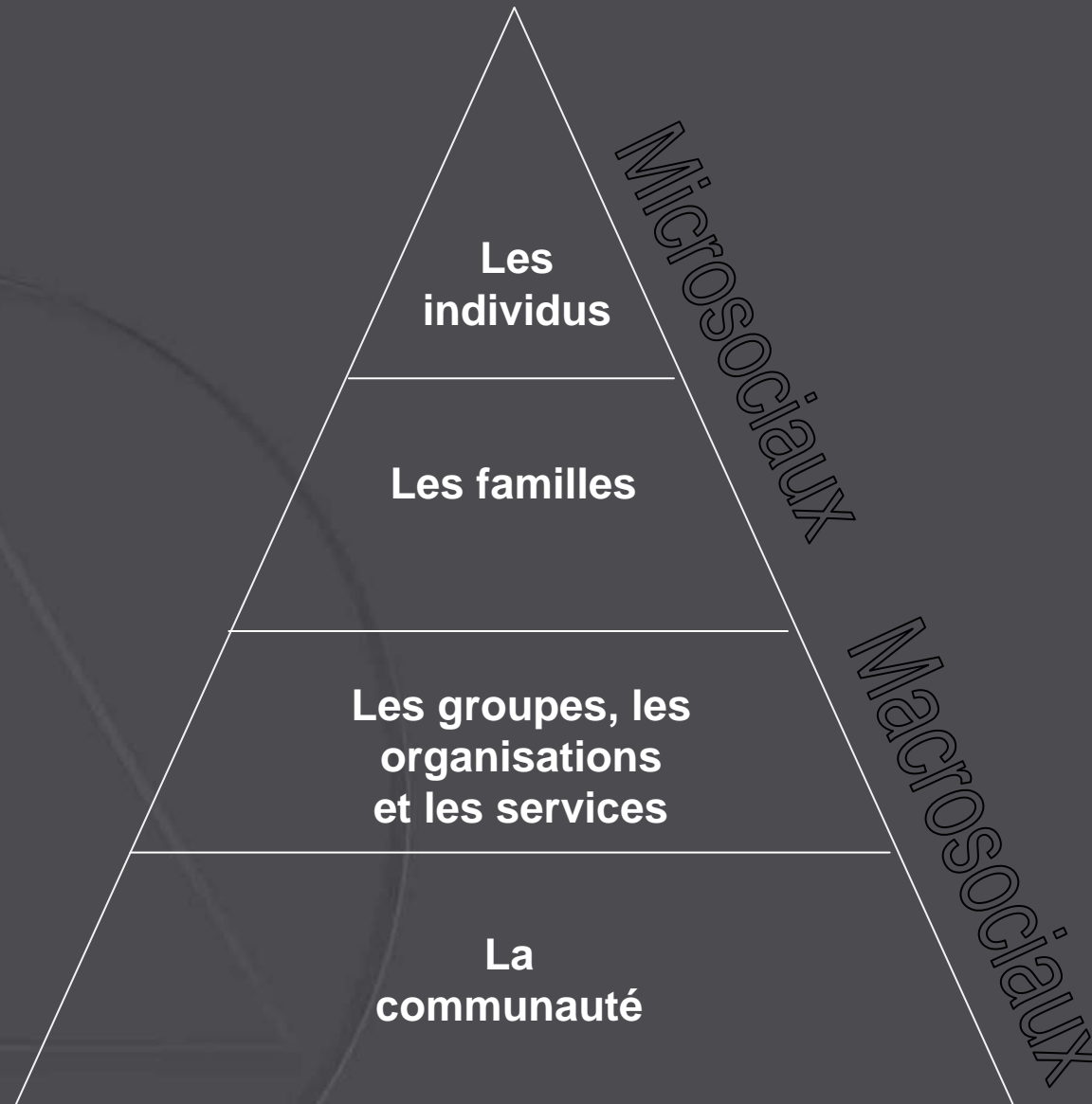






Colloque sur la  
sécurité civile  
et incendie

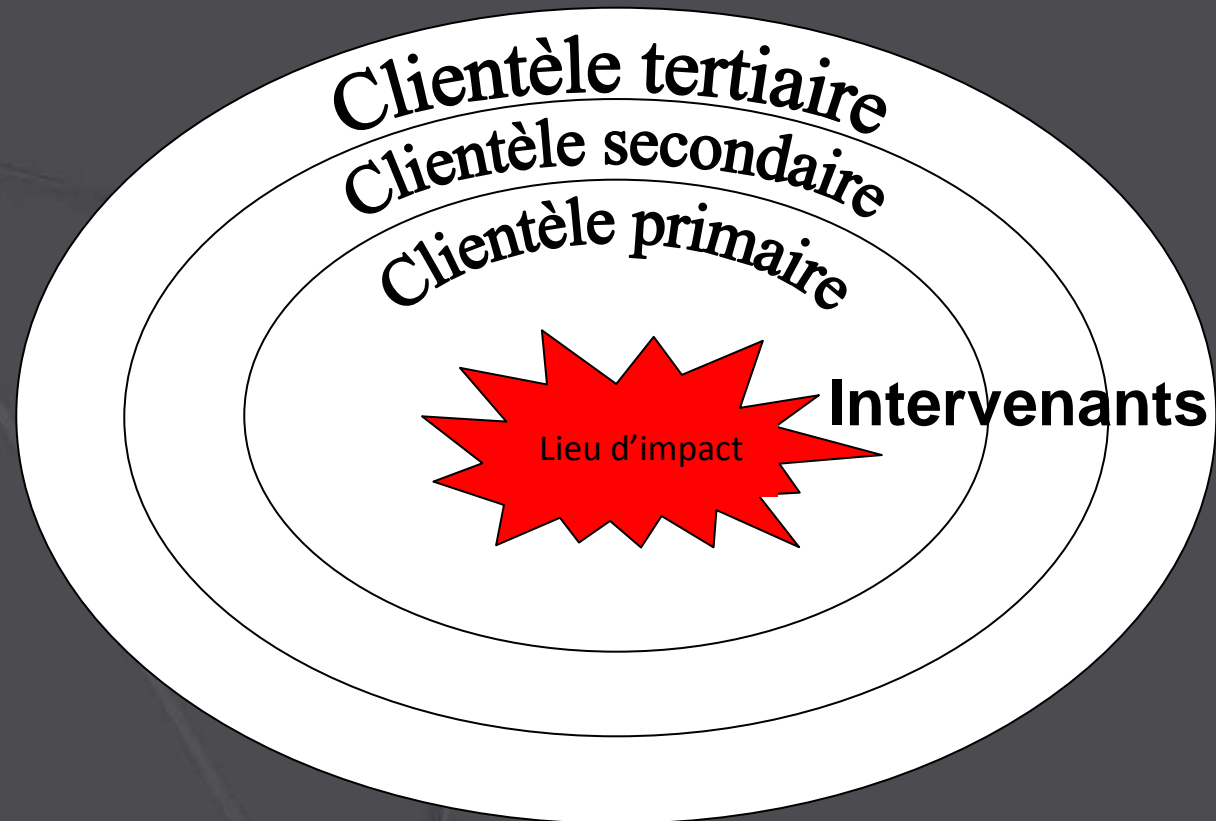
# Les impacts au plan



2013  
RÉTABLISSEMENT



# Les niveaux d'exposition





# Les impacts

1. Mortalité
2. Atteintes physiques (morbidité)
3. Besoins de base
4. Atteintes psychologiques
5. Impacts sociaux
6. Impacts sur le plan des télécommunications et des médias
7. Impacts économiques et financiers
8. Impacts environnementaux



# 1. Mortalité

- Nombre de décès
  - Le ratio décès/population
  - Le profil des personnes décédées
- Risques de décès à venir
- Atrocité entourant les décès
- Processus d'identification des corps
- Disparition de corps



## 2. Atteintes physiques

- Nombre de blessés
- Disparition de personnes
- Atrocité
- Nombre de malades  
(contamination, épidémie,  
pandémie)
- Risques de complications
- Séquelles à court, moyen ou long  
terme



## 3. Besoins de base

- Sécurité
- Denrées alimentaires
- Hébergement
- Vêtements
- Hygiène et salubrité
- Énergie
- Services de santé et services sociaux



## 4. Atteintes psychologiques

- Attribution de la cause
- Pertes (deuil)
- Réactions psychologiques
- Nature traumatique de l'événement
- Problèmes d'adaptation
- Intrusions
- Facteurs de résilience



## 5. Impacts sociaux

- Selon le type de communauté
- Les impacts sur le plan familial
- Les tensions sociales
- Le niveau d'entraide et de solidarité
- Les services et les infrastructures
- Les rites
- Les dépendances
- Les intrusions





## 6. Impacts sur le plan des télécommunications et des médias

- Les problèmes de télécommunication
- Les communications :
  - Aux personnes sinistrées
  - Aux proches
  - Aux partenaires
- Les communications médiatiques :
  - Intrusion
  - Acharnement



## 7. Impacts économiques et financiers

- Pertes financières
- Soutien financier offert
- Rareté des liquidités et des biens essentiels
- Pertes économiques :
  - Fermeture ou relocalisation d'entreprises
  - Risques de faillite
  - Pertes d'emploi
  - Perturbations des activités boursières
  - Difficultés d'approvisionnement et de livraison
  - Dévitalisation des communautés

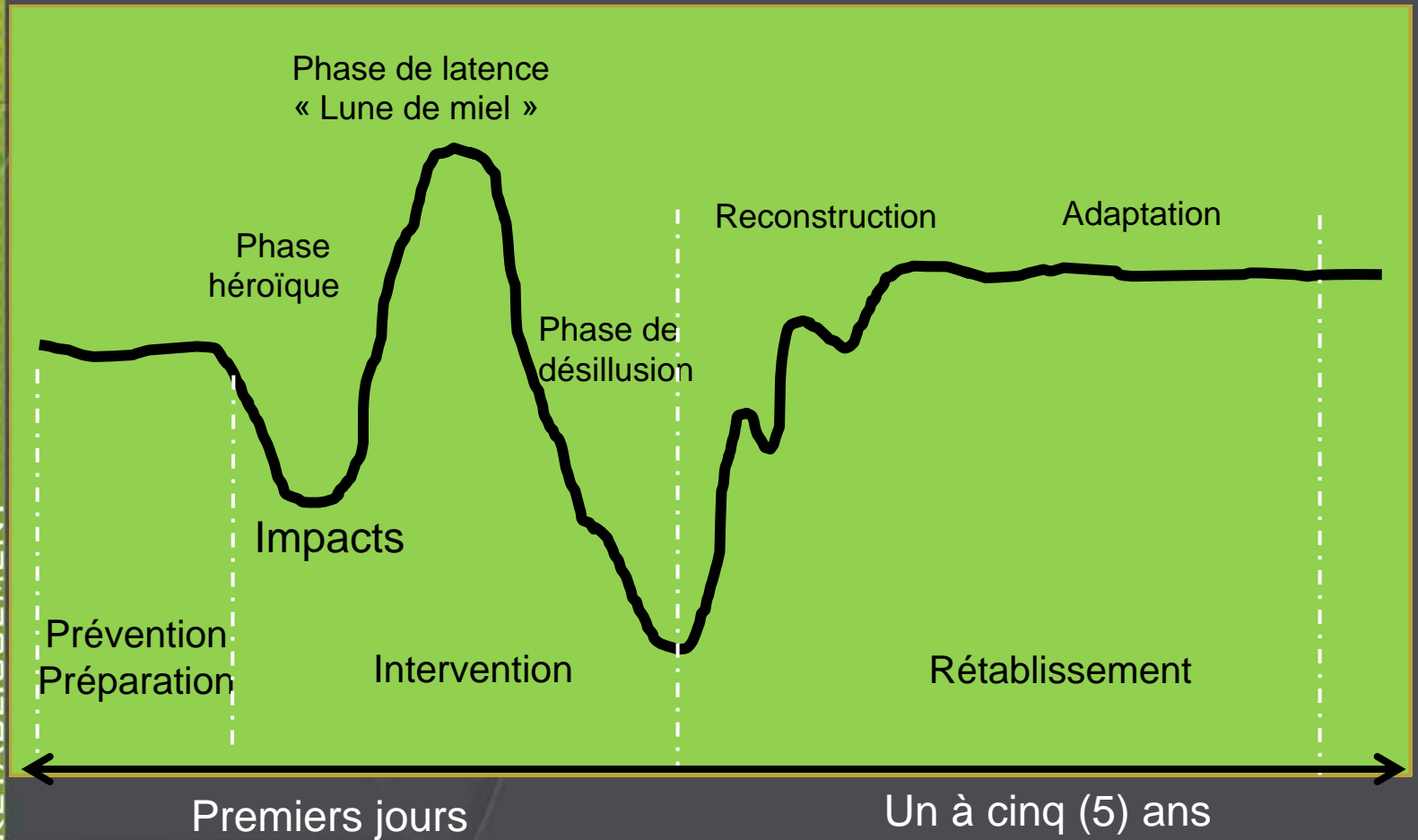


## 8. Impacts environnementaux

- Le niveau d'incertitude
- Le niveau de contamination (C.B.R.N.E.)
- La modification de l'environnement naturel :
  - Eau, air, sol, faune, aliments, etc.
  - Épizootie
- La modification de l'environnement social :
  - Infrastructures
  - Services, loisirs, cultures, sports, etc.
  - Épidémie, pandémie



# Les phases types de l'adaptation



RÉTABLISSEMENT



# 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 » entourant les multiples démarches, qui peut être vécu comme une « victimisation secondaire »
8. S'adapter et se rétablir



Colloque sur la  
sécurité civile  
et incendie

# Les étapes de l'adaptation

1. Le choc
2. Le déni
3. La colère
4. La négociation
5. L'acceptation
6. La réorganisation

2013  
RÉTABLISSEMENT

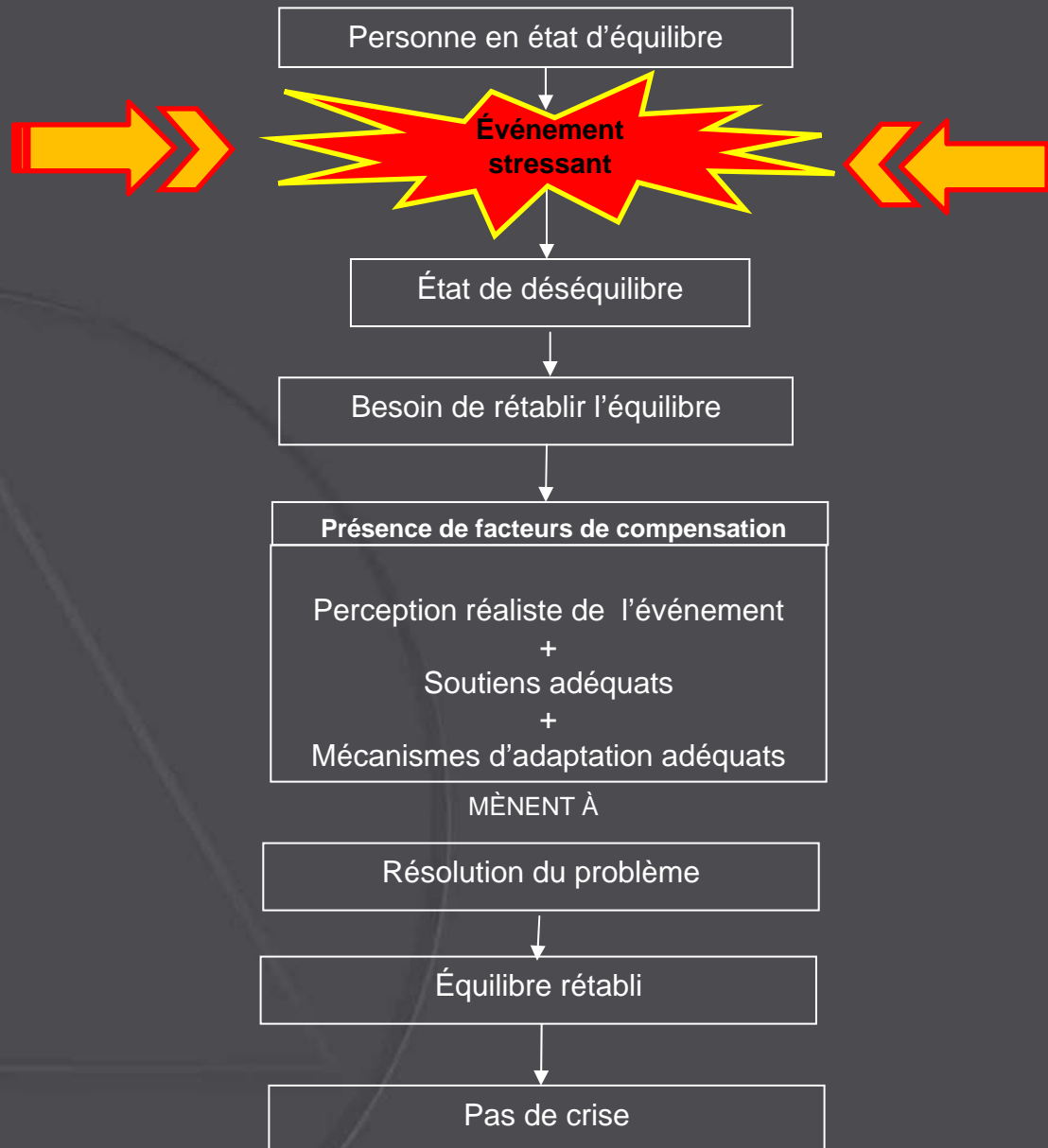


## Important

- Les réactions sont normales.
- Malgré les difficultés, la majorité va s'adapter;
- Certaines personnes auront cependant plus de difficultés :
  - les personnes fragilisées;
  - les personnes défavorisées;
  - les personnes fortement exposées.



## L'INFLUENCE DES FACTEURS DE COMPENSATION (Aquilera, 1995)







# Les problèmes d'adaptation sur le plan personnel

- Le stress
- L'épuisement
- Le trouble de l'adaptation (- de 6 mois)
- Les réactions post-traumatiques
- Le deuil compliqué
- La dépression
- La surconsommation d'alcool, de drogues et de médicaments



Colloque sur la  
sécurité civile  
et incendie

# Les problèmes d'adaptation sur le plan interpersonnel

- Conjugaux
- Familiaux
- Professionnels
- Scolaires
- Stigmatisation
- Marginalisation
- Évitement social

2013  
RÉTABLISSEMENT



# Les problèmes sociocommunautaires et économiques

- Perte de revenu
- Relocalisation, exode
- Dévitalisation
- Tensions sociales
- Tensions politiques
- Diminution de la valeur foncière
- Pertes d'emploi



# Les besoins des personnes sinistrées

- La restauration des sentiments de sécurité et de « confort »
- L'information qui agit comme « antidote »
- La reprise des activités de la vie quotidienne et domestique
- La « reprise » des activités :
  - Commerciales
  - Professionnelles
  - Scolaires
  - Loisirs
  - Culturelles
  - Sportives
  - Services de garde
  - Communautaires



# Les besoins des personnes sinistrées (suite)

- La disponibilité des services
- L'empathie et le respect
- Le soutien dans les démarches
- L'entraide et la solidarité (défense de droits)
- Les activités d'évocation
- Les activités de reconnaissance



Colloque sur la  
sécurité civile  
et incendie

# Important

La considération envers les intervenants, les gestionnaires et les bénévoles, en tant que « personnes indirectement touchées par le sinistre ».

2013  
RÉTABLISSEMENT



Colloque sur la  
sécurité civile  
et incendie

# Éléments à considérer pour déterminer les interventions à privilégier

- Pertinence et cohérence
- Efficacité
- Efficience
- Acceptabilité
- Pérennité
- Résilience

2013  
RÉTABLISSEMENT



# Conclusion

- Les impacts d'un sinistre se font sentir sur plusieurs plans et peuvent durer longtemps.
- Il y a une corrélation directe entre l'aide disponible et le niveau de détresse.
- Le rétablissement constitue la phase la plus difficile.
- Il est important de demeurer proactif.
- La persévérance de chacun contribue à la résilience de l'ensemble de la communauté.





Colloque sur la  
sécurité civile  
et incendie

# MERCI DE VOTRE ATTENTION

Pierre-Paul Malenfant, Travailleur social  
Consultant au ministère de la Santé  
et des Services sociaux

Direction des services sociaux généraux et des  
activités communautaires

418 266-6863

2013  
RÉTABLISSEMENT