

Les interventions psychosociales favorisant la résilience des individus: point de vue des intervenants sociaux

Par Danielle Maltais, Ph.D.

UQAC

Chaire de recherche événements traumatiques, santé mentale et résilience

Et RIISQ

Les conséquences des inondations chez les individus: diversifiées et multiples



Les conséquences des inondations sur les communautés

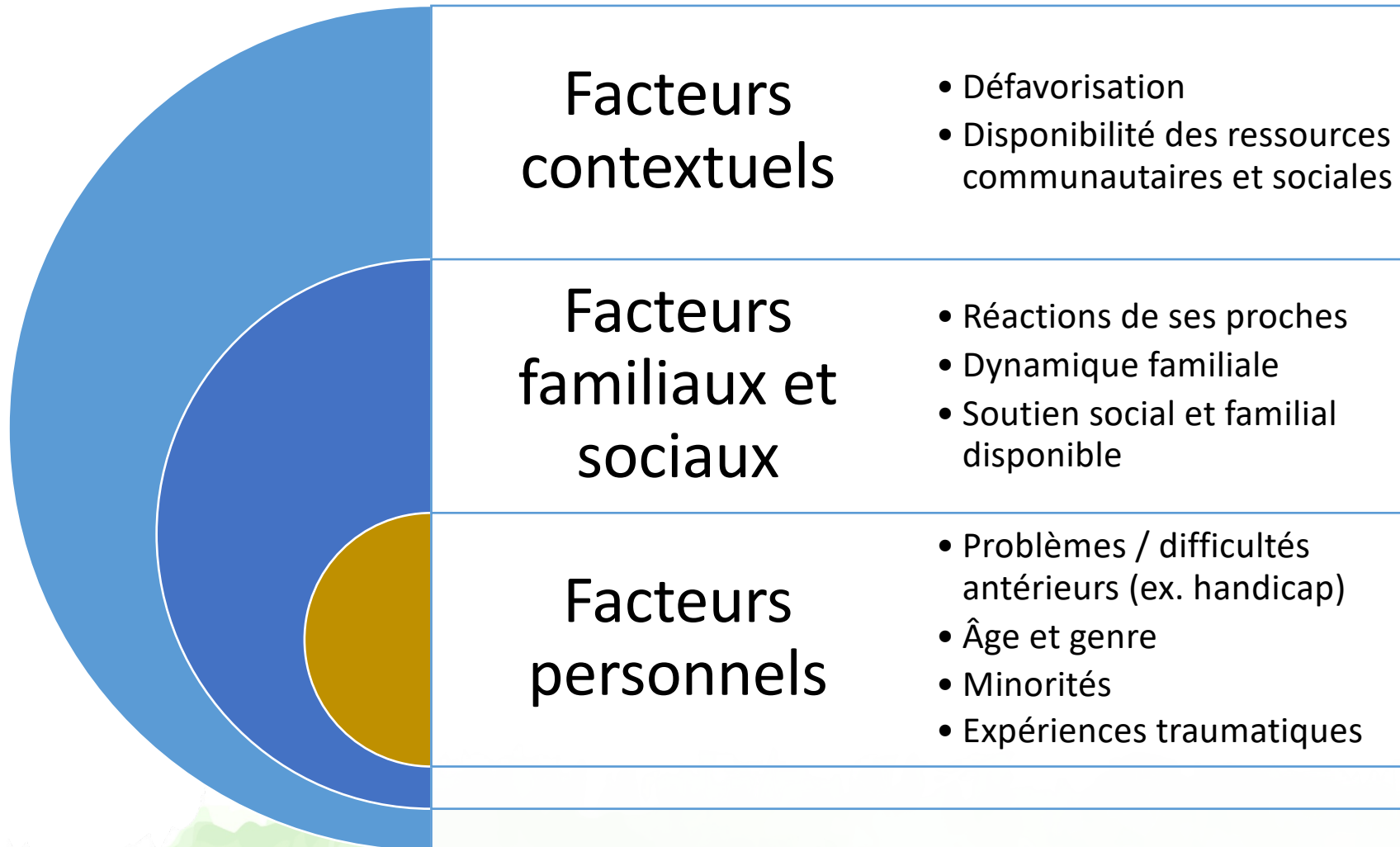
Cela affecte, entre autres, négativement ou positivement:

- Le climat social
- Le climat au sein du Conseil municipal
- Dynamisme local
- Liens d'appartenance à sa communauté
- La vie politique
- La vie économique
- Les liens inter-organismes
- L'aménagement du territoire

Mais à long terme:

- **Impacts positifs:**
- Tiré des leçons de leur expérience
- Changements positifs dans sa vie
- Changement de milieu de vie plus adapté à ses besoins
- Remise en question de ses valeurs personnelles
- Prendre conscience des changements climatiques
- Augmentation de ses liens familiaux
- Rapprochement des conjoints
- Rapprochement avec ses enfants
- Resserrement des liens avec ses voisins

Les facteurs de vulnérabilité et de résilience: diversifiés et multiples



Comment le secteur de la santé et des services sociaux peut favoriser la résilience des individus lors d'inondations ?

- **Pour y répondre:**
- **19 rencontres de groupe**, réalisés , 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)
- **Responsables, gestionnaires ou coordonnateurs de mesures d'urgence**— volet psychosocial des CISSS/CIUSSS (n=17).
- **Intervenants psychosociaux** des CISSS ou des 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).

Rôle Avant (prévention)

Avant

Renforcer l'empowerment des individus et des communautés et travailler à diminuer les facteurs de vulnérabilités socioéconomiques: agent de développement social, défenseur de droits

Participer à la gestion préventive des risques de catastrophes: encourager les citoyens à s'engager, participer à la préparation des communautés à faire face aux catastrophes.

Rôle des TS: Avant (préparation)

Avant

Visites en porte-à-porte, réalisées par les employés du service incendie et par des TS chez les citoyens demeurant en zone inondable, 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

Utilisation de divers moyens de communication pour informer les citoyens:

Page Web. Réseaux sociaux, Conférence

Rôle des TS: pendant et après

Pendant

1. Prévenir l'apparition de problèmes de fonctionnement social ou de problèmes de santé
2. Assurer le bien-être des survivants, des victimes et des membres de leur famille
3. Faciliter l'accès aux ressources pour les personnes vulnérables ou vulnérabilisées
4. Orienter les personnes vers les bonnes ressources
5. Accueillir les sentiments vécus par les individus

Comment ? (pendant)

Une approche terrain
informelle et de *reaching*
out: se rendre où sont les
sinistrés

Appels
de bienveillance

Offrir du soutien et de
l'écoute

Aider les personnes à gérer
leur stress

Visite régulière des
personnes qui n'ont pas
quitter leur domicile

Mise en place d'une
équipe dédiée aux
sinistrés

Comment ? (après)

**Variation des types d'interventions
curatives et
communautaires offertes
au sein de la communauté**

**Appels
de bienveillance**

**Aider/soutenir les
sinistrés à surmonter
leurs différents
stresseurs: les
accompagner dans
leurs démarches**

**Accompagner les autorités
municipales lors des
visites des inspecteurs**

**Participer à des comités
de relance et aux
démarches de leçons
appries et des bonnes
pratiques**

**Maintien de l'équipe
dédiée aux sinistrés**

Facteurs qui facilitent le travail des intervenants

Facteurs contextuels et géographiques:

- 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 qui facilitent le travail des intervenants

Facteurs concernant la collaboration:

- 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.
- Équipe interdisciplinaire formée d'intervenants psychosociaux et de préventionnistes
- Bonne collaboration entre partenaires pour les références au CIUSSS/CISSS

Facteurs liés aux intervenants:

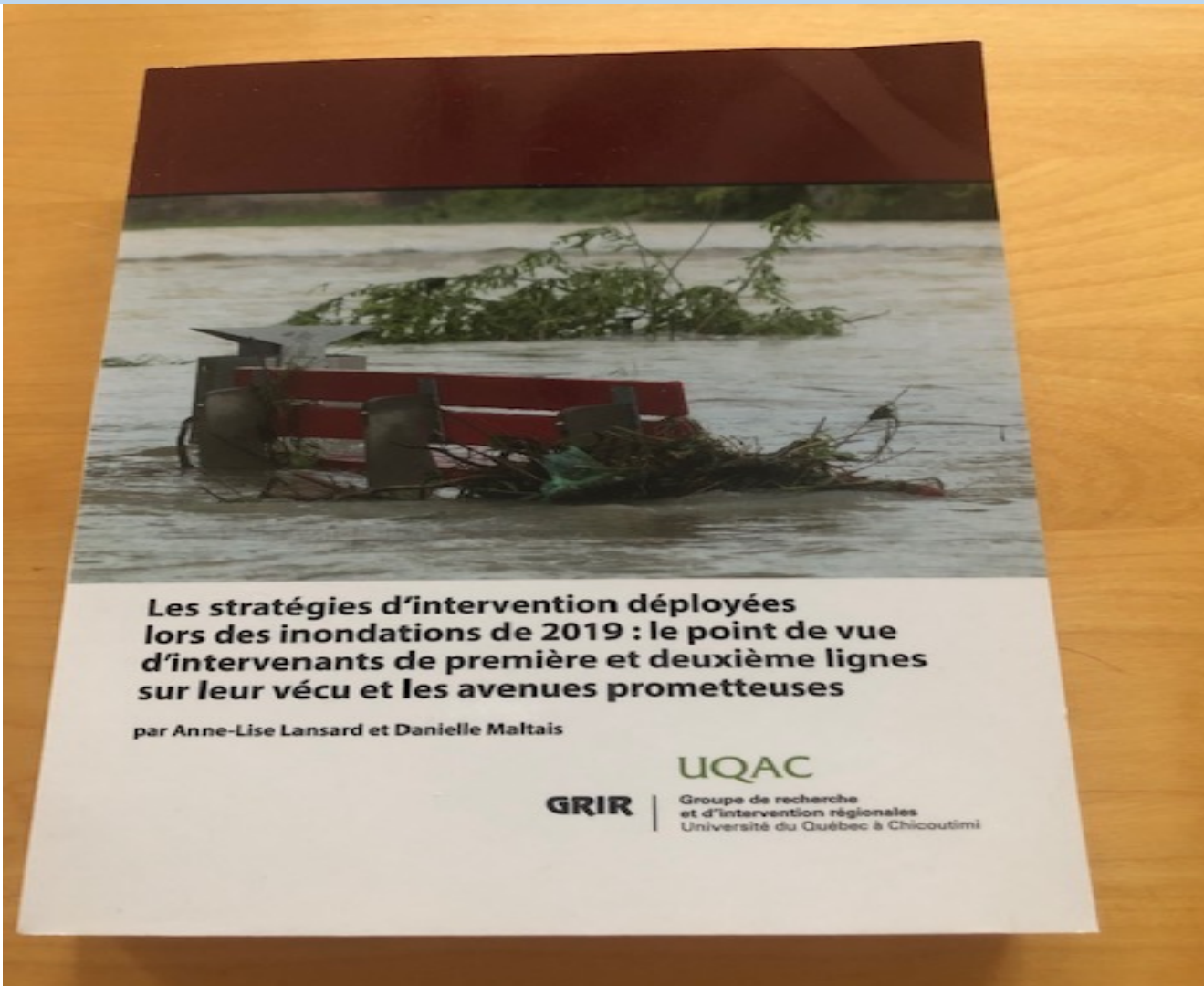
- Volontarisme et disponibilité des intervenants
- Connaissance du territoire et liens avec les citoyens
- Expérience et formation des professionnels
- Posséder les qualités requises pour intervenir en contexte de sinistre.

Facteurs qui facilitent le travail des intervenants

Facteurs stratégiques et opérationnels:

- 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

Pour en savoir plus sur cette étude



Pour en savoir plus sur ce qui se fait au Québec en tant qu'approche intersectoriel

- Gousse-Lessard, A-S., Gachon, P., Lessard, L., Vermeulen, V., Boivin, M., Maltais, D., Landaverde, E, Généreux, M., Motulsky, B, and Le Beller, J. (2022). Intersectoral Research and Multi-Risk Approaches in Québec: Systemic Risk Management and its Psychosocial Consequences. *GAR2022 Contributing Paper*. Geneva: United Nations Office for Disaster Risk Reduction. »
- [file:///C:/Users/dmaltais/Downloads/Paper%2042%20-%20Intersectoral%20research%20and%20multirisk%20\(revised\).pdf](file:///C:/Users/dmaltais/Downloads/Paper%2042%20-%20Intersectoral%20research%20and%20multirisk%20(revised).pdf)