

# Les aspects psychosociaux en contexte de sécurité civile

Stéphane Savard

Marie-Noëlle Caron

CSSSPNQL

Colloque sur les mesures d'urgence

14 septembre 2011



# Plan de la présentation

- Introduction
- Les impacts psychosociaux d'un sinistre
- L'intervention psychosociale
- Conclusion



# Tendances mondiales: sinistres naturels et technologiques

	1975	1990	2005
<b>Nombre de sinistres</b>	110	435	794
<b>Décès</b>	16 000	62 000	103 000
<b>Personnes affectées</b>	33 000 000	84 000 000	156 000 000
<b>Pertes matérielles</b>	3 000 000 000 \$	41 000 000 000 \$	159 000 000 000 \$

Source: [www.emdat.be](http://www.emdat.be) , *International disaster database*,  
Université catholique de Louvain, Belgique



# Approche systémique

- Type
- Gravité
- ...

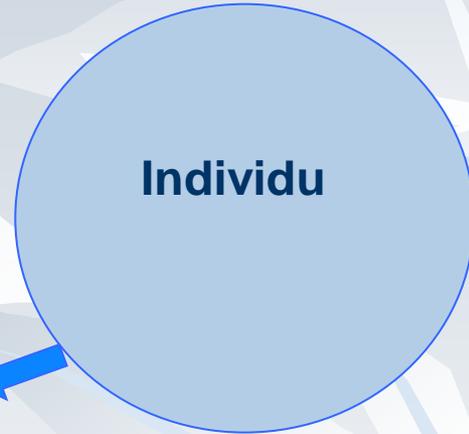


Aléa



Individu

- Forces
- Vulnérabilités
- ...



IMPACTS



Environnement

- Physique
- Social
- Organisationnel
- ...



# Caractéristiques ayant une influence sur les impacts psychosociaux d'un sinistre

- Individu
  - Âge
  - Statut physique et mental
  - Culture...
- Environnement
  - Milieu (urbain vs rural)
  - Contexte politique et social...
- Sinistre
  - Naturel vs causé par l'humain
  - Durée, intensité...



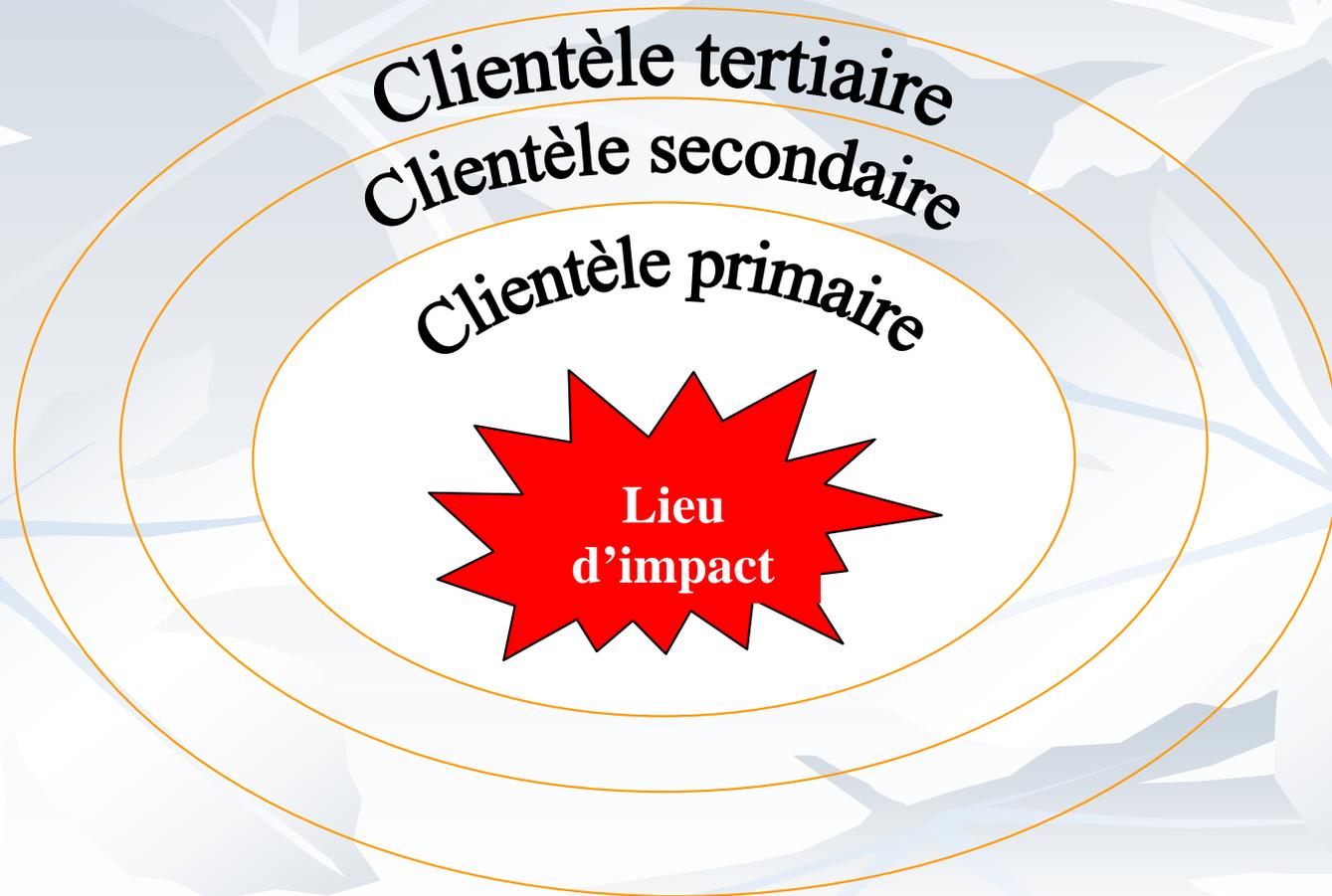
# Clientèles vulnérables

- Clientèles défavorisées au plan socio-économique
- Clientèles fragilisées au plan physique, psychologique ou cognitif
- Clientèles exposées
  - Primaire, secondaire, tertiaire
  - Personnel de la sécurité civile

Ne pas oublier!!



# Schéma d'exposition des clientèles



# Impacts psychosociaux d'un sinistre

## NOMBREUSES PERTES

- Êtres chers
- Santé
- Biens matériels
- Sécurité
- Travail
- Milieu d'appartenance
- Animaux
- Rêves
- ...



# Réactions des sinistrés

Type de réaction	Exemples
Physique	Maux de tête, difficultés respiratoires et cardiaques, fatigue, troubles du sommeil...
Cognitive	Anxiété, peur, troubles de mémoire...
Comportementale	Repli sur soi, agitation, problèmes familiaux, abus de substances...
Émotive	Terreur, deuil, colère, tristesse...

Ces réactions peuvent survenir tant lors de la phase d'impact que lors du rétablissement



# Facteurs de compensation

- Facteurs qui favorisent le retour à l'équilibre des victimes
  - Perception réaliste de l'événement par la personne sinistrée
  - Soutien par le réseau naturel de la personne
  - Présence de mécanismes d'adaptation

Les intervenants doivent reconnaître ces facteurs chez leur clientèle

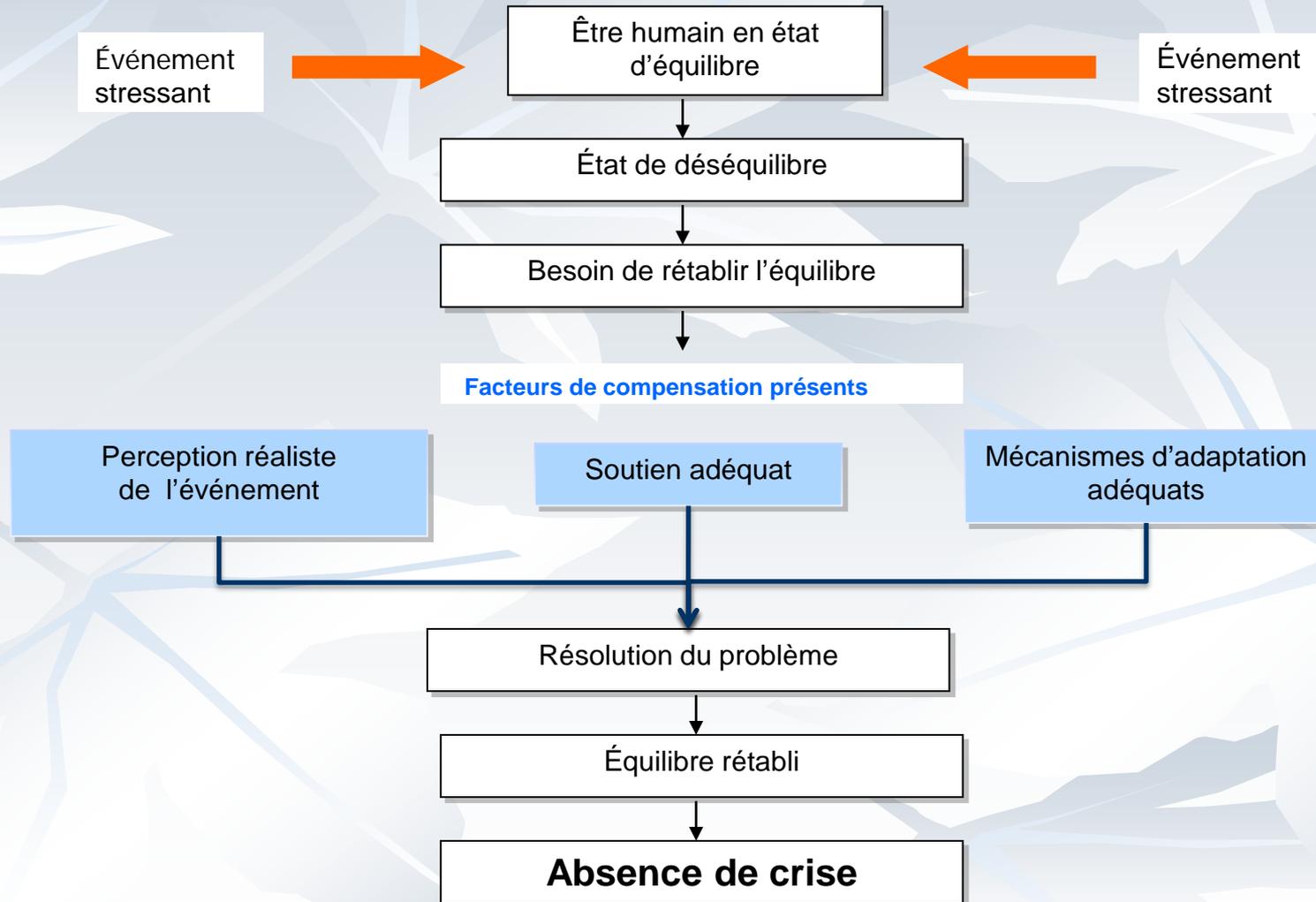


# Les réactions positives

- Capacité à se mobiliser et à réagir adéquatement lors de l'urgence;
- Perception réaliste de la situation;
- Utilisation appropriée des ressources d'aide disponibles;
- Habilité à composer simultanément avec la forte charge émotionnelle issue de l'expérience et les tâches à accomplir;
- Capacité à exprimer la souffrance émotionnelle;
- Reconnaissance de sa douleur sans manifestation obsessionnelle ou pathologique;
- Développement de stratégies appropriées pour composer avec l'incertitude sans utilisation de réactions impulsives;
- Reconnaissance et acceptation de sa dépendance temporaire à l'égard de certains de ses besoins de base et démarches pertinentes pour les combler;
- Utilisation de mécanismes adaptés pour composer avec l'anxiété.



# Influence de la présence de facteurs de compensation lors d'un événement stressant

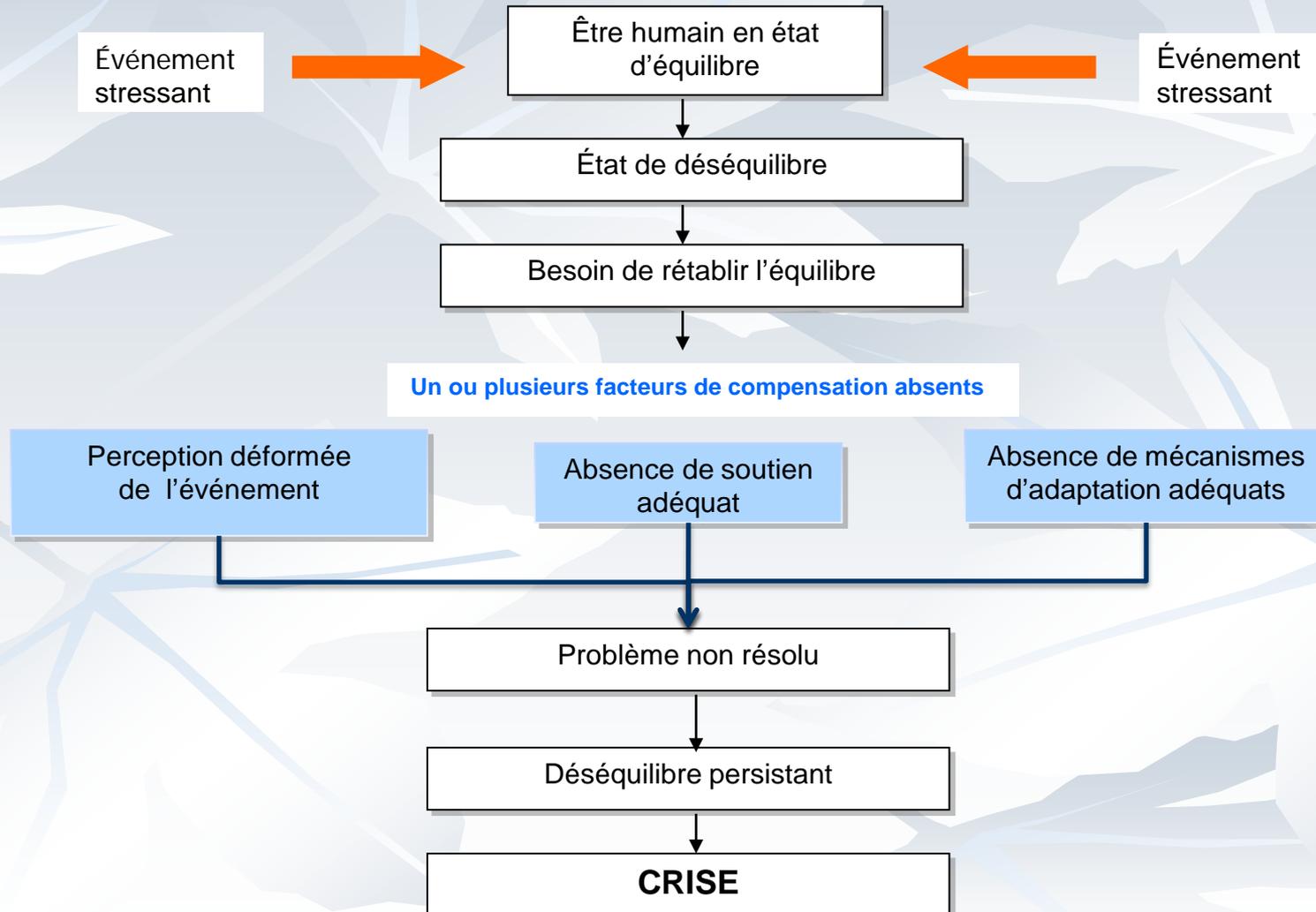


# Les réactions négatives

- Dénier, évitement, retrait social;
- Perception fantaisiste et pauvre de l'événement;
- Réactions impulsives;
- Idées de vengeance ou recherche d'un « bouc émissaire »;
- Manifestation de dépendance;
- Expression excessive, inappropriée ou absence d'émotion;
- Absence d'empathie à l'égard des autres victimes;
- Utilisation de comportements spirituels non appropriés;
- Inhabilité dans les activités de la vie quotidienne (AVQ);
- Abus de substances psychoactives;
- Incapacité à utiliser adéquatement l'aide offerte, à faire les démarches pertinentes et voir à la défense de ses droits.



# Influence du manque de facteurs de compensation lors d'un événement stressant



# En bref

- La plupart des réactions des sinistrés sont normales compte tenu du contexte
- La majorité (2/3) des personnes sinistrées, après une période d'adaptation, retrouveront leur équilibre dynamique
- Toutefois, 1/3 auront besoin d'aide sur une longue période pour retrouver leur équilibre



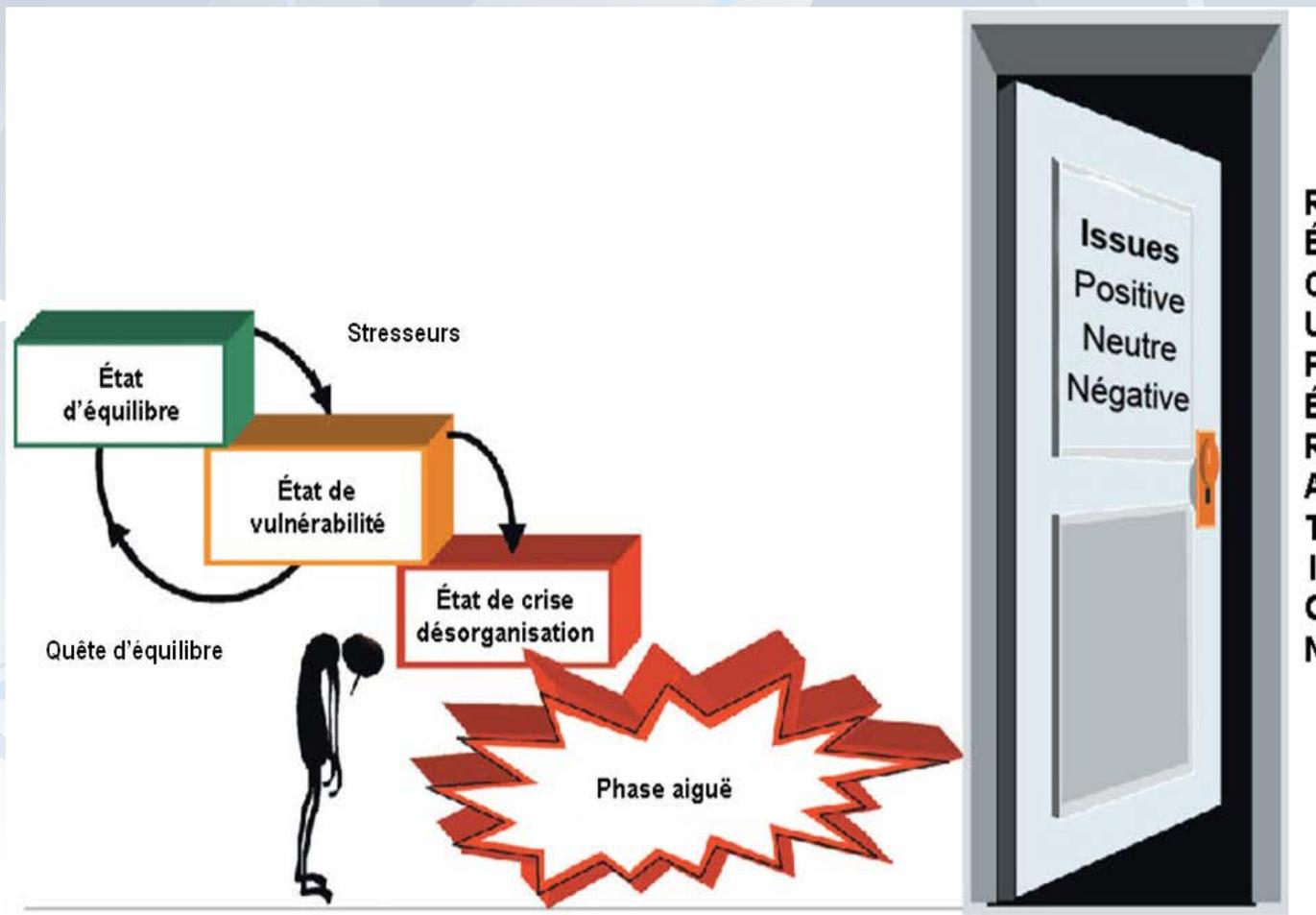
# Problèmes d'adaptation

- Peuvent survenir lorsqu'une personne sinistrée n'arrive pas à retrouver son état d'équilibre dans les 4 à 8 semaines suivant l'événement
- 5 troubles reconnus
  - Le trouble d'adaptation
  - L'état de stress aigu
  - L'état de stress post-traumatique
  - La dépression post-traumatique
  - Le deuil compliqué

Les intervenants psychosociaux doivent pouvoir identifier les symptômes liés à ces troubles et référer la clientèle au besoin



# Schéma de la crise



AQPS (2003), *Intervenir en situation de crise suicidaire*, Guide du formateur et cahier du participant



# Une crise peut aussi être:

- Une **série** d'événements qui surviennent suite à plusieurs traumatismes successifs (accidents, tentatives de suicide et suicides, dénonciations d'abus sexuels, catastrophe naturelle ou technologique, etc.) qui ont affecté **l'ensemble** de la communauté.
- Voici différentes caractéristiques d'une crise sociale :
  - Désorganisation de plusieurs membres ou familles de la communauté (violence, placement d'enfants, crises individuelles, dépressions, etc.);
  - Hausse significative de la consommation d'alcool et de drogues;
  - Augmentation des demandes d'aide et d'intervention de crise;
  - Beaucoup de réactions d'hypervigilance et de peur par rapport à la possibilité qu'un proche commette un geste suicidaire.



# Objectif de l'intervention psychosociale

Éviter ou atténuer la crise



# L'INTERVENTION PSYCHOSOCIALE



# Thèmes à couvrir

- Pourquoi intervenir?
  - Objectifs de l'intervention
- Quand et comment intervenir?
  - Principes d'intervention
  - Phases d'intervention
  - Types d'intervention
- Auprès de qui intervenir?
  - Clientèles vulnérables
  - Intervenants



# Objectifs de l'intervention

- Objectif général
  - Aider les individus et les communautés à retrouver leur fonctionnement normal → désamorcer la crise
- Comment?
  - En offrant les services psychosociaux nécessaires pour:
    - Réduire les impacts négatifs du sinistre et résoudre les problèmes
    - Restaurer les sentiments de sécurité, de confiance, de compétence, d'estime et d'affirmation de soi, d'autonomie, de solidarité et d'entraide.
  - En favorisant les processus d'intégration psychologique de l'événement



# Les 3 phases de l'intervention

1. Préparation
2. Intervention
3. Rétablissement

Le volet psychosocial en sécurité civile doit être actif dans chacune des phases



# 1. Préalable à l'intervention: la préparation

- Éviter le syndrome du Titanic...



...avoir un plan!

- L'intervention psychosociale en contexte de sécurité civile est **différente**



# Éléments spécifiques de préparation

- **Sensibiliser** les partenaires aux aspects psychosociaux liés à un sinistre
- S'arrimer avec la fonction **communication** de la mission santé
- Développer un outil permettant d'identifier les **clientèles vulnérables**



# Fonctions essentielles

- Coordination
- Supervision clinique
- Repérage
- Conseil



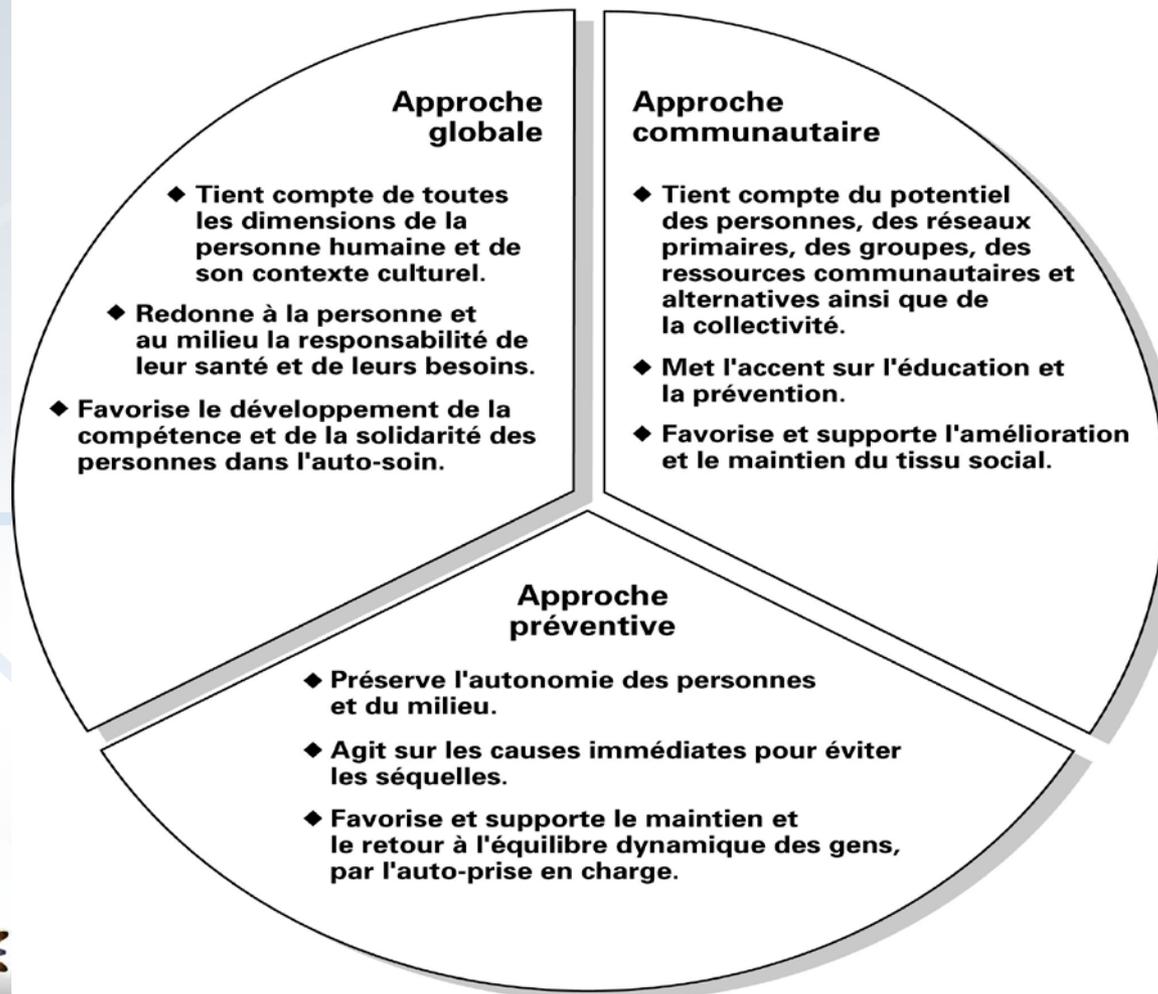
## 2. L'intervention: principes

- Être proactif!
- Répondre aux besoins **spécifiques** liés au sinistre
- Respecter la structure hiérarchique
- Respecter la confidentialité
- Adopter une approche polyvalente: préventive, communautaire et globale



# Approche polyvalente d'intervention

## L'APPROCHE POLYVALENTE D'INTERVENTION



# Phases de l'intervention psychosociale en contexte de mesures d'urgence

## **Intervention psychosociale immédiate**

Pendant et immédiatement après le sinistre

Si besoins  
insatisfaits

## **Intervention psychosociale transitoire**

Lorsque les sinistrés recommencent leurs activités quotidiennes

Si besoins  
insatisfaits

## **Rétablissement**

Lorsque des besoins sont encore ressentis dans la communauté

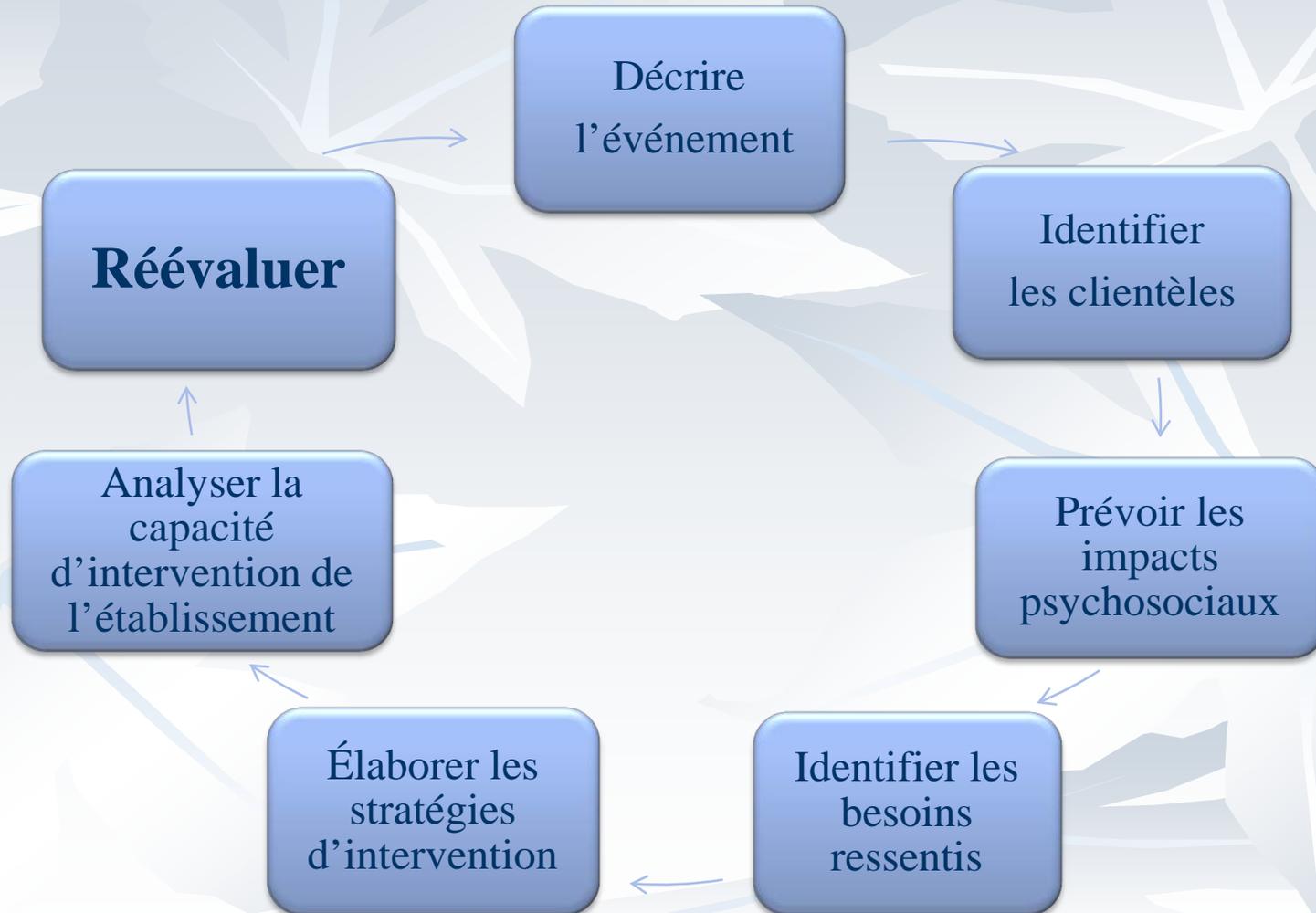


# L'intervention psychosociale immédiate

- Un contexte particulier
  - Incertitude quant à la situation
  - Importance du respect et de l'empathie envers les sinistrés
- Composantes
  - Prise de contact avec les sinistrés
  - Restauration des sentiments de sécurité et de confort
  - Stabilisation des personnes désorganisées



# L'évaluation et la planification des services psychosociaux



# L'intervention psychosociale transitoire

- Porter attention à certains événements particuliers
  - Annonce de mauvaises nouvelles (décès...)
  - Événements entourant le décès: identification du corps, enquête, funérailles
  - Relocalisation et réintégration
  - Absence de services...
- Composantes: information, réponse téléphonique, debriefing, suivi psychosocial



# Séance d'information psychosociale

- Rencontre structurée d'information en groupe visant à:
  - Informer sur les réactions normales et les moyens de gestion du stress;
  - Présenter les problèmes typiques de retour à la vie normale, dont les manifestations de problèmes d'adaptation;
  - Présenter les services offerts (santé et des services sociaux, milieu communautaire)
- Population visée
  - Les sinistrés et leurs proches
  - Les partenaires;
  - Le personnel opérationnel;
  - La population en général.



# Debriefing

- Le débriefing psychologique est une pratique d'intervention devenue très populaire au Québec lorsque survient un sinistre ou une tragédie. Son objectif est de prévenir ou d'atténuer les réactions post-traumatiques à partir d'**une seule séance en petit groupe**.
- Mise en garde concernant le debriefing psychologique
  - Analyse des besoins
  - Clientèle



# Debriefing et suivi

- Dans ce sens, le débriefing psychologique doit être considéré comme une **intervention spécialisée**, pratiquée uniquement par des cliniciens aguerris du post-trauma.
- Le débriefing doit être accompagné d'un **suivi systématique** des clientèles permettant d'offrir d'autres services de soutien post-traumatique et de traitement en suivi individuel ou de groupe. Des recommandations sont émises afin de mieux baliser cette approche.



# 3. Rétablissement

- Période caractérisée par:
  - La réalisation de l'ensemble des pertes par les sinistrés
  - La démobilisation des intervenants d'urgence
  - Le désintéressement des médias

Il est **essentiel** de demeurer actif pendant cette phase afin de prévenir les problèmes d'adaptation



# Rétablissement (2)

- Manifestation de phénomènes psychosociaux spécifiques
  - Impacts sociaux
  - Impacts interpersonnels
  - Impacts psychologiques
- Des approches particulières
  - Communautaires, familiales et individuelles
  - À moyen et long terme



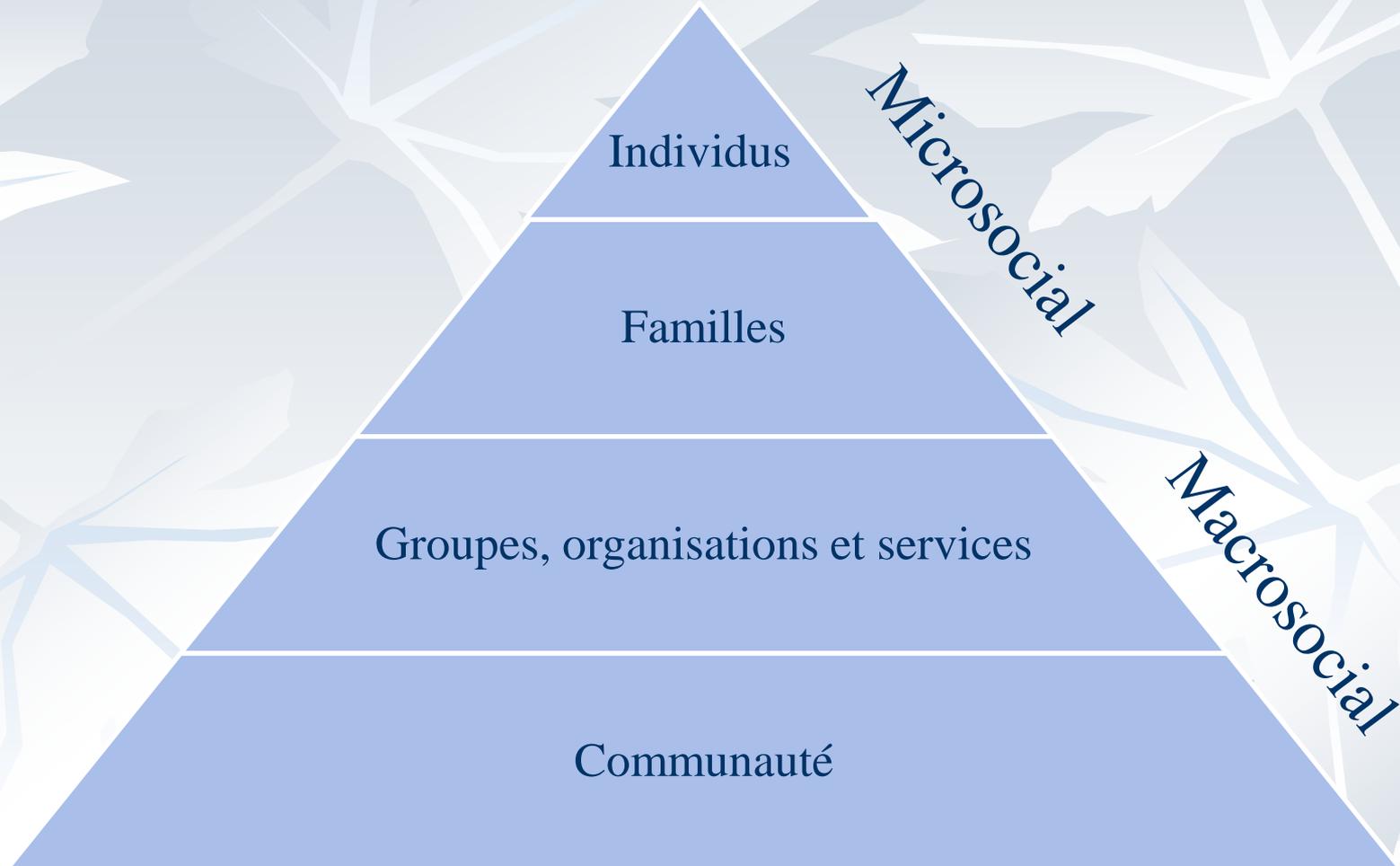
# Les interventions communautaires

- Identification des besoins (Comité des besoins psychosociaux)
- Repérage des clientèles à risque (« outreach »)
- Restauration des services communautaires et des activités récréatives
- Éducation populaire et plan de communication
- Collecte de fonds
- Reconstruction
- Commémoration

But: créer un environnement favorable au processus d'adaptation



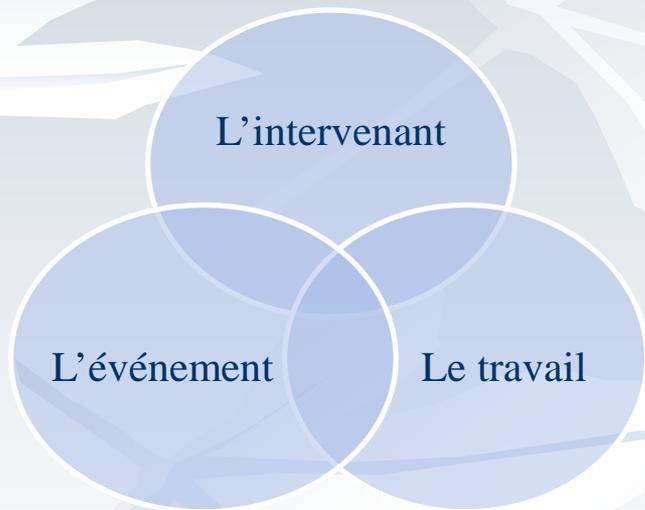
# La pyramide du processus d'évaluation



# Le stress chez les intervenants

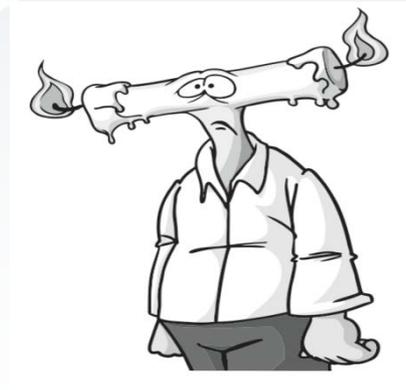
Facteurs de stress

Conséquences du stress



Réactions

- Physiques
- Psychologiques
- Comportementales



# Créer un cadre de travail facilitant

Chaque établissement/organisation devrait mettre en place les moyens suivants:

- Démobilisation
- Soutien aux intervenants
  - PAE disponible
  - Séance d'information psychosociale
- Encadrement
  - Supervision
  - Coordination



# Créer un cadre de travail facilitant

- Organisation du travail adéquate
  - Favoriser le travail d'équipe
  - Horaires adéquats
  - Local réservé aux intervenants
  - Politique de suspension claire si surmenage



# Conclusion

- En tant que gestionnaires, la composante psychosociale doit être une priorité dans la planification de la réponse en contexte de mesures d'urgence
  - En effet, les impacts d'un sinistre nécessitent une intervention immédiate mais surtout une action soutenue dans le temps
- Il est donc essentiel d'avoir des intervenants informés et formés à ce sujet



# Références

- CSSSPNQL (2010) *L'intervention psychosociale en contexte de sécurité civile*, Guide de formation
- Laurendeau M-C et al. (2007) *The psychosocial dimension of health and social service interventions in emergency situations*, Open Medicine, Vol 1, No 2

