



Mission santé

# L'INTERVENTION SOCIO SANITAIRE EN CONTEXTE DE SÉCURITÉ CIVILE

## Documents de référence

2008 <sup>1</sup>

## Module 2

### *Un contexte d'intervention particulier*

**Santé  
et Services sociaux**  
**Québec** 

Pierre-Paul Malenfant Ts.  
Conseiller en gestion  
Formateur national du volet psychosocial  
Coordination ministérielle en sécurité civile  
Ministère de la Santé et des Services sociaux

## TABLE DES MATIÈRES

	Page
Introduction.....	4
Les éléments à prendre en considération lors de l'intervention en contexte de sécurité civile...5	
1. Une approche systémique.....	5
1.1. Liste de facteurs composant un sinistre.....	7
2. La comorbidité, les services requis et les partenaires impliqués.....	8
2.1 Impacts, Services, Partenaires.....	10
3. L'incertitude dans un contexte de sinistre.....	13
4. Le bénévolat.....	14
5. Le maintien et la restauration des infrastructures essentielles et les missions en sécurité civile au Québec.....	15
6. Les intrusions.....	17
7. Principes fondamentaux de l'intervention dans un contexte de sécurité civile.....	19
8. Mythe ou réalité?.....	20
Références.....	22

## Module 2 : Un contexte d'intervention particulier

Conception : Pierre-Paul Malenfant, Ts  
Conseiller en gestion  
Formateur national du volet psychosocial

Coordination : Claude Martel  
Coordination ministérielle Responsable de mission en sécurité civile du MSSS

Traitement de texte : Carolle Blaquière  
Diane Morin  
Colette Castonguay  
Nancy Belzile

Consultation et validation :

Le contenu du présent module a été validé à la suite d'un processus de consultation impliquant :

- Les membres de la Table du volet psychosocial de la Coordination ministérielle en sécurité civile du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec;
- L'équipe des formateurs en sécurité civile de l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent : madame Martine Cormier, psychologue, monsieur René Banville, ARH, et madame Odile Saint-Pierre, psychologue.

Remerciements :

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la conception de ce module.

Droits d'auteur :

© Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielle, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction partielle ou complète de ce document à des fins personnelles et non commerciales est permise, uniquement sur le territoire québécois et à condition d'en mentionner la source.

## Introduction

Il est bien connu que « **notre façon de voir influence notre façon d'agir** ». Cela est d'autant plus vrai lorsque survient un sinistre : la complexité de l'événement nous oblige à reconsidérer nos interventions de la vie de tous les jours sous un angle nouveau.

Il faut bien souvent réviser nos priorités, modifier certaines habitudes de travail, accepter un environnement différent et rencontrer de nouveaux partenaires de travail. Ces changements sont plus faciles à accepter et à instaurer lorsque l'on comprend mieux les exigences de la situation et le contexte de la sécurité civile.

Dans ce module, nous proposons de tracer les grandes lignes du contexte qui caractérisent l'intervention lors d'un sinistre. Plus particulièrement, nous aborderons les sujets suivants :

- Une approche systémique;
- L'inévitable incertitude;
- Les impacts provoqués par un sinistre;
- Les multiples services requis;
- Les multiples partenaires impliqués;
- La place du bénévolat;
- Les infrastructures essentielles;
- Les intrusions;
- Les principes fondamentaux de l'intervention;
- Quelques mythes rencontrés en sécurité civile.

## LES ÉLÉMENTS À PRENDRE EN CONSIDÉRATION LORS DE L'INTERVENTION EN CONTEXTE DE SÉCURITÉ CIVILE

Le présent module vise à favoriser un recadrage de nos interventions en situation quotidienne par rapport à un contexte de sécurité civile.

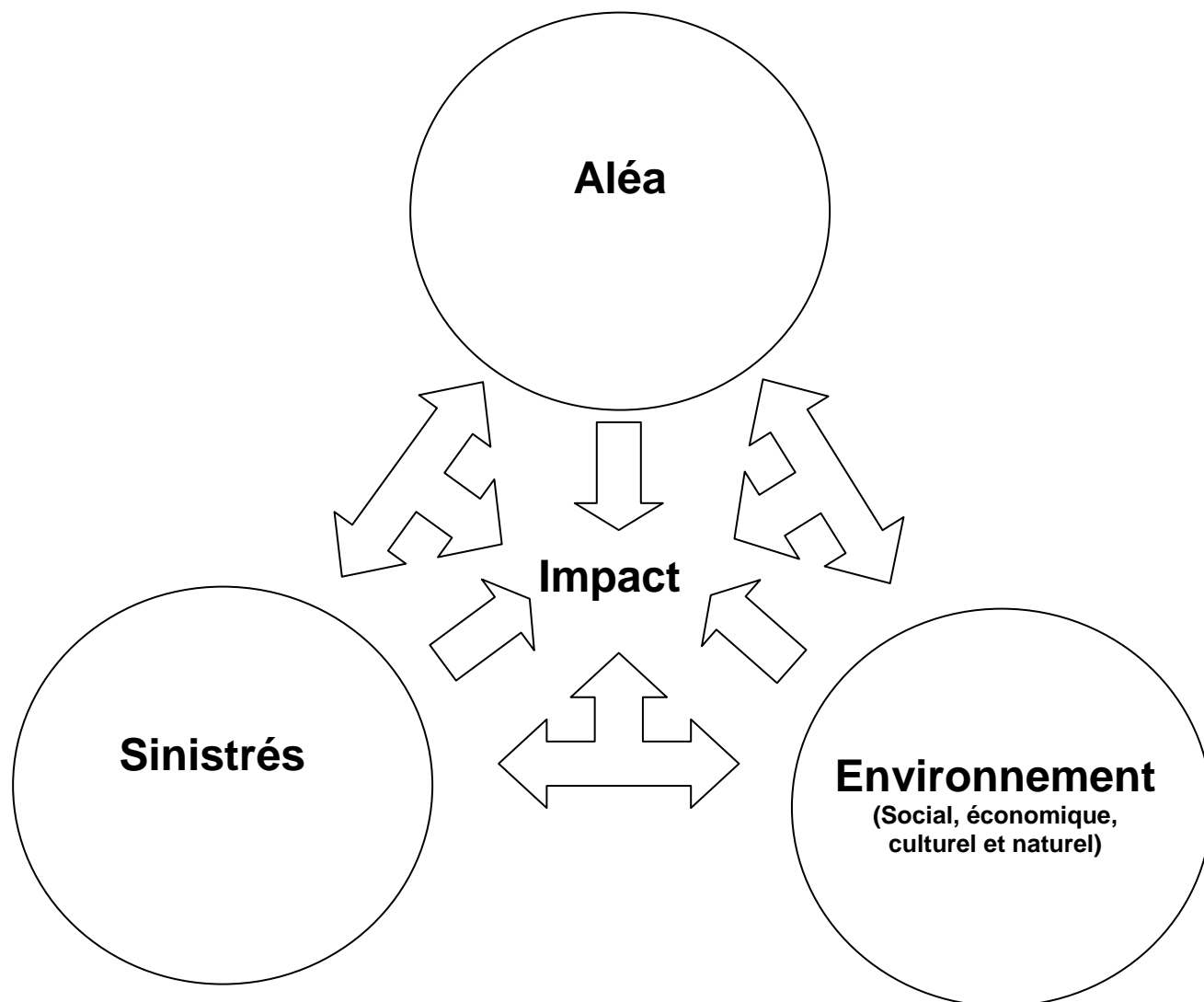
Comme on l'a vu jusqu'ici, les sinistres sont des situations complexes à plusieurs points de vue : grand nombre de personnes affectées, complexité de l'événement, extrême urgence de l'action, grande quantité de ressources à investir, débordement des cadres d'intervention habituels, etc.

### 1. Une approche systémique

Bien que l'on puisse identifier des caractéristiques communes pour l'ensemble des sinistres (morbidity, débordement des secours, dommages, impacts, etc.), dans les faits, chaque sinistre est unique en soi. De par sa nature, l'intervention en contexte de sécurité civile est source d'imprévisibilité.

Afin d'avoir une vue d'ensemble de l'événement et d'en saisir les spécificités, nous pouvons nous référer à une conception systémique d'un sinistre. Nous pouvons dire qu'un **sinistre** est le résultat de la combinaison des facteurs liés à l'**aléa**, des facteurs liés à l'**individu** et des caractéristiques propres à l'**environnement** dans laquelle se passe le sinistre. Chacune des composantes doit être prise en considération en tenant compte des autres composantes et des liens entre chacune de ces composantes.

## Approche systémique d'un sinistre



### Qu'est-ce qu'un aléa?

Le ministère de la Sécurité publique du Québec définit un aléa comme un « **phénomène, événement physique, ou activité humaine susceptible d'occasionner des pertes en vies humaines ou des blessures, des dommages aux biens, des perturbations sociales et économiques ou une dégradation de l'environnement** »

Cadre de référence pour la gestion des risques, document de consultation-mars 2007, ministère de la Sécurité publique, p.37

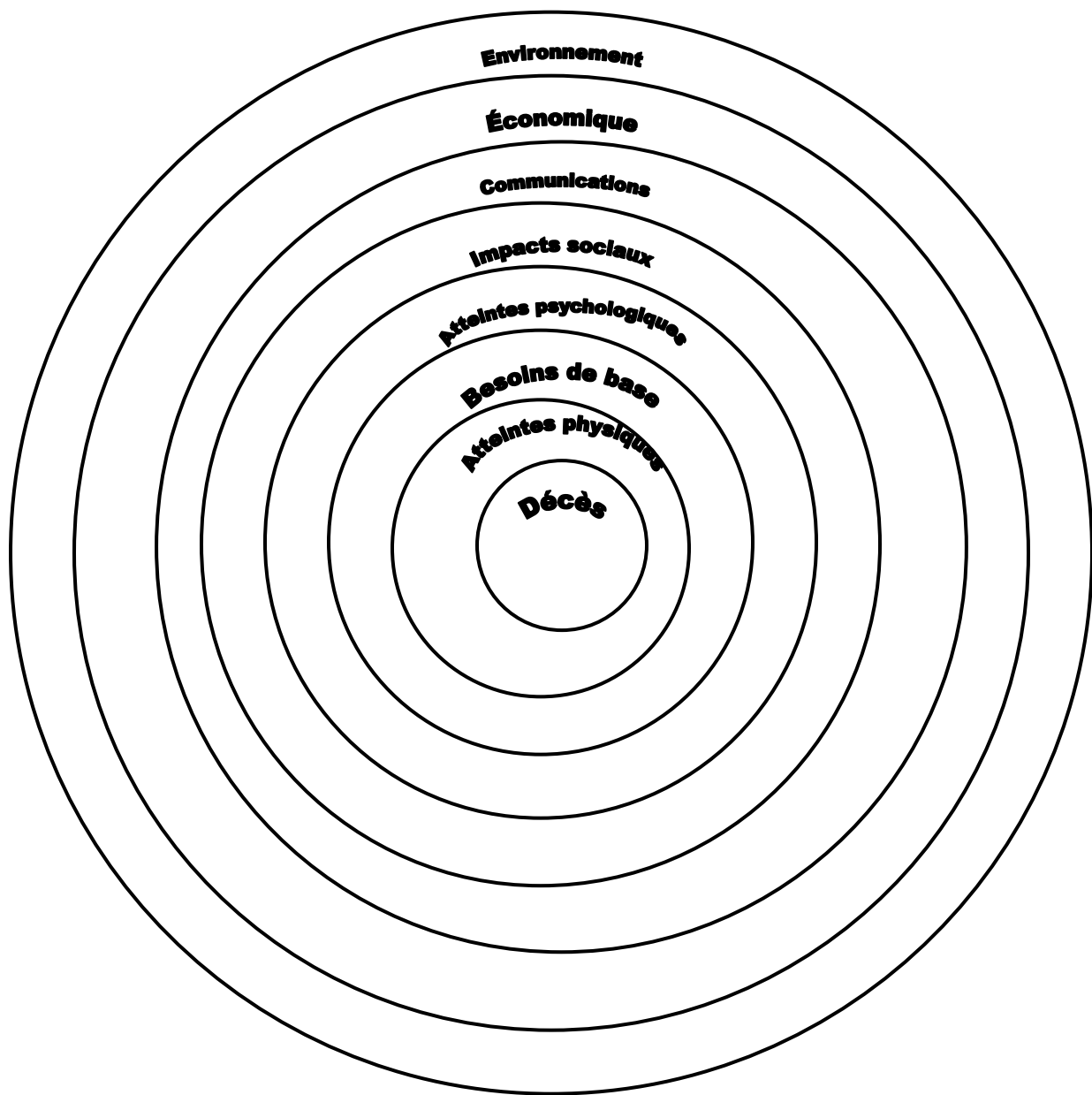
## Approche systémique d'un sinistre

### 1.1. Liste de facteurs composant un sinistre

Facteurs <sup>1</sup> liés à l'aléa	Facteurs liés aux personnes sinistrées	Facteurs liés à l'environnement (social, administratif, économique, culturel et naturel)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prévisibilité</li> <li>- Durée</li> <li>- Récurrence ou possibilité d'occurrence</li> <li>- Étendue géographique</li> <li>- Soudaineté vs progressif</li> <li>- Incertitudes technologiques, scientifiques et économiques</li> <li>- Présence d'agents toxiques</li> <li>- Potentiel destructif</li> <li>- Moment de la journée, de la semaine ou de l'année où l'aléa se produit</li> <li>- Nature et type d'aléa</li> <li>- Proximité</li> <li>- Intensité de l'impact</li> <li>- Les pertes humaines</li> <li>- Pertes matérielles et économiques</li> <li>- Violence, mutilation, etc.</li> <li>- Perte de son logement, de sa maison et relocalisation</li> <li>- Etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profil de résilience</li> <li>- Personnalité, tempérament</li> <li>- Santé physique</li> <li>- Santé mentale</li> <li>- Facteurs neurobiologiques</li> <li>- Expérience antérieure de sinistre ou d'événements traumatiques</li> <li>- Degré de fragilisation prémorbide</li> <li>- Degré de préparation à un sinistre</li> <li>- Héritage intergénérationnel (modèle appris)</li> <li>- Croyances et valeurs</li> <li>- Origine ethnoculturelle</li> <li>- Statut économique, classe sociale</li> <li>- Âge, sexe</li> <li>- Revenus</li> <li>- Niveau d'exposition traumatique</li> <li>- Scolarité</li> <li>- Estime de soi, confiance et affirmation de soi</li> <li>- Capacité de communication</li> <li>- Perception du sinistre, de l'attribution de la cause</li> <li>- Stratégie d'adaptation</li> <li>- Abus de substances</li> <li>- Fragilisation</li> <li>- Médication</li> <li>- Etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Structure et rapidité des secours</li> <li>- Ressources disponibles</li> <li>- Perturbations environnementales</li> <li>- Accès à l'eau et à l'air</li> <li>- Salubrité, gestion des déchets</li> <li>- Contamination de l'environnement</li> <li>- Type de communauté : rurale semi-urbaine ou urbaine</li> <li>- Défavorisation socio-économique et niveau de vie de la communauté</li> <li>- Culture</li> <li>- Couverture médiatique</li> <li>- Modelage psychosocial</li> <li>- Valeurs socio-économiques, équité sociale</li> <li>- Gouvernance politique</li> <li>- Culture de sécurité civile</li> <li>- Assistance et compensation financière</li> <li>- Couverture des assurances</li> <li>- Disponibilité des infrastructures essentielles</li> <li>- (Énergie, transport, services de santé et services sociaux, services financiers, alimentation, sécurité publique, environnement, télécommunication, etc.</li> <li>- Menace à l'écosystème</li> <li>- Salubrité</li> <li>- Isolement géographique</li> <li>- Niveau de développement communautaire</li> <li>- Attitude sociale, sentiment d'appartenance</li> <li>- Proximité des familles, des amis et la qualité du soutien</li> <li>- Réaction de l'entourage face au sinistre (ex. parents vs enfants)</li> <li>- Etc.</li> </ul>

## 2. La comorbidité, les services requis et les partenaires impliqués

Nous pouvons catégoriser les impacts provoqués par un sinistre sur les personnes, les communautés, les milieux de vie et l'environnement sociopolitique en ciblant les huit composantes de l'évaluation de la comorbidité psychosociale d'un sinistre<sup>2</sup> :





Maintenant, ajoutons **les services requis** et les **multiples partenaires impliqués** pour chacune des huit composantes.

Cette façon d'illustrer la complexité d'un sinistre présente l'avantage de mettre un accent privilégié sur la clientèle, sur les personnes prises individuellement et collectivement, ainsi que de souligner l'importance que les services et les partenaires accordent aux sinistrés.

Ainsi, à la page suivante, la première colonne présente les **impacts provoqués par un sinistre** à partir des éléments de l'évaluation de la comorbidité psychosociale d'un sinistre. Le choix des exemples ne veut pas se limiter aux seuls impacts sur la santé et les services psychosociaux. Il est tout aussi important de se nourrir, de trouver un nouveau travail, d'obtenir une aide financière pour certains, que de recevoir des soins de santé, de soutien psychologique et d'appliquer des mesures de protection contre certains agents agresseurs, etc. Nous ne voulons pas établir de priorité à ce stade-ci, mais simplement dégager un premier portrait sous forme d'un spectre le plus large possible. Il faut également noter que ces divers éléments ne sont pas isolés les uns des autres, mais qu'ils interagissent entre eux. Ainsi, certaines personnes peuvent avoir perdu leurs enfants, leur maison, leur travail, leur sécurité personnelle et avoir été blessées physiquement. Comment évaluer les effets cumulatifs de ces impacts? Nous verrons ultérieurement l'importance de faire une évaluation plus spécifique de la situation comme étape préalable à l'intervention.

La deuxième colonne identifie les divers **services requis** pour apporter des réponses aux atteintes. Les liens semblent très simples alors que dans la réalité, ceux-ci se tissent d'une façon plus complexe et enchevêtrée. On n'a pas besoin que de soutien psychologique, mais aussi d'aide financière, d'hébergement, de vêtements, de confiance envers les élus et peut-être surtout d'information.

La troisième colonne identifie de **multiples partenaires impliqués** pour dispenser les services, répondre aux besoins et contrer les effets du sinistre. Encore une fois, les liens sont multiples. Par exemple, les ambulanciers doivent travailler étroitement avec les policiers, les pompiers, les sauveteurs, les organismes de transport, et ce, sans oublier les médecins, les infirmières, etc. Il faut donc imaginer un écheciveau multiorganisationnel avec des liens transversaux. Tous ces partenaires sont nécessaires pour faire face aux impacts provoqués par un sinistre.

## 2.1 Impacts, Services, Partenaires

	<b>Les impacts</b>	<b>Multiples services</b>	<b>Multiples partenaires</b>
<b>Décès</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de décès</li> <li>- Risque de décès à venir</li> <li>- Atrocité entourant la mort</li> <li>- Identification des corps</li> <li>- Disparition de corps</li> <li>- Etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Services psychosociaux</li> <li>- Préhospitalier</li> <li>- Urgence</li> <li>- Médicaux</li> <li>- Morgue</li> <li>- Coroner</li> <li>- Funéraire</li> <li>- Services religieux</li> <li>- Etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervenants psychosociaux</li> <li>- Ambulanciers</li> <li>- Secouristes</li> <li>- Médecins</li> <li>- Infirmières</li> <li>- Ministres du culte</li> <li>- Funérarium</li> <li>- Psychologues</li> <li>- Travailleurs sociaux</li> <li>- Policiers</li> <li>- Etc.</li> </ul>
<b>Atteintes physiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de blessés et de malades</li> <li>- Risque de blessés à venir</li> <li>- Atrocité (souffrance, mutilation)</li> <li>- Séquelles</li> <li>- Disparition de personnes</li> <li>- Blessures mineures</li> <li>- Etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Préhospitalier</li> <li>- Urgence</li> <li>- Médicaux</li> <li>- Sécurité publique</li> <li>- CLSC-CSSS</li> <li>- CRDP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambulanciers</li> <li>- Secouristes</li> <li>- Médecins</li> <li>- Infirmières</li> <li>- Intervenants psychosociaux</li> <li>- Physio, Ergo</li> <li>- Psychologues</li> <li>- Travailleurs sociaux</li> <li>- Policiers</li> <li>- Etc.</li> </ul>
<b>Besoins de base</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alimentation</li> <li>- Logement</li> <li>- Vêtements</li> <li>- Hygiène et salubrité</li> <li>- Médicaments</li> <li>- Sécurité</li> <li>- Scolarisation</li> <li>- Transport</li> <li>- Etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ONG, OSBL, OC</li> <li>- Clubs sociaux</li> <li>- Municipalité</li> <li>- MAPAQ</li> <li>- MTQ</li> <li>- Santé publique</li> <li>- MEQ</li> <li>- Pharmacies</li> <li>- Sécurité publique</li> <li>- Hydro-Québec</li> <li>- SHQ, SCHL</li> <li>- Armée</li> <li>- Croix-Rouge</li> <li>- Hôtel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bénévoles</li> <li>- Militaires</li> <li>- Hygiénistes</li> <li>- Nutritionnistes</li> <li>- Policiers</li> <li>- Fonctionnaires</li> <li>- Enseignants</li> <li>- Techniciens</li> <li>- Etc.</li> </ul>

	<b>Les impacts</b>	<b>Multiples services</b>	<b>Multiples partenaires</b>
<b>Atteintes psychologiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attribution de la cause</li> <li>- Colère</li> <li>- Détresse</li> <li>- Culpabilité</li> <li>- Anxiété, peur, incertitude</li> <li>- Stress aigu</li> <li>- Impuissance</li> <li>- Événement déstabilisant</li> <li>- « Panique »</li> <li>- Intrusions psychosociales</li> <li>- Abus de substances</li> <li>- Etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CSSS-CLSC</li> <li>- Croix-Rouge</li> <li>- Centres jeunesse</li> <li>- Services médicaux</li> <li>- PAE, Services de santé</li> <li>- Services psychologiques</li> <li>- Clergé</li> <li>- École</li> <li>- ONG, OSBL, OC.</li> <li>- SRT</li> <li>- Etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervenants psychosociaux</li> <li>- Psychologues</li> <li>- Médecins</li> <li>- Infirmières</li> <li>- Bénévoles</li> <li>- Ministres du culte</li> <li>- Etc.</li> </ul>
<b>Atteintes sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Population touchée</li> <li>- Empathie envers les victimes</li> <li>- Impacts familiaux</li> <li>- Impacts communautaires</li> <li>- Déstructuration sociale</li> <li>- Cumul des événements</li> <li>- Violence</li> <li>- Perturbation des rites</li> <li>- Intrusion de l'aide offerte</li> <li>- Etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CSSS-CLSC</li> <li>- Croix-Rouge</li> <li>- Médias</li> <li>- ONG, OSBL</li> <li>- Organismes communautaires</li> <li>- Clergé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervenants psychosociaux</li> <li>- Organismes communautaires</li> <li>- Psychologues</li> <li>- Bénévoles</li> <li>- Ministres du culte</li> <li>- Etc.</li> </ul>
<b>Atteintes liées aux communications</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perturbation des télécommunications</li> <li>- Distorsion des messages provenant des autorités</li> <li>- Rumeurs</li> <li>- Sensationnalisme</li> <li>- Exposition aux images</li> <li>- Intrusion médiatique</li> <li>- Etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bell, Telus, etc.</li> <li>- Communications réseaux</li> <li>- Médias,</li> <li>- Agence de presse</li> <li>- Médias communautaires</li> <li>- Câblodistributeurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Techniciens</li> <li>- Communicateurs</li> <li>- Relayeurs</li> <li>- Intervenants psychosociaux</li> </ul>

	<b>Les impacts</b>	<b>Multiples services</b>	<b>Multiples partenaires</b>
<b>Atteintes économiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coûts et pertes financières</li> <li>- Compensation</li> <li>- Perte d'emploi</li> <li>- Etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurances</li> <li>- MSP</li> <li>- Sécurité civile</li> <li>- Services d'emploi</li> <li>- Emploi-Québec</li> <li>- Services bancaires</li> <li>- SADC, CLD</li> <li>- Organismes communautaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assureurs</li> <li>- Agents d'emploi</li> <li>- Gens d'affaires</li> <li>- Etc.</li> </ul>
<b>Atteintes environnementales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Risques environnementaux</li> <li>- Expertise scientifique</li> <li>- Environnement social</li> <li>- Structure de réponse</li> <li>- Gouvernance</li> <li>- Infrastructures essentielles</li> <li>- Etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gouvernement</li> <li>- OSCQ</li> <li>- ORSC</li> <li>- OMSC</li> <li>- MDDEP</li> <li>- CSSS-CLSC</li> <li>- Santé publique</li> <li>- Hydro-Québec</li> <li>- MSP</li> <li>- Autres O/M</li> <li>- Groupes écologistes</li> <li>- ONG, OSBL, OC</li> <li>- Etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Scientifiques</li> <li>- Médecins</li> <li>- Maires</li> <li>- Députés</li> <li>- Ministres</li> <li>- Travailleurs sociaux</li> <li>- Psychologues</li> <li>- Bénévoles</li> <li>- Avocats</li> <li>- Etc.</li> </ul>

### 3. L'incertitude dans un contexte de sinistre

Dans le réseau de la santé et des services sociaux, nous avons l'habitude d'intervenir en situation d'urgence et de crise : Préhospitalier, urgence, crise psychosociale, crise psychopathologique, crise post-traumatique, etc. Nous intervenons auprès des individus, des couples et des familles alors que l'entourage social n'est habituellement pas en crise.

Lorsque c'est toute une communauté qui se retrouve en crise à la suite d'un sinistre, le contexte d'intervention est fort différent. Sans oublier que nous pouvons nous retrouver nous-mêmes sinistrés comme ce fut le cas des intervenants du Saguenay en 1996 (inondation) et du sud-ouest du Québec en 1998 (verglas).

Dans un contexte de sinistre, nous pouvons définir la crise comme un moment où des individus et leur communauté ne réussissent pas à s'adapter à l'impact qu'a provoqué l'aléa : la vie est menacée, les besoins de base ne sont plus comblés, le stress psychosocial est à son comble, les infrastructures essentielles sont absentes ou défaillantes, le processus de décision sociétale est déficient. Voilà que tous les ingrédients d'un sinistre sont réunis pour nous placer dans une ambiance **d'incertitude** relative.

*« ... force est de constater qu'en situation d'urgence il n'est pas toujours facile de saisir l'ampleur de la situation puisque très souvent, elle est chaotique. En ce sens, il faut à ce moment, pouvoir apprivoiser l'incertitude... Disons tout de suite que l'incertitude n'est pas en soi négative. Ce n'est pas nécessairement une ennemie qu'il faut combattre à tout prix, mais plutôt un élément à apprivoiser. »<sup>2</sup>*

Ce n'est pas toujours évident, mais il nous faut normaliser l'incertitude.

#### **4. Le bénévolat**

De tous les temps, l'humanité a affronté des catastrophes. L'entraide naturelle n'a évidemment jamais été remise en question puisqu'il s'agissait de l'unique forme de soutien. Plus récemment, avec le développement social, l'intervention de l'État a pris une place prépondérante sur la scène de la sécurité civile. Ainsi, plusieurs corps professionnels ont développé une expertise dans différents secteurs de la sécurité civile.

L'aide naturelle n'a pour autant jamais perdu de sa vigueur et de sa pertinence. Tout près de nous, l'expérience du Saguenay en 1996 et du « verglas » en 1998 a démontré l'émergence du bénévolat comme source inestimable d'aide spontanée et naturelle en pareille circonstance.

Que ce soit pour la collecte de fonds, l'aide matérielle de base (nourriture, vêtements hébergement, transport, etc.) ou le soutien moral, les bénévoles ont toujours été aux premières lignes. Les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux doivent donc s'attendre de côtoyer, voire de composer avec cette aide-bénévole.

Malgré les habituelles difficultés de coordination d'un trop grand afflux d'aide immédiatement après l'impact, les bénévoles sont des incontournables dans plusieurs facettes de l'aide aux sinistrés.

Qu'ils soient rattachés ou non à une organisation, il s'agit de bien définir leurs places, leurs rôles et les limites de chacun des acteurs, car limites, il y a. Par exemple, dans le volet des services psychosociaux où commence l'intervention des intervenants des CSSS par rapport au rôle des bénévoles de la Croix-Rouge ou des autres groupes de la communauté? Aide-bénévole ou aide-professionnelle? La réponse n'est pas simple.

En fait, il est souhaitable de clarifier ces questions lors de la phase de préparation et de planification pour éviter les enchevêtrements et les tensions lors de la phase intervention. Chaque sinistre est unique. Chaque communauté a sa propre dynamique de bénévolat avec laquelle nous devons nécessairement composer.

## 5. Le maintien et la restauration des infrastructures essentielles et les missions en sécurité civile au Québec

Dans un contexte de sécurité civile, nous intervenons dans un environnement hors de l'ordinaire. Ainsi, il nous faut composer avec la présence d'une multitude d'intervenants de différents secteurs qui convergent tous vers les mêmes buts :

- 1<sup>er</sup> Sauver des vies (pompiers, secouristes, ambulanciers, urgences, santé, etc.);
- 2<sup>e</sup> Diminuer les impacts du sinistre (environnement, santé et services sociaux, etc.);
- 3<sup>e</sup> Maintenir ou restaurer les infrastructures essentielles.

Pour ce faire, Le Plan national de sécurité civile du Québec identifie 15 missions :

- Activité économique;
- Aide financière;
- Bioalimentaire;
- Communication;
- Électricité;
- Énergie;
- Eau, matières dangereuses et résiduelles (environnement);
- Évacuation massive, réintégration et sécurité;
- Habitation;
- Réseaux de télécommunication;
- **Santé;**
- Soutien à l'OSCCQ;
- Soutien des services aux sinistrés;
- Soutien technique aux municipalités;
- Transport.

Pour sa part, la restauration des infrastructures essentielles est un point névralgique puisqu'en dépend le retour progressif à un fonctionnement normal de la société. Les infrastructures essentielles concernent les domaines suivants :

- Alimentation;
- Énergie;
- Télécommunication;

- Services d'urgence;
- Services bancaires;
- **Santé et services sociaux.**

Force est de constater qu'en contexte de sécurité civile, le réseau de la santé et des services sociaux a un rôle primordial à jouer. Nous devons nous attendre à côtoyer plusieurs intervenants de secteurs différents, intervenants que nous n'avons pas l'habitude de voir dans nos milieux d'interventions habituelles.



## 6. Les intrusions

On peut définir l'intrusion comme « **la présence dans l'environnement immédiat des sinistrés de facteurs externes qui perturbent leur intimité, leurs réactions émotives ou les services qui leurs sont destinés.** »<sup>3</sup>

Imaginons-nous en pleine action lors d'un sinistre. On observe que plusieurs composantes de la société sont activement impliquées pour porter secours, diminuer les impacts, combler les besoins essentiels et favoriser un retour à la vie normale.

Il y a cependant des gens dont le rôle peut être intrusif, voir perturber le bon fonctionnement des opérations : les curieux, les médias, les politiciens et l'aide inappropriée.

**Les médias :** Ils sont à l'affût des informations et permettent à la population et aux autorités de suivre les événements. Ils peuvent même à l'occasion, posséder plus de renseignements que les autorités. Au nom du « droit du public à l'information », ils sont aussi capables d'envahir l'espace intime des sinistrés et des intervenants. Lors de pareilles circonstances, il faut mettre en place des conditions qui permettent aux médias de remplir leur mandat tout en protégeant le droit à la vie privée des sinistrés et les obligations professionnelles du personnel.

**Les politiciens :** Étant « les représentants de la population auprès de leur gouvernement respectif », on comprend alors que les politiciens veulent être auprès de leurs concitoyens lors d'un sinistre. On peut cependant observer d'autres motivations plus ou moins légitimes qui relèvent davantage de leur besoin de visibilité et de retombée politique. Leurs présences doivent évidemment être gérées et balisées, encore là, dans une préoccupation de protéger tant les victimes que les intervenants et pour ne pas perturber les opérations.

**L'aide inappropriée :** L'élan de générosité du public à l'endroit des victimes de sinistre n'est plus à démontrer. Cette forme d'aide est habituellement d'ordre matériel, financier ou de ressources humaines bénévoles ou professionnelles. Cela devient intrusif lorsque l'offre d'aide est inappropriée par rapport aux besoins des sinistrés. Il peut s'agir par exemple d'une intrusion thérapeutique lorsque des intervenants s'acharnent à offrir leurs services à des sinistrés qui n'en veulent pas.

L'autre dimension concerne la capacité des autorités à gérer l'aide offerte. Par exemple, c'est bien de recevoir de la nourriture, des vêtements ou de voir arriver des dizaines de bénévoles. Le problème se situe lorsque cette aide arrive sur une grande échelle et qu'il faut beaucoup plus de ressources, que ce que nous avons de disponible, pour recevoir, entreposer et distribuer équitablement le tout.

**Les curieux :** Il se présente sous différents aspects. Puisqu'ils n'ont pas de rôle à jouer dans les opérations, ils sont plus facilement confinables à l'extérieur des lieux d'intervention. Les services de sécurité verront à protéger les sinistrés et les intervenants de ce type d'intrusion.

## **7. Principes fondamentaux de l'intervention dans un contexte de sécurité civile**

Compte tenu que la sécurité civile n'est pas l'affaire d'une seule organisation, mais la responsabilité de tout le monde, il est possible qu'un nombre impressionnant de partenaires et une multitude de services soient déployés pour répondre aux besoins des sinistrés et rétablir les infrastructures essentielles. Dans de pareilles circonstances, il faut éviter l'éparpillement et l'isolement et miser principalement sur la concertation, la coordination, la création de réseau, la communication et la collaboration.

Que l'on soit intervenants psychosociaux, médecins, infirmières, préposés ou gestionnaires, il est essentiel de centrer nos énergies sur les principes fondamentaux qui guident la mission santé dans un contexte de sécurité civile :

- ***Tenir compte de notre mission propre;***
- ***Connaître nos rôles réciproques;***
- ***Travailler avec les autres partenaires;***
- ***Éviter d'être un héros solitaire;***
- ***Être proactif;***
- ***Favoriser des communications claires et précises.***

## 8. Mythe ou réalité?

Mythe	Réalité
1. La nature humaine fait en sorte que les gens ont tendance à paniquer lorsqu'on appréhende ou que survient un sinistre.	<b>Le Centre de recherche sur les désastres du Delaware<sup>4</sup> a recensé plus de 700 sinistres et observé qu'il n'y a pas de panique lors d'un sinistre, mais plutôt de la docilité, de la solidarité et de l'altruiste.</b>
2. La criminalité a tendance à augmenter lors d'un sinistre surtout les cas de vols et de pillages.	<b>Les cas de vols et de pillages sont habituellement des gestes de survie (ex. Katrina) ou des faits isolés<sup>5</sup>, contrairement à ce que rapportent les médias à sensation et la culture cinématographique américaine.</b>
3. Plusieurs personnes abusent de la vulnérabilité des sinistrés en leur vendant des produits de premières nécessités à forts prix.	<b>Là encore, il s'agit de gestes plutôt rares rapportés par les médias à sensation. Dans la réalité, on remarque surtout des comportements de générosité, d'entraide et d'altruisme.</b>
4. Un sinistre est habituellement un événement soudain, spectaculaire et imprévisible.	<b>La plupart des sinistres sont prévisibles. Certains peuvent être soudains alors que d'autres peuvent être progressifs et insidieux.</b>
5. Grâce au développement socioéconomique, aux moyens de communication et de transport, l'aide-humanitaire répond de plus en plus aux besoins des sinistrés.	<b>Il est vrai que l'aide aux sinistrés est en croissance, mais elle ne suit pas la courbe de croissance du nombre de sinistres, du nombre de sinistrés et ni des dommages matériels.</b>
6. Informer la population sur l'événement et ses impacts qui risquent de créer davantage de confusion, de panique et de désorganisation. Il est préférable de retenir l'information...	<b>Loin d'alarmer la population, une bonne gestion de l'information permet de faire de l'éducation sur les moyens de protection, de favoriser l'entraide en plus de maintenir la crédibilité des structures d'intervention et d'atténuer les rumeurs.</b>



## RÉFÉRENCES

1. Inspiré de : MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC *Approche et principes en sécurité civile, document de consultation*, mars 2007, p. 14
2. COORDINATION MINISTÉRIELLE EN SÉCURITÉ CIVILE, MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Évaluation de la comorbidité psychosociale d'un sinistre : Document de travail*, 4 juin 2004.
3. DENIS, Hélène, *La réponse aux catastrophes quand l'impossible survient*, Montréal, Presse internationale polytechnique, 2002, P. 39.
4. MARTEL, Claude, *Les grands dérangements et la perspective du soutien aux sentiments humains dans l'intervention sociale en cas de catastrophe*, Presses de l'Université du Québec, 2005, p. 72.
5. [www.udel.edu/DRC/](http://www.udel.edu/DRC/)
6. LEMIEUX Frédéric, *L'impact des catastrophes sur les comportements déviants et la criminalité en générale*, le cas de la crise du verglas dans *Catastrophes et état de santé des individus, des intervenants et des communautés*, sous la direction de Danielle Maltais, GRIR, Université du Québec à Chicoutimi, 2002.