



Impacts sur la santé mentale des inondations de la rivière Chaudière en Beauce dans un contexte de changement climatique et réponses pour les réduire: une étude exploratoire

RAPPORT DE RECHERCHE

Typhaine Leclerc, MA ^{1,2,4,6,8}

Lily Lessard, inf. Ph.D. ^{1,3,5,8}

Geneviève Brisson, ^{2,7}

Emmanuelle Bouchard-Bastien, ^{3,5}

Richard Fleet, MD, Ph.D. ^{1,3,9}

Guillaume Foldes-Busque Ph.D ^{1,3}

¹Centre de recherche du CISSSS de Chaudière-Appalaches, ²Université du Québec à Rimouski, ³Université Laval
⁴Université du Québec à Montréal, ⁵Institut national de santé publique du Québec, ⁶Collectif de recherche sur la santé en région (CoRSER), ⁷Groupe de recherche interdisciplinaire sur le développement régional (GRIDEQ), ⁸Chaire interdisciplinaire sur la santé et les services sociaux pour les populations rurales (CIRUSSS), ⁹Chaire de recherche en médecine d'urgence

Résumé

Contexte : Cette recherche exploratoire réalisée dans une communauté de Chaudière-Appalaches vise à mieux comprendre les impacts des inondations sur la santé mentale des individus, des familles et des populations et les mécanismes d'adaptation mis en place pour y faire face dans une municipalité où ces événements sont récurrents. La santé mentale réfère à « la capacité de chacun d'entre nous de ressentir, de penser et d'agir de manière à améliorer notre aptitude à jouir de la vie et à relever les défis auxquels nous sommes confrontés » (ASPC, 2014).

11 acteurs-clés des secteurs municipaux, de la santé, des citoyens et des commerçants ont été rencontrés dans le cadre d'entrevues individuelles en 2018, donc avant des grandes inondations du printemps 2019. Leurs témoignages ont mis en évidence les réponses individuelles, cliniques et communautaires face aux inondations, les apprentissages et les défis rencontrés.

Résultats : Le haut niveau de préparation des individus, des familles, des commerçants et de la Municipalité pour faire face aux inondations a été identifié comme une force de ce milieu. Des retours sur l'expérience font aussi que chaque événement devient une occasion d'apprentissage leur permettant de s'améliorer. Les changements dans la fréquence, intensité et moments de l'année durant lesquels surviennent les inondations requièrent maintenant une vigilance accrue. Celle-ci a été associée à une certaine lassitude et au stress d'anticipation. Une certaine usure de l'empathie des personnes qui ne sont pas directement touchées est également observée par les sinistrés, qui disent se sentir de plus en plus blâmés par rapport à ce qui leur arrive au fil des inondations qui se succèdent.

Les impacts financiers des inondations ont été identifiés comme l'élément causant le plus de stress et de détresse psychologique chez la majorité des sinistrés. Les personnes en situation de pauvreté sont le groupe identifié comme présentant les plus grandes vulnérabilités aux impacts psychosociaux des inondations. Ces dernières sont souvent moins bien préparées ou peu au fait du risque (locataires) ou parviennent plus difficilement à remettre en état leur domicile suite aux événements.

La plupart des sinistrés font appel à leurs proches ou réseaux de soutien informel lorsque des besoins en santé mentale se font ressentir. Cette forme d'aide est reconnue comme étant adaptée et suffisante lors d'inondations moyennes. Les participants s'entendaient toutefois pour dire qu'elle ne suffit pas lors des événements de grande envergure, évoquant alors les grandes inondations de 1991. L'arrimage entre la municipalité et les services psychosociaux offerts par le CISSS Chaudière-Appalaches a été décrit comme fonctionnel et réactif. Il y aurait toutefois peu d'activités de prévention et le suivi post-événement n'est pas systématisé.

Un des principaux défis liés aux inondations récurrentes vient des dissensions dans la perception des citoyens/commerçants et de la Municipalité sur les moyens à apporter pour « corriger » le problème des inondations dans la ville. Ces dissensions peuvent affecter les liens de confiance des citoyens envers la Municipalité. Des besoins d'accès à une information fiable et adaptée ont été nommés.

Conclusion : Cette étude exploratoire sur les impacts psychosociaux dans un milieu exposé de manière récurrente à des inondations est utile à une meilleure compréhension des défis et moyens à mettre en place pour favoriser l'adaptation aux changements climatiques partout au Québec.

Table des matières

<i>Résumé</i>	<i>i</i>
Liste des figures et tableau.....	iv
Liste des acronymes utilisés	iv
1. Problématique	1
2. Objectif de recherche	2
3. Méthode	2
Devis de recherche	2
Population.....	2
Milieu à l'étude.....	3
Échantillonnage et recrutement	4
Collecte des données et concepts à l'étude	4
Analyse des résultats	5
4. Résultats	6
Les impacts psychosociaux des inondations récurrentes.....	7
Les réponses en phases de prévention et de préparation pour réduire les impacts psychosociaux des inondations récurrentes.....	9
Actions des instances et acteurs institutionnels	9
Actions et vécu des individus, des familles et de la communauté	11
Les réponses en phase d'intervention pour réduire les impacts psychosociaux des inondations récurrentes	12
Actions de la Municipalité	13
Actions du secteur de la santé	14
Actions et vécu des individus, des familles et de la communauté	15
Les réponses dans la phase de rétablissement pour réduire les impacts psychosociaux des inondations récurrentes.....	17
Actions de la municipalité.....	17
Actions du secteur de la santé	18
Actions et vécu des individus, des familles et de la communauté	20
5. Discussion	21
Limites de l'étude	24
6. Conclusion et pistes de recherche	24
7. Références	26
<i>Annexe 1 : Canevas investigatif – Projet IICCI</i>	<i>30</i>
<i>Annexe 2</i>	<i>35</i>

Liste des figures et tableau

<i>Tableau 1 : Échantillon</i>	4
<i>Figure 1. Continuum de la gestion des urgences</i>	6

Liste des acronymes utilisés

CISSS-CA	Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches
COBARIC	Comité de bassin de la rivière Chaudière
EME	Événements météorologiques extrêmes
MRC	Municipalité régionale de comté
ROBVQ	Regroupement des organismes de bassins versants du Québec
SSRC	Système de surveillance de la rivière Chaudière

1. Problématique

Les changements climatiques sont susceptibles de faire augmenter le nombre et l'intensité des événements météorologiques extrêmes (EME) comme les inondations, les ouragans, les tornades et les feux de forêt (OURANOS, 2015). Ces sinistres constituent des sources de stress importantes éprouvant les capacités d'adaptation des personnes touchées. Pour certaines personnes, ces événements peuvent se traduire en problèmes de santé mentale à moyen et long terme, comme des troubles de l'adaptation, des deuils pathologiques, des états de stress post-traumatique, des troubles anxieux, des dépressions, des abus de substances et des suicides (Ahern et al., 2005; Hayes, 2018). Les écrits portant sur différents types de catastrophes indiquent que certains de ces impacts peuvent perdurer pendant de nombreuses années (Brisson & Bouchard-Bastien, 2016; Moulton, 2015; Gill et al., 2012; Barrios, 2011). Il est donc crucial de trouver des solutions d'adaptation concrètes, réfléchies, concertées et durables pour limiter les impacts négatifs des EME sur la santé mentale des individus et des populations.

Présentement, la gestion des urgences liées aux désastres d'envergure populationnelle, tels que ceux causés par les EME, est souvent représentée en étapes consécutives (Sécurité publique Canada, 2010), soit :

1. la prévention et l'atténuation du risque associé à l'événement (ou à ses impacts) par la réduction des vulnérabilités;
2. la préparation à la survenue de l'événement;
3. l'intervention visant à protéger la vie et les biens matériels;
4. le rétablissement des individus et des communautés

Actuellement au Québec, les phases de préparation et d'intervention lors de la survenue d'un important sinistre sont reconnues comme généralement efficaces pour répondre aux besoins immédiats des populations touchées (Laurendeau et al., 2007). Au plan de la santé mentale, des équipes psychosociales sont déployées sur le terrain lors du sinistre pour apporter du soutien aux personnes et familles touchées. Les approches de soutien psychosocial seraient toutefois plus lacunaires lors de la phase de rétablissement psychosocial qui débute dans les semaines ou les mois qui suivent l'événement (Malenfant, 2013; Laurendeau et al., 2007). Il est à noter que la période de rétablissement psychosocial survient plus tard que celle de rétablissement en sécurité civile, qui elle, concorde avec le retrait des équipes d'urgence. Dès lors, le soutien psychosocial fourni relève donc des autorités et ressources locales. Cela peut être particulièrement problématique dans les petits milieux ruraux.

Pour ce qui est de la phase de prévention et d'atténuation des risques pour la santé mentale associés aux EME, il existe encore peu de données au Québec sur les mesures mises en place.

Le contexte de changements climatiques amène à repenser le modèle de gestion des urgences en raison d'une récurrence et une intensité accrue, voire d'une certaine chronicité des EME. Les nouveaux modèles prévoient que les phases de rétablissement et de prévention s'inscrivent de plus en plus dans un processus continu et dynamique pour favoriser le développement des résiliences individuelles et collectives (Reser & Swim, 2011; Crozier et al. 2017).

2. Objectif de recherche

Cette recherche exploratoire vise à mieux comprendre les impacts des EME sur la santé mentale des individus, des familles et des populations dans un milieu où ces événements sont récurrents afin de comprendre les mécanismes d'adaptation et de mieux planifier les réponses individuelles, cliniques et communautaires. La santé mentale ne se présente pas ici comme l'absence ou la présence de maladie mentale, mais réfère plutôt à « la capacité qu'a chacun d'entre nous de ressentir, de penser et d'agir de manière à améliorer notre aptitude à jouir de la vie et à relever les défis auxquels nous sommes confrontés » (Agence de la santé publique du Canada, 2014). La notion de réponse aux défis réfère aux différents moyens, planifiés ou spontanés, déployés pour prévenir ou réduire les problèmes psychosociaux. Il peut s'agir de moyens de prévention ou d'auto-soins, de services, de programmes ou d'initiatives citoyennes, par exemple.

Dans la région de Chaudière-Appalaches, les EME correspondent principalement à des événements hydroclimatiques (inondations, ondes de tempêtes, érosion des berges) associés à l'augmentation des précipitations et des tempêtes (ROBVQ, 2017). Même si les inondations saisonnières font partie intégrante de la vie des populations riveraines, dont celles de la rivière Chaudière, depuis longtemps, les changements climatiques font en sorte que leur fréquence et leur sévérité a augmenté au cours des dernières années, ce qui nécessite de nouvelles façons de faire.

En raison de l'imprévisibilité des inondations qui peuvent maintenant survenir à toutes les périodes de l'année, et non exclusivement au printemps, les mesures d'adaptation utilisées par les générations antérieures ne conviennent plus à la situation des riverains actuels. (ROBVQ, 2017)

Cette recherche vise donc simultanément à éclairer deux zones trop peu documentées : il s'agit d'une part de mieux comprendre les nouveaux défis auxquels font face les populations particulièrement touchées par les EME dans un contexte de changements climatiques et, d'autre part, de documenter les pratiques d'intervention et de suivi dans la phase de rétablissement psychosocial qui suit un EME dans un milieu où ces événements sont récurrents.

3. Méthode

Devis de recherche

Cette recherche s'appuie sur un devis de recherche exploratoire descriptif. La collecte et l'analyse des données reposent sur des méthodes qualitatives.

Population

La population à l'étude est celle des communautés ayant subi des inondations dans la région administrative de Chaudière-Appalaches. Les acteurs visés sont des regroupements, des institutions ou des organismes (*ad hoc* ou non) associés à la qualité de vie et au bien-être des habitants (ex : services de santé et sociaux, groupes communautaires) ainsi que ceux associés à la gestion du risque (ex. : Municipalité, sécurité civile, santé publique).

Milieu à l'étude

La collecte de données a débuté à l'automne 2017 par une analyse documentaire et une revue de presse portant sur les inondations des dernières années dans la région de Chaudière-Appalaches. Cette étape a permis de cibler la ville de Beauceville, de la municipalité régionale de comté (MRC) Robert-Cliche, comme terrain de recherche en raison des inondations fréquentes et des initiatives qui y sont mises en œuvre pour en minimiser les impacts sur la population.

Les épisodes de débordements de la rivière Chaudière sont répertoriés au moins depuis le début de la colonisation de ce territoire. Ainsi, les risques d'inondations de la rivière sont mentionnés dans des contrats, carnets de voyage et autres documents datant du 18^e siècle. Dès 1778, on procède à la construction d'une chapelle en vue de protéger la population des « débordements de la Rivière qui baigne toute la côte de la Nouvelle Beauce » (Grenier, 2005 : 15). La chapelle sera remplacée par une plus grande en 1828. Les inondations qualifiées d'« historiques » se succèdent pendant le siècle qui suit : 1848, 1851, 1885, 1896, 1905, et particulièrement 1917 et 1957 (voir Grenier, 2005).

Plus récemment, Beauceville a été touchée par des inondations importantes en 1991, 2006 et 2019, notamment. De plus, au cours des six dernières années, plusieurs inondations qualifiées de mineures, moyennes ou majeures ont touché la ville. Ainsi, le Ministère de la sécurité publique, répertorie 10 épisodes pour lesquels Beauceville a été considérée comme admissible à de l'aide financière, soit :

- du 11 au 15 janvier 2014
- du 3 avril au 30 mai 2014
- du 10 avril au 10 mai 2015
- du 25 au 26 février 2016
- du 9 au 11 mars 2016
- du 23 au 26 février 2017
- du 5 avril au 16 mai 2017
- du 28 mars au 30 avril 2018
- du 22 au 26 décembre 2018
- du 14 au 24 avril 2019

La municipalité de Beauceville est l'une des « collectivités leader » membres de la Rés-Alliance, qui est une communauté de pratique en adaptation aux changements climatiques coordonnée par le Regroupement des organismes de bassins versants du Québec (ROBVQ). Dans ce contexte, Beauceville s'est donc engagée, de concert avec l'organisme de bassin versant du secteur, le COBARIC, à mettre sur pied un plan d'adaptation aux changements hydroclimatiques, en fonction des problématiques spécifiques les affectant (ROBVQ, 2017).

Il importe de préciser que la Municipalité a mis en œuvre des actions concertées pour faire face aux inondations de la rivière Chaudière bien avant la création de la Rés-Alliance. En effet, dès 1992, la Municipalité met sur pied un Comité des mesures d'urgences, et ce, en réponse aux inondations de 1991, les plus importantes depuis 1957. Ce Comité a pour responsabilité de s'assurer du maintien des services essentiels et de transmettre les informations pertinentes à la population. La

Ville s'appuie aussi sur le Système de surveillance de la rivière Chaudière (SSRC)¹ pour tenir une veille par rapport à l'état de la rivière Chaudière, ce qui lui permet de procéder à des alertes dès que le niveau d'eau devient préoccupant.

Échantillonnage et recrutement

Un échantillon non probabiliste hétérogène d'une douzaine de personnes habitant ou travaillant dans le milieu à l'étude et représentant une diversité de points de vue et d'expériences était visé. La recherche documentaire effectuée en début de projet a permis d'identifier plusieurs acteurs clé dans la gestion des inondations, lesquels ont été contactés par téléphone pour les inviter à participer à une entrevue semi-dirigée. À la suite de cette première phase de recrutement, la méthode « boule de neige » a aussi été utilisée pour compléter l'échantillon de chacun des sous-groupes. Pour ce faire, à la fin de chaque entretien, les répondants ou répondantes étaient invités à suggérer d'autres personnes qui devraient être rencontrées. C'est de cette manière qu'il a été possible d'entrer en contact avec des citoyens et citoyennes ayant été touchés par les inondations.

Collecte des données et concepts à l'étude

Le recrutement a débuté en février 2018. Entre mars et juin 2018, dix entrevues semi-directives ont été menées avec onze² représentants et représentantes de différents services de la municipalité de Beauceville et du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CISSS-CA) ou personnes ayant vécu des inondations à Beauceville, soit dans leur domicile ou leur commerce (voir tableau 1).

Tableau 1 : Échantillon

Sous-groupes	Code répondant et genre *	n
Citoyens et citoyennes (incluant les propriétaires de commerces)	R3 (H); R6 (F); R7 (F); R8 (H)	4
Personnes associées à la Municipalité	R1 (H); R2 (H); R9 (H)	3
Personnes associées au CISSS de Chaudière-Appalaches	R4 (H); R5 (F); R9 (F); R10 (F)	4
Total		11

* R : répondant ou répondante. H : homme. F : femme.

¹ « Le Système de surveillance de la Chaudière (SSRC) a été tout d'abord élaboré pour suivre les crues et faciliter le partage d'informations entre les municipalités riveraines de la rivière Chaudière. Il s'agit d'un portail Internet donnant accès à des données et des images en temps réel [...] pour surveiller le comportement de la rivière Chaudière dans des secteurs vulnérables aux inondations. [...] La réalisation de ce projet a été coordonnée, et l'est toujours, par le Comité de bassin de la rivière Chaudière (COBARIC). Il résulte d'un travail de concertation et d'harmonisation entre les municipalités riveraines, l'organisme de bassin versant, certains ministères et entreprises privées concernés par les inondations et la fluctuation des débits de la rivière » (COBARIC, 2014, <http://cobaric.qc.ca/projets/projets-en-cours/surveillance-riviere-chaudiere/>)

² L'une de ces entrevues a été réalisée avec deux personnes.

Ces entrevues ont été réalisées par l'une des chercheuses principales et la coordonnatrice de recherche et ont duré entre 30 et 70 minutes. Les entrevues en face à face ont été privilégiées, mais trois entrevues ont été réalisées au téléphone pour accommoder des participants et participantes. Les sept autres entrevues se sont déroulées au domicile ou sur le lieu de travail des participants et participantes.

Les entrevues ont été menées à l'aide d'un guide d'entrevue comportant des questions ouvertes portant sur les principaux concepts à l'étude :

1. les impacts sur la santé mentale des individus et les impacts sociaux des inondations;
2. les réponses des différents acteurs visant à prévenir ou réduire les impacts négatifs des inondations lors de la phase de rétablissement.

Dans cette recherche, les impacts individuels sur la santé mentale étaient définis comme « des changements qui affectent la pensée, l'humeur ou le comportement d'une personne, et qui lui causent de la détresse ou de la souffrance » (Gouvernement du Québec, 2018). Les impacts sociaux renvoient, quant à eux, aux effets de l'EME sur les liens entre les gens et les institutions qui sous-tendent ces liens (Bouchard-Bastien, Gagné, & Brisson, 2014). Enfin, les réponses font référence à toutes les démarches spontanées ou planifiées entreprises ou pouvant être entreprises pour favoriser le bien-être et la santé mentale des personnes touchées par une inondation et lors de la phase de rétablissement.

Les participants et participantes ont été invités à s'exprimer dans leurs propres mots en soulignant les éléments importants à leurs yeux (Patton 2002). Ils ont ainsi pu formuler leurs préoccupations, émettre des opinions et des souhaits quant à la gestion des risques d'inondation, aux interventions en cas d'inondation et à la phase de rétablissement.

Analyse des résultats

Après chaque entrevue, une synthèse a été réalisée par la professionnelle de recherche. Le prétest ainsi que les deux premières entrevues, menées conjointement par la professionnelle de recherche et l'une des chercheuses principales, ont permis à cette dernière de réviser et valider le contenu des synthèses. Nous avons choisi de travailler à partir de synthèses, plutôt que de transcriptions intégrales considérant les ressources financières disponibles pour réaliser le projet.

Les données recueillies ont ensuite été analysées à partir de la méthode d'analyse par questionnement analytique (Paillé et Mucchielli, 2016), à l'aide du logiciel NVivo 10. Cette méthode consiste d'abord à formuler différentes questions permettant d'opérationnaliser les objectifs de recherche. Il s'agit par la suite de « poser ces questions » au corpus de données (ici, les synthèses d'entrevues) puis d'en formuler de nouvelles, plus précises. Ces questions constituent ce que Paillé et Mucchielli (2016) appellent un « canevas investigatif ». Cette liste de questions a évolué au fil de l'analyse du corpus, menant ainsi à trois versions successives du canevas investigatif. L'annexe 1 présente la troisième et dernière version du canevas investigatif utilisé pour l'analyse.

Les résultats ont donc d'abord été organisés sous forme de réponses aux différentes questions analytiques qui ont émergé au cours du processus de recherche. Compte tenu de la nature cyclique de la réponse aux inondations et même si le guide d'entrevue mettait l'accent sur la phase de rétablissement, le contenu des entrevues et la méthode d'analyse retenue nous permettent de questionner l'ensemble du corpus de données et de présenter la temporalité des événements en fonction des phases du continuum de gestion des urgences (Figure 1). Ce classement permet également d'améliorer l'intelligibilité des résultats. Les convergences et divergences dans le discours des

différents groupes de personnes rencontrées sont aussi abordées, qu'elles résident à Beauceville, y tiennent un commerce ou soient employées d'une instance impliquée dans la gestion des inondations. Ces instances sont gouvernementales (par exemple, le ministère de la Sécurité publique), municipales (Ville de Beauceville) et sociosanitaires (notamment le CISSS de Chaudière-Appalaches).

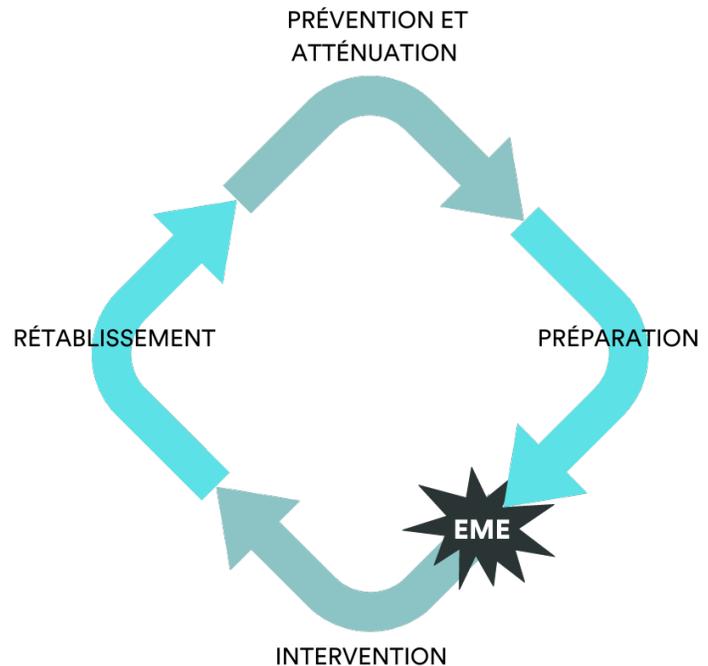


Figure 1. Continuum de la gestion des urgences

4. Résultats

Les entrevues réalisées offrent un portrait de différentes expériences, tant professionnelles que personnelles, en lien avec la gestion des inondations. Les répondantes et répondants ont témoigné des impacts des inondations récurrentes sur leurs vies, qui sont abordés dans un premier temps. Les réponses ou moyens mis en œuvre chaque année pour en atténuer les effets sont ensuite exposés. Ces réponses sont présentées en trois temps :

- 1) phases de prévention et préparation aux inondations;
- 2) phase d'intervention et
- 3) phase de rétablissement.

Toutefois, comme Beauceville est régulièrement touchée par des débordements de la rivière Chaudière, il importe d'indiquer que ces phases ont parfois tendance à se chevaucher. Cette tendance a d'ailleurs été clairement énoncée par un répondant de l'administration municipale (R2) qui a mentionné que dès la fin d'une inondation, la Municipalité commence à se préparer pour le prochain aléa.

Les impacts psychosociaux des inondations récurrentes

Les effets des inondations sur les individus sont variés : les répondants et répondantes ont parlé de personnes ayant éprouvé des niveaux de stress élevés (R7), de l'angoisse (R9), de la détresse, un sentiment de vulnérabilité (R10). Une personne employée au CISSS (R5) explique que les personnes touchées vivent de la fatigue, de l'épuisement physique et des réactions s'apparentant au deuil. Les conséquences des inondations varient en fonction de la gravité et de la durée de l'événement. Ainsi, les personnes qui sont forcées d'évacuer vivront généralement beaucoup de stress à court et moyen terme.

Les conséquences des inondations sont aussi modulées par le profil socioéconomique des personnes touchées – presque toutes les personnes interrogées ont abordé cet élément, d'une façon ou d'une autre. D'abord, les personnes qui sont moins aisées sont plus susceptibles de subir des inondations répétées puisque celles-ci tendent à survenir dans des secteurs plus défavorisés, caractérisés par des logements à prix abordables souvent occupés par des personnes en situation de pauvreté (R4).

Les répondantes et répondants soulignent aussi que le risque récurrent des inondations peut avoir un impact sur le bien-être quotidien. De plus, plusieurs personnes rencontrées ont indiqué que l'aspect imprévisible des crues de la rivière s'aggrave avec le temps et que les changements observés dans la fréquence des inondations provoquent du stress et de l'insécurité chez les personnes touchées. Alors que les débordements de la rivière avaient autrefois lieu à la fin mars ou au début d'avril, on remarque depuis une dizaine d'années des débordements qui surviennent de décembre à février. Cette nouvelle réalité demande plus de vigilance de tous. La récurrence des inondations s'avère particulièrement difficile à vivre pour les personnes dont la résidence principale est régulièrement inondée, surtout lorsqu'elles doivent quitter leur demeure et rester sur le qui-vive pendant plusieurs semaines. Une personne vivant cette situation depuis des années ajoute que la récurrence a un effet négatif sur son moral au moment de nettoyer les dégâts d'une inondation puisqu'elle est chaque fois consciente que ce sera à recommencer. Cette répondante, qui vit dans la même maison depuis des décennies affiche une attitude résignée:

« On pleure pis on recommence pis *enweille* ! ». (R7)

Dans certains cas, la préparation aux plans matériel et organisationnel a été présentée comme une manière de tenter de minimiser certains impacts psychologiques. Une résidente admet avoir été très affectée par les dernières inondations, ce qui fait qu'elle se prépare encore plus à l'avance que par les années passées et qu'elle vit de plus en plus de stress. Un proche d'une personne sinistrée (R8) indique, quant à lui, qu'il remarque que la famille n'a pas le choix de s'y faire, même si la possibilité de vivre plusieurs épisodes d'inondations au cours d'une même année est particulièrement difficile.

Par ailleurs, contrairement aux résidents et résidentes de zones régulièrement inondées, les personnes qui ne s'attendent pas à subir les inondations risquent d'être plus ébranlées quand elles sont touchées directement. C'est le cas aussi pour les locataires de logements dont les propriétaires ne les ont pas informés du risque d'inondation (notons que ces derniers ne sont pas tenus de prévenir les locataires potentiels de ce risque). Selon une personne associée au CISSS (R4), le fait que ce soit souvent des gens plus pauvres qui louent ou achètent les logements en

zone inondable nourrit ainsi un cercle de vulnérabilité. La pauvreté des personnes inondées peut aussi avoir des conséquences sur la santé physique de la population puisque faire nettoyer par des compagnies spécialisées après un sinistre coûte cher. Or, comme le souligne un citoyen (R8), quand le nettoyage post-inondations n'est pas fait de façon professionnelle, les logements peuvent développer des moisissures et autres problèmes d'insalubrité.

Plusieurs répondantes et répondants ont souligné que les personnes qui vivent seules et qui entretiennent peu de relations sociales ressentent plus durement les impacts négatifs des inondations. D'ailleurs, une personne gestionnaire au CISSS (R4) explique que les personnes qui ont recours aux ressources temporaires d'hébergement en cas de sinistre sont *de facto* considérées comme plus vulnérables en ce qui a trait à leur réseau social, leurs proches étant souvent peu présents ou éloignés géographiquement.

Plusieurs répondants et répondantes ont parlé d'autres facteurs susceptibles d'accroître la vulnérabilité en cas d'inondations, citant notamment le cas des personnes vivant avec une maladie mentale, des personnes âgées et des personnes présentant un handicap physique, une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. Les inondations peuvent aussi constituer un défi particulier pour les individus qui vivent d'autres événements difficiles au même moment, ceux qui ont besoin de médicaments et qui ont un animal de compagnie qui n'est pas pris en charge par les services d'hébergement mis en place lors des inondations.

Les réactions des personnes touchées par les inondations évoluent avec le temps. Au plus fort des inondations, les personnes rencontrées disent vivre de la colère face aux interventions de la Municipalité et du ministère de la Sécurité publique. Une personne rencontrée (R8) constate toutefois que cette colère et l'envie d'agir à ce sujet s'atténuent avec le retour à la normale. Par contre, comme en fait part une personne employée au CISSS (R10), lorsque l'inondation perdure et que le retour à la normale est retardé, les personnes touchées peuvent vivre plus d'insécurité, s'inquiéter des dégâts à leur résidence et anticiper la réintégration de leur domicile.

Un participant associé au CISSS (R10) estime que les effets du stress causé par les inondations se font sentir assez longtemps après les événements et qu'une fois que la crise est passée, les intervenantes et intervenants psychosociaux doivent demeurer alertes aux besoins des personnes touchées, notamment celles qui sont plus vulnérables. En effet, les conséquences du sinistre sur la santé mentale, par exemple les symptômes de stress post-traumatique, peuvent se manifester dans les semaines ou les mois suivant le choc. Il se demande par ailleurs si les personnes touchées par des inondations et qui ont besoin de soutien psychosocial un certain temps après des inondations font le lien entre les problématiques qu'elles vivent et le sinistre et si elles ont le réflexe d'aller chercher du soutien psychosocial.

Plusieurs répondants et répondantes font une distinction entre les effets des débâcles printanières « normales » et les inondations qui sortent de l'ordinaire et posent réellement problème. Par exemple, dans le cas des premières, un répondant explique

« Quand on a une débâcle « normale », c'est comme une fête, c'est le printemps qui s'en vient, c'est l'été, c'est le beau temps... » (R9).

La question des pertes financières occasionnées par les inondations a aussi été présentée comme centrale pour les personnes interrogées. Une personne associée à la Municipalité (R1) estime

d'ailleurs qu'il s'agit du principal impact des inondations. Il explique qu'en plus des conséquences directes sur les personnes touchées, la Municipalité doit défrayer des coûts annuels en lien avec les inondations récurrentes, ce qui a un impact sur le reste des services aux citoyens et citoyennes de Beauceville. Les pertes financières et matérielles peuvent avoir des conséquences sur le plan psychologique. D'abord parce que les personnes peuvent vivre de l'angoisse face à l'incertitude de recevoir un dédommagement (R9), mais aussi parce que les pertes sont liées au domaine intime de la maison. Les gens peuvent avoir perdu des souvenirs qui ne pourront pas être remplacés même s'ils reçoivent des indemnités (R5). Les personnes touchées soulignent que les programmes d'indemnisation offerts par le ministère de la Sécurité publique se sont améliorés au cours des dernières années, mais elles sont tout de même susceptibles de vivre de la colère et de la frustration (R5) en faisant les démarches pour les obtenir. En effet, les personnes sinistrées rapportent de longs délais et la nécessité de « s'obstiner » pour avoir accès à des compensations. De plus, les sommes obtenues couvrent rarement la totalité des dommages encourus. Cela dit, deux personnes ayant subi des dommages résidentiels (R7, R8) reconnaissent que les indemnisations plus importantes leur ont permis de procéder à des rénovations pour mieux faire face aux inondations (changements de fenêtres, béton au sous-sol, revêtement des murs, etc.).

Les réponses en phases de prévention et de préparation pour réduire les impacts psychosociaux des inondations récurrentes

La phase de prévention correspond aux mesures établies sur une base permanente qui visent à réduire les impacts des EME sur la santé, la santé mentale et le bien-être des personnes, tandis que la phase de préparation vise à améliorer ou renforcer les capacités de répondre à ces événements (Ministère de la Sécurité publique du Québec, 2009). Les réponses pour ces phases ont été regroupées en fonction des actions des instances et acteurs institutionnels et de celles des individus, familles et membres de la communauté.

Actions des instances et acteurs institutionnels

Avant que des inondations aient lieu, la Municipalité identifie les personnes susceptibles de subir un préjudice particulier en cas de débordement de la rivière (il s'agit typiquement d'une vingtaine de personnes). Par ailleurs, un employé de la Ville (R2) se charge de recevoir les appels des personnes qui s'inquiètent des inondations pour leur offrir une écoute attentive et leur proposer des solutions. Ses interventions incluent de répéter que la préparation aux inondations est d'abord une responsabilité individuelle.

Si le message de responsabilité individuelle est central aux communications de Beauceville en lien avec les risques d'inondations, la Municipalité se charge toutefois de faire des mises à jour régulières de son plan de mesures d'urgence. Ainsi, une ou deux fois par année, les personnes concernées dans l'administration municipale sont questionnées pour vérifier les éléments du plan devant être révisés en vue de la prochaine saison. Selon un répondant du CISSS (R4), Beauceville prend l'enjeu des inondations au sérieux et démontre une bonne organisation dans ses interventions et au plan de la prévention.

La Municipalité utilise aussi le SSRC pour se préparer aux périodes de crue. Lorsque le risque d'inondations est imminent, Beauceville interpelle les municipalités en amont et en aval de la

rivière pour bien comprendre la situation – un répondant du CISSS (R4) précise qu’il s’agit d’une démarche assez rare.

La Ville transmet aussi différentes informations à la population par le biais de son site web, notamment un « aide-mémoire » qui comprend plusieurs listes de choses à faire en cas d’inondations (voir : Ville de Beauceville, 2019). Un répondant de la Municipalité (R2) souligne d’ailleurs que la disponibilité de ces informations ainsi que la récurrence des inondations font que les demandes d’information à la Ville sont de plus en plus rares.

En ce qui a trait à l’arrimage des différentes tâches à l’interne et à l’externe, les répondants et répondantes estiment que les rôles de chaque membre de l’administration municipale en cas d’aléa sont définis à l’avance, et que ces rôles sont bien respectés (R1). Ils et elles rapportent aussi des contacts réguliers avec les autres acteurs en matière d’inondations (ministère de la Sécurité publique, CISSS, municipalités avoisinantes). L’importance de ces contacts a aussi été relevée par les personnes associées au CISSS qui ont été rencontrées. Ces dernières soulignent l’intérêt de pouvoir s’appuyer sur des réseaux de contacts déjà établis avant que les inondations ne surviennent et de pouvoir compter sur des personnes fiables sur le terrain qui sont en mesure d’informer les intervenants de l’état de la situation en temps réel. Cette situation est favorisée par le fait que les intervenants sont sensiblement les mêmes d’année en année depuis la fusion du CISSS et qu’ils communiquent bien entre eux (R4).

Plusieurs répondants et répondantes soulignent l’importance de l’expérience à long terme des personnes impliquées dans les interventions. Du côté de la Municipalité, cette expérience est spécifique au contexte local. Ainsi, R2 estime que son expertise développée à Beauceville a un effet important sur son efficacité, mais que ça ne serait pas forcément transférable dans un autre milieu. L’expertise de la Ville est reconnue par le CISSS. En effet, au fil des années et des inondations successives, les bilans faits ont permis d’améliorer les interventions et le plan de mesures d’urgences est bonifié (R8).

Les répondantes et répondants du réseau de la santé et des services sociaux se sont peu exprimés sur la question de la prévention, notamment du point de vue de la santé mentale, si ce n’est que pour souligner l’insuffisance des actions préventives du CISSS. Une répondante (R11) a abordé la question du rôle préventif que pourrait jouer le CISSS pour exprimer que les membres des équipes psychosociales arrivent à répondre aux besoins lorsqu’ils se présentent, mais qu’ils ont l’impression de ne pas pouvoir agir en amont de ces besoins. Un autre répondant du CISSS (R4) a abordé dans le même sens en mentionnant que les possibilités d’action du CISSS au plan de la prévention seraient limitées.

Quant à la prévention des inondations elles-mêmes, une autre personne associée à la Municipalité (R9) rappelle que plusieurs interventions dites « musclées » testées dans le passé pour réduire les risques d’inondations – dynamitage des glaces, création de trous dans la rivière, utilisation de la pelle-grenouille et relocalisation de certaines îles – n’ont pas porté fruit. Notons qu’un résident ainsi que les deux propriétaires de commerces interrogés jugent que la Ville ne tente pas suffisamment d’interventions comme l’utilisation de pelles amphibies ou le réaménagement de la rivière parce qu’elle fait le choix de prioriser l’environnement et la préservation de la biodiversité par rapport aux besoins des humains.

Au sujet des changements climatiques, un répondant de la Municipalité indique que la Ville et sa population doivent en accepter l'existence, s'informer à ce sujet et s'y adapter. Cela dit, la Municipalité hésite à intervenir pour interdire la location de logements qui sont régulièrement inondés, malgré le fait que les locataires concernés sont mal préparés aux inondations et que les propriétaires ne sont pas tenus de déclarer ce risque. Des répondants du CISSS (R10, R11) ont dit souhaiter que les gens soient plus prudents par rapport aux secteurs où ils choisissent de s'installer, tout en reconnaissant que ce sont souvent des gens plus pauvres qui sont contraints de louer ou d'acheter les logements en zone inondable puisqu'ils sont moins dispendieux (voir la notion de cercle de vulnérabilité en p. 7). Ces répondants (R10, R11) estiment ainsi qu'il serait plus efficace de repenser l'urbanisme de Beauceville (éloigner les commerces et les habitations des zones inondables par exemple) plutôt que d'essayer d'intervenir sur la rivière.

Actions et vécu des individus, des familles et de la communauté

Les citoyens et citoyennes interrogés en ont long à dire sur la préparation en vue des crues de la rivière. Tant les personnes qui vivent en zone susceptible d'être inondée que celles qui y tiennent un commerce procèdent à des préparatifs importants. La plupart vident leur sous-sol et mettent leurs objets de valeur en lieu sûr. Celles qui ont des denrées périssables s'assurent de pouvoir en conserver le maximum, par exemple en rapportant des produits de leur commerce à leur résidence située hors de la zone inondable. Certaines ont effectué des rénovations pour mieux faire face aux inondations (changements de fenêtres, plancher de béton et revêtement des murs du sous-sol, installation de pompes automatiques, etc.).

Sans nier l'importance des mesures de préparation, certaines personnes rencontrées remarquent qu'il est difficile de les mettre en place. Pour R6 qui tient un commerce ayant déjà été inondé, la difficulté tient principalement au fait que les inondations sont imprévisibles et peuvent se produire été comme hiver.

Un répondant du CISSS (R4) estime que la population n'est pas assez consciente de ses propres responsabilités et ne sent pas assez vulnérable, ce qui fait qu'elle se prépare trop peu à la possibilité de vivre un aléa d'importance. R4 remarque aussi que peu de gens ont réellement une trousse leur permettant de fonctionner de façon autonome pendant 72h.

Les propriétaires de commerces rencontrés expriment aussi un certain découragement par rapport au travail de préparation qu'ils et elles effectuent avant les inondations. Une personne propriétaire d'un commerce (R3) estime que ça ne vaut pas toujours la peine de trop se préparer parce que ça prend du temps et de l'énergie et que ça peut être frustrant de faire tout cela si l'inondation n'a finalement pas lieu. Une autre personne propriétaire d'un commerce (R6) remarque que même quand l'eau n'entre pas dans son établissement, le travail de préparation est le même : il faut lever le matériel, s'assurer que rien ne soit inondé si l'eau monte tout d'un coup. Elle considère qu'il s'agit d'un travail fatigant, tant physiquement qu'émotionnellement.

Un répondant du CISSS (R9) estime que les gens qui vivent dans des secteurs inondés régulièrement sont bien préparés et outillés. En effet, les personnes qui vivent dans des zones inondables intègrent le risque à leur mode de vie. Ceci est corroboré par d'autres répondants et répondantes qui racontent la façon dont ils se mettent en « mode débâcle » et décrivent différentes interventions qu'ils et elles ont pris l'habitude de faire avant la fonte des neiges. Ces

stratégies peuvent commencer plusieurs semaines à l'avance; certaines personnes (R6 et R7) parlant même de passer plusieurs mois en alerte. R7 dit faire ses bagages d'avance au cas où il serait nécessaire d'évacuer et se réfugier chez des proches et les met dans sa voiture tous les soirs pour ne pas avoir à les transporter en cas d'évacuation nocturne. Pour faciliter une éventuelle évacuation, pendant la période où les inondations risquent de survenir, certains animaux de compagnie sont placés dans un chenil. Des aménagements, comme la pose de serrures aux portes des pièces de domicile d'être inondés visent à éviter que des curieux n'y entrent pendant une inondation lors des évacuations.

Cinq répondants et répondantes ont nommé au moins une source d'informations utilisée dans le cadre de leur préparation à la période d'inondations. Le système de surveillance de la rivière Chaudière (SSRC) a été nommé à trois reprises comme leur étant utile. Une personne (R6) mentionne par contre que la consultation de ces informations, en temps réel, peut également générer du stress. Elle estime que le SSRC est « super bien », mais dès qu'il y a le moindre risque d'inondation, elle ne dort pas et consulte constamment le site du SSRC pour voir si le niveau d'eau monte. R8 estime que le SSRC n'est que d'une faible utilité puisque, selon lui, « c'est aussi simple de regarder par la fenêtre pour voir le niveau d'eau ». Certains individus vivant en zone susceptible d'être inondée avaient été informés des risques qu'ils encouraient avant de faire l'achat de leur propriété, mais d'autres l'ignoraient.

Les réponses en phase d'intervention pour réduire les impacts psychosociaux des inondations récurrentes

Du point de vue de la sécurité civile, la phase d'intervention comprend « l'ensemble des mesures prises immédiatement avant, pendant ou immédiatement après un sinistre pour protéger les personnes, assurer leurs besoins essentiels et sauvegarder les biens et l'environnement » (Ministère de la Sécurité publique du Québec, 2009). Dans le domaine psychosocial, cette phase correspond à la phase de l'intervention psychosociale immédiate qui est celle qui se déploie approximativement dans les un à sept jours suivant le sinistre, et ce, « suite à une évaluation sommaire du coordonnateur en sécurité civile ou du responsable des services psychosociaux » (Centre de Recherche Appliquée en Intervention Psychosociale, 2019).

Selon un répondant du CISSS (R10), le fait que les inondations soient récurrentes et que le risque soit présent chaque année dans plusieurs secteurs contribue à ce que les acteurs soient mobilisés et alertes par rapport aux interventions pouvant être nécessaires : « On a l'avantage de l'inconvénient ». Toutefois, lorsque la rivière atteint le seuil d'inondations majeures, les gens vivent la situation plus difficilement. À partir de ce seuil, certains systèmes de protection des résidences et des commerces ne fournissent plus et les dommages matériels peuvent être importants.

En effet, bien que les inondations de la rivière Chaudière soient récurrentes, chaque crue comporte des éléments imprévisibles qui ont un impact sur la réponse possible et les effets concrets de l'inondation sur la population. Ainsi, la durée de l'inondation, le moment de l'année et le moment de la journée où elle survient (le manque de visibilité et l'effet de surprise caractérisent les crues de nuit, par exemple) et le fait que l'eau gèle ou non hors du lit de la rivière sont autant de facteurs qui peuvent compliquer les opérations de sauvetage et les autres interventions lors d'une inondation. Ici, les réponses ont été divisées en fonction des actions de la Municipalité, celles du

secteur de la santé (Croix-Rouge et CISSS) et celles des individus, familles et membres de la communauté.

Actions de la Municipalité

La Municipalité est très active dans les interventions à court terme. Lorsque les mesures d'urgence sont déclenchées, l'intervention est généralement d'une durée d'environ quatre jours, pendant lesquels le rôle des membres de l'administration est redéfini et toutes les actions posées sont consignées dans un cahier de bord. La Ville ouvre alors un Centre d'Inscription et de Services aux Sinistrés (CISS) qui offre de l'hébergement et d'autres services aux personnes évacuées qui ont « besoin des services essentiels » (Ville de Beauceville, 2019). Ce centre est généralement situé dans les locaux du CISSS à Beauceville mais demeure sous la responsabilité de la Municipalité. L'Hôtel de Ville, situé en zone inondable, est aussi évacué et relocalisé au Centre des loisirs.

Les interventions directes faites durant la phase aigüe d'intervention sont notamment menées par le Service de sécurité incendie, dont le rôle est d'assurer la protection physique des vies et des biens et de faire des sauvetages des personnes directement touchées. Une personne associée au Service de sécurité incendie interrogée à ce sujet (R9) précise que le « soutien moral » ne fait pas partie du mandat de ce service et qu'il n'aurait pas les effectifs pour y répondre, mais que si des pompiers entrent en contact avec une personne plus vulnérable, ils s'assurent de prendre en charge ses besoins spécifiques.

D'autres acteurs municipaux sont à l'affût des besoins psychosociaux des personnes touchées par les inondations en vue de les référer vers des services appropriés. Les répondantes et répondants associés à la Municipalité ainsi qu'au CISSS soulignent que Beauceville fait appel aux services du CISSS de manière proactive en faisant du repérage de personnes vulnérables et en les référant vers le CISSS. Selon un répondant (R4), ce type de repérage, bien qu'il soit une attente dans le cadre de la mission-santé du *Plan national de sécurité civile* (Sécurité publique Québec, 2016), serait assez rarement fait par les autres municipalités.

En cas d'inondations nécessitant le déclenchement des mesures d'urgence, un élu assiste à pratiquement toutes les rencontres de suivi qui ont lieu plusieurs fois par jour pour s'assurer d'avoir une vue d'ensemble des interventions qui sont mises en œuvre. De son côté, un répondant du CISSS (R10) précise que, dans cette situation, le CISSS est en lien avec la municipalité de Beauceville et collabore à ses efforts en offrant les services et suivis nécessaires, mais le CISSS ne se place pas en position de leadership.

Deux répondants occupant des rôles clé dans la gestion des urgences à la Municipalité disent même donner leurs numéros de téléphone personnels aux personnes sinistrées et expliquent qu'il s'agit d'un geste apprécié par les gens qui y voient une preuve de sérieux dans la prise en charge de leurs besoins. Lorsque le service d'aide aux sinistrés ouvre, la Ville s'assure aussi qu'un ou une employée de la Ville soit sur place à tout moment pendant l'évacuation, estimant que cette présence et cette disponibilité aide à diminuer le stress des personnes évacuées. La Municipalité reçoit aussi beaucoup de demandes par rapport aux indemnisations attribuées par le ministère de la Sécurité publique alors que la Ville a accès à très peu d'information à cet égard.

Alors que les personnes associées à la Municipalité estiment que Beauceville est très proactive dans sa gestion des inondations, les personnes qui vivent ou tiennent un commerce dans la zone

inondable voient la situation différemment. Ainsi, une personne propriétaire d'un commerce (R6) dit n'avoir reçu aucun soutien de la Ville ou du CISSS et juge que Beauceville n'agit pas pour favoriser le bien-être des personnes après les sinistres. Une personne résidant dans le secteur (R8) abonde dans le même sens : « *On se sent désabusé. On sait qu'il y aurait quelque chose à faire. On sait que la Ville pourrait faire de quoi, ou le gouvernement, pis ils le font pas.* » Cette personne se dit frustrée par ce qu'elle perçoit comme de l'inaction de la Ville et des barrières à ce que les gens intéressés se mobilisent. Selon elle, si la Ville était plus proactive, ce serait encourageant et donnerait l'impression que les choses vont s'améliorer d'année en année, ce qui ne serait pas le cas actuellement. Une autre personne interrogée (R6) exprime que cette perception de l'inaction de la Municipalité a un effet négatif sur son moral. Elle souhaiterait que la Ville « essaie quelque chose pour nous autres » et qu'elle avise la population de ses efforts. Elle croit que ce serait aidant pour le moral des propriétaires de commerces : « On saurait qu'ils travaillent un peu pour nous autres parce qu'on travaille fort pour la Municipalité ».

Des répondants de la Municipalité font aussi état d'un réseau très informel de « sentinelles » s'inspirant du modèle de sentinelles en prévention du suicide. Ce réseau informel et formé d'un petit nombre de bénévoles est actif dans différentes zones souvent inondées. Les « sentinelles » rapportent leurs observations à une personne ressource lorsqu'elles identifient des personnes qui semblent plus vulnérables, et ce, en respectant leur intimité et en s'assurant qu'elles ne se sentent pas surveillées. Quand c'est le cas, le répondant les met en contact avec leur médecin de famille, le CLSC ou d'autres services. Notons qu'il s'agit d'une initiative personnelle, qui n'est pas connue de l'ensemble des employé.e.s de la Ville.

Par ailleurs, des personnes interrogées expliquent comment elles mettent à profit des connaissances acquises dans d'autres contextes personnels ou professionnels. C'est le cas notamment d'un participant de la Municipalité qui a de l'expérience dans le milieu hospitalier et qui utilise encore des notions apprises dans ce contexte, comme l'importance de ne pas bousculer les personnes touchées par un événement catastrophique (R1). Une autre personne employée de la Ville (R2) explique qu'elle est formée comme sentinelle de prévention du suicide par le CISSS, tout comme deux autres collègues de la Municipalité, ce qui leur permet de mieux identifier les besoins psychosociaux des personnes touchées pour les référer vers des services.

Actions du secteur de la santé

Dans le cas où trop peu de personnes utilisent le Centre d'Inscription et de Services aux Sinistrés, la Croix-Rouge est parfois appelée en renfort pour éviter que la Ville ait à garder un centre de services ouvert si seulement une ou deux personnes en ont besoin³. Quand la Croix-Rouge est appelée sur le terrain, celle-ci se charge de relocaliser et de répondre aux besoins de base des personnes évacuées tandis que les équipes psychosociales du CISSS se concentrent sur les besoins psychologiques et sociaux. Un intervenant du CISSS (R5) nous a d'ailleurs précisé que les feuillets

³ Il est à noter qu'une personne représentant la Croix-Rouge a été approchée pour une entrevue. Elle nous a transmis des informations pertinentes par courriel mais il n'a pas été possible de réaliser une entrevue en bonne et due forme avec elle.

d'information distribués par le CLSC aux personnes touchées comprennent des informations sur les problématiques psychosociales qui peuvent être vécues par les victimes d'inondations.

Lorsque les inondations sont assez importantes⁴, un agent de liaison du CISSS se déplace sur les lieux pour être à l'écoute des besoins de la population de Beauceville et présenter l'offre de services du CISSS (incluant les services psychosociaux et la santé publique, notamment pour la réintégration des domiciles). Cet agent se charge aussi d'accueillir les intervenants déployés sur le terrain et de s'assurer qu'ils connaissent bien leur rôle et les personnes-contact pertinentes pour les soutenir dans leur travail. L'équipe psychosociale procède à une première phase de repérage dans les heures et les jours suivant le sinistre.

Le CISSS s'assure aussi qu'une intervenante ou un intervenant psychosocial soit présent aux séances d'information sur les programmes d'aide aux sinistré.e.s qui sont tenues par le ministère de la Sécurité publique suite à des inondations; une ou un médecin de santé publique peut aussi être présent. Ces personnes associées au CISSS peuvent alors diffuser de l'information à la population sans passer par le filtre de la Municipalité et de faire du repérage en vue d'éventuels suivis. Ces rencontres sont l'occasion pour les intervenants et intervenantes de créer un premier contact avec les personnes sinistrées. Cela leur permet d'établir un lien de confiance en vue d'une consultation immédiate ou à plus long terme, comme nous l'a expliqué une personne interrogée (R5). Cette dernière précise que lorsqu'elle est déployée sur le terrain, elle adopte une attitude proactive et s'assure de répondre aux citoyens peu importe la nature de leurs besoins. Elle se charge de faire le lien avec d'autres partenaires ou ressources et de vérifier auprès d'eux si des gens ont des besoins déjà identifiés et pressants.

L'importance du lien de confiance entre intervenants ou intervenantes et population a aussi été soulignée par une personne gestionnaire au CISSS (R10), qui précise que dans son choix des personnes à déployer sur le terrain, les liens parfois plus forts entre une communauté et un intervenant ou intervenante en particulier sont pris en considération. R10 s'assure ensuite de réévaluer la situation périodiquement avec les personnes sur le terrain puisque la durée de l'intervention dépend de l'évaluation qui est faite de la situation dans les premières heures. Parfois, il y a peu de besoins identifiés au-delà de la première journée.

Hors de la zone d'intervention directe, des équipes urgence-détresse sont « en alerte » durant la période de crise pour venir en aide aux personnes évacuées selon R10. Des intervenants et intervenantes sont donc disponibles au besoin. Ce participant estime par contre que ces équipes font peu d'interventions directes auprès de la clientèle ayant vécu des inondations.

Actions et vécu des individus, des familles et de la communauté

Malgré tous leurs préparatifs, l'ensemble des citoyennes et citoyens rencontrés peuvent donner des exemples d'épisodes d'inondations où leur demeure ou commerce a subi des dommages importants. Quand elles et ils relatent ces moments, tous parlent d'entraide dans le voisinage : aide pour sortir des objets du sous-sol, pour déplacer de l'équipement en lieu sûr, etc. Les personnes rencontrées estiment qu'elles reçoivent alors peu de soutien de la Municipalité ou

⁴ Les critères permettant d'évaluer l'importance des inondations n'ont pas été précisés lors de l'entrevue.

d'autres ressources, tout en remarquant qu'elles y ont peu fait appel et que certains services sont peut-être disponibles. Dans ce contexte, elles voient le rôle de la Ville comme se limitant à fermer et à sécuriser les routes (R3) et à tenir une réunion d'information pour les sinistrés (R6). Ce dernier explique par ailleurs que la Municipalité les avertit de quitter leur commerce avant d'y être bloqués par la crue mais qu'à titre de propriétaires, ils y restent toujours pour mettre leurs biens à l'abri et que la Ville finit par revenir les chercher.

Les propriétaires de commerces rencontrés disent qu'ils se chargent d'abord de l'état de leur propre établissement, mais qu'ils s'entraident avec leurs voisins en fonction des besoins. En plus d'aider son voisinage, R6 raconte avoir déjà soutenu le travail d'intervenants impliqués dans la gestion de crise.

La majorité des répondants et répondantes fait état de l'importance des relations que les personnes touchées entretiennent avec leurs proches dans le contexte des inondations. Quand elles s'expriment à ce sujet, les personnes interrogées nomment la famille et le voisinage comme étant des ressources aidantes et évoquent la possibilité de recourir à des services professionnels ou des organismes. R2, qui travaille à la Municipalité, explique en effet que la plus grande part de la population s'appuie sur son réseau familial et social en cas d'inondations. D'ailleurs, un répondant considère que le soutien psychologique est moins nécessaire quand on peut s'appuyer sur sa famille. Une personne du CISSS (R5) estime quant à elle que Beauceville se démarque d'autres municipalités en ce qui a trait à la collaboration qu'elle y observe dans le voisinage en cas d'inondation (aide pour nettoyer, faire du lavage, faire à manger pour des voisins qui sont plus touchés, etc.). Le contexte spécifique de Beauceville, une petite ville où tout le monde se connaît, faciliterait ce type de prise en charge (R2).

Malgré la préparation individuelle rapportée par les propriétaires de commerces et de résidences et observée par les intervenantes et intervenants rencontrés, plusieurs situations dans lesquelles la population manque d'informations ou détient des informations inexactes ont été identifiées. Une personne de la Municipalité (R2) indique que la population ne sait pas nécessairement que la Ville ne fournit aucun sac de sable lors des inondations et qu'il est nécessaire de le répéter souvent aux citoyens et citoyennes qui en font la demande. Les citoyennes et citoyens rencontrés savent que la Ville n'offre pas de soutien logistique en cas d'inondations. D'ailleurs, plusieurs expriment le souhait de recevoir plus soutien concret, par exemple, que la ville leur fournisse des poches de sable pour protéger leur demeure ou leur commerce (R6, R7). R7 suggère aussi que la Ville offre des consultations aux personnes vivant en zones inondables pour les aider à se préparer aux inondations afin de les aiguiller sur les rénovations et préparations à faire, les subventions disponibles, etc.

Plusieurs répondantes et répondants décrivent des façons de faire et de vivre ensemble qui dénotent l'existence de traditions particulières en lien avec les inondations. D'abord, selon une personne employée au CISSS (R11), la population fait preuve d'un certain fatalisme selon lequel si on achète une maison en bordure de rivière, il faut s'attendre à être inondé. Mais au-delà de cette vision, plusieurs personnes rencontrées remarquent qu'en Beauce et à Beauceville, les inondations ont parfois été une occasion de festivités, notamment parce qu'elles annoncent bien souvent le début du printemps (R2, R3, R7, R8, R9). Selon un commerçant interrogé (R3), historiquement, les

résidents profitaient d'un système d'entraide pour vider les sous-sols des résidences et des commerces et accompagnaient ce travail de bière et de gin.

Si cette tradition s'est émoussée au fil du temps, R3 indique que pour les personnes qui ne sont pas directement touchées par les inondations, les débâcles sont encore souvent vues comme un spectacle, voire un moment de réjouissance. Il raconte que certaines personnes sortent des embarcations pour circuler dans la ville et en font parfois un spectacle – il évoque le souvenir d'un *sea-doo* qui s'arrêtait aux feux rouges des rues inondées pour faire rire les « spectateurs ». Il explique que selon lui, certaines personnes « *semblent prendre plaisir à attendre les débâcles pour voir les dommages qui seront causés* ». D'autres participantes et participants ont aussi témoigné des effets négatifs du manque d'empathie d'une partie de la population. Une personne dont le commerce a été inondé, remarque que « *les gens qui ne sont pas touchés personnellement [par les inondations] aiment ça. [...] Ça fait de l'action [...] Ça fait de quoi à jaser.* » (R6). Elle explique que les contacts avec les clients qui font ce type de commentaires désobligeants sont d'autant plus pesants parce qu'elle ne veut pas leur répondre pour ne pas risquer de perdre de la clientèle. Elle remarque que « *ça gruge de l'énergie* » de faire face à leurs propos et de « ravalier » ses réponses pour s'exprimer seulement une fois rentrée à la maison. Elle déplore que les clients ne pensent pas à l'impact que les inondations ont sur elle et son conjoint en termes de stress et de travail supplémentaire et souligne que ce type d'attitude contribue au stress, voire à l'anxiété qu'elle vit. Ces témoignages corroborent les propos d'une personne associée au CISSS (R10) qui dit avoir observé un certain essoufflement de la sympathie des personnes vivant hors des zones inondables envers les personnes qui sont touchées par les inondations à répétition.

Les réponses dans la phase de rétablissement pour réduire les impacts psychosociaux des inondations récurrentes

Selon le Ministère de la Sécurité publique du Québec (2009), la phase de rétablissement est **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**. Le spectre couvert par cette dimension est donc très étendu. Cette phase, surtout du point de vue psychosocial, peut perdurer dans les semaines, les mois et parfois même les années qui suivent un EME. Ainsi, à cause de la récurrence des épisodes d'inondations à Beauceville, le retour à la normale implique de toute façon une nouvelle phase de préparation au prochain aléa. En tenant compte de cette particularité, cette section traitera donc des interventions qui s'amorcent une fois la phase aigüe d'interventions terminée et abordera différents enjeux transversaux comme le stress lié aux impacts financiers des inondations et la question de l'adaptation aux inondations. Les réponses pour cette phase ont été divisées en fonction des actions de la Municipalité, des actions du secteur de la santé et de celles des individus, familles et membres de la communauté.

Actions de la municipalité

Dans les semaines suivant la fin des inondations la Ville passe d'une phase de repérage des personnes plus vulnérables à une phase de suivi. Elle s'assure de maintenir les contacts avec les personnes sinistrées et ce, même dans les cas où le ministère de la Sécurité publique n'est pas intervenu (R2). Un participant (R1) mentionne qu'environ un mois après les inondations, des visites informelles d'élus aux personnes qui ont été touchées pour prendre de leurs nouvelles peuvent

être réalisées. Parallèlement, la Ville offre un soutien aux personnes qui en ont besoin en les accompagnant dans leurs démarches ou en les référant vers des ressources d'aide. Ce suivi s'échelonne sur environ trois mois. À l'interne, la Municipalité procède aussi à des modifications et bonifications de son plan de mesures d'urgence (voir section Prévention et préparation).

Un répondant de la Municipalité (R1) croit qu'il serait bénéfique, dans les semaines qui suivent une inondation, de réunir les personnes touchées pour voir où elles en sont et proposer des moments de discussion et de partage. Dans sa vision, ces séances devraient être animées par une personne de l'administration municipale (par exemple, le Maire) et une personne ressource spécialisée pour offrir un soutien psychologique. Il reconnaît toutefois que l'approche débriefing comporte certains risques et s'assurerait de valider cette idée avec des spécialistes avant de mettre en place de telles rencontres. Notons que la Municipalité tient déjà des rencontres de débriefing avec les personnes impliquées dans la gestion des inondations. Selon un répondant (R2), ce type de rencontre est « constructif... et peut être libérateur ».

Actions du secteur de la santé

Un répondant du CISSS (R10) estime qu'une fois que la crise est passée, les intervenantes et intervenants psychosociaux doivent demeurer alertes aux besoins des personnes touchées, notamment celles qui sont plus vulnérables, car les effets peuvent être ressentis dans les semaines et mois suivants un événement. Par rapport à la situation spécifique de Beauceville, une personne gestionnaire du CISSS (R4) recommande de ne pas se contenter de croire que les gens qui ont l'habitude des inondations n'ont pas besoin de soutien psychosocial. Il ressort toutefois des entretiens certaines limites au soutien offert par le CISSS dans la phase de rétablissement.

Pour un employé municipal interrogé, il y aurait carrément une absence de soutien de la part du CISSS dans la phase de rétablissement. Du côté du CISSS, on fait plutôt état d'une transition dans la façon de répondre aux besoins identifiés. Dans les semaines suivant l'inondation, les intervenantes et intervenants vérifient la présence de symptômes dépressifs ou anxieux chez les personnes sinistrées et les accompagnent dans un retour à la normale et dans la reprise des habitudes de vie (R5). Quand les gens ont des besoins psychosociaux à plus long terme, ils sont référés vers les services normaux du CLSC. En cas de soupçon d'un trouble mental, comme le stress post-traumatique, les personnes sont référées aux psychologues de l'équipe ou à leur médecin de famille. Une intervenante (R5) précise que les intervenantes et intervenants font preuve de vigilance par rapport à l'état des personnes ayant subi les inondations pour favoriser leur accès aux services et éviter qu'elles se retrouvent sur une liste d'attente. Il n'y a toutefois pas de données permettant de tracer un portrait du suivi offert à ces personnes à long terme, ni de leurs besoins dans les mois ou les années suivant une inondation (R4). Une personne cadre interrogée explique qu'elle tient pour acquis que les intervenantes et intervenants psychosociaux assurent un suivi, mais admet qu'elle ne connaît pas la nature ou la durée des suivis qui sont faits. Par ailleurs, les intervenantes et intervenants du CISSS n'ont pas accès à toutes les coordonnées des personnes qui pourraient avoir besoin de leurs services, ce qui rend la prévention et la postvention plus difficile (R5). La difficulté à entrer en contact avec les personnes touchées est d'autant plus ardue dans le cas de personnes isolées ou qui ont plus de difficultés psychologiques ou financières (R9). Des pistes de solutions ont été proposées, notamment d'améliorer le partage d'informations entre

gestionnaires et équipes d'intervention ainsi qu'entre ces équipes et le service d'accueil téléphonique (811).

Une personne employée du CISSS estime pour sa part que le volet psychosocial est insuffisamment pris en compte dans les interventions faites en réponse aux inondations. Elle remarque que certains besoins ou souhaits exprimés qui pourraient améliorer les interventions sont identifiés en période de crise mais oubliés ou ignorés une fois que la situation revient à la normale. Un répondant du CISSS (R10) suggère que les intervenantes et intervenants psychosociaux fassent des tournées sur le terrain pour vérifier l'état de santé des personnes sinistrées et qu'elles et ils puissent distribuer des bottins des ressources disponibles pour les soutenir. Enfin, une personne gestionnaire interrogée (R11) estime qu'il pourrait être intéressant de mettre sur pied des comités citoyens d'aide aux sinistré.e.s.

Il ressort des entretiens avec les répondants du CISSS qu'une certaine confusion existe dans la structure depuis les dernières restructurations : les intervenants ont parfois du mal à tracer la limite de ce qui est de leur responsabilité ou non. Par ailleurs, une personne occupant un poste de cadre (R4) note qu'il n'existe pas de plan officiel pour la phase de rétablissement. Selon certaines personnes interrogées, le fait d'avoir accès à un plan d'urgence et de rétablissement clair permettrait de compenser pour le manque d'expérience de certains intervenants et intervenantes. La question de la formation au contexte d'urgence a aussi été soulevée par plusieurs répondants et répondantes. Une personne occupant un poste d'intervention au CISSS (R5) explique que les particularités de ce contexte de travail ne sont pas couvertes dans la formation générale en travail social. Elle estime donc qu'une formation spécifique par rapport au rôle d'intervention en cas d'aléa serait incontournable pour les intervenantes et intervenants en début de carrière, tout comme un rafraîchissement régulier pour l'ensemble des intervenants. Selon elle, à l'heure actuelle, l'apprentissage par rapport aux différentes formes que l'intervention peut prendre dans un contexte de désastre se fait parfois uniquement sur le terrain. Cela provoquerait du stress chez les intervenantes et intervenants qui éprouvent des sentiments de doute, d'incompétence ou d'inutilité par rapport à leurs interventions (R5).

Les cadres du CISSS que nous avons rencontrés en 2018 confirmaient que la formation spécifique au contexte de désastre n'a pas été offerte aux employés du CISSS depuis plusieurs années, ce qui fait qu'au moins la moitié des intervenantes et intervenants ne l'a pas reçue. Cela s'expliquerait par le fait qu'il est difficile de dégager l'horaire des employés pour trois jours à temps plein. Pour pallier la situation actuelle et les désagréments qu'elle engendre, le CISSS envisage d'offrir une formation qui serait moins longue et intensive⁵.

Les personnes associées au CISSS ont aussi identifié des connaissances et des compétences qui les aident à accomplir leur travail. Le fait de connaître les populations plus vulnérables (R4), d'avoir pu suivre de la formation spécifique (R10) ou d'utiliser des connaissances acquises dans un autre contexte (par exemple en prévention du suicide, pour R5) dans la situation de sinistre sont identifiés comme des atouts dans la réalisation de leur travail.

⁵ Une nouvelle formation sur l'intervention en contexte de sinistre est offerte depuis l'hiver 2020. Sa durée est demeurée la même, soit trois jours.

Notons que les équipes d'intervention psychosociale sont souvent celles qui sont déployées le plus longtemps sur le terrain en cas d'événements de grande envergure (par exemple, la tragédie ferroviaire à Lac-Mégantic en 2013 ou l'incendie à l'Isle-Verte en 2014). Une personne occupant un poste de cadre au CISSS (R4) dit avoir observé que la longue durée de leur déploiement peut causer une certaine « démobilisation » des équipes dans la phase de rétablissement. Il souligne l'importance que les intervenantes et intervenants eux-mêmes aient accès à des ressources de soutien.

Actions et vécu des individus, des familles et de la communauté

Plus de la moitié des répondants et répondantes ont indiqué que la récurrence des inondations de la rivière Chaudière a des effets différents selon les personnes. Un répondant (R1) évoque que certaines se créent une carapace pour faire face alors que d'autres finissent par développer une certaine vulnérabilité.

Deux personnes interrogées pendant la même entrevue expliquent que bien qu'elles ne trouvent pas les inondations faciles, « *on a la couenne dure* ». L'une d'elle, qui demeure en zone susceptible d'être inondée depuis des décennies se demande : « *Je sais pas si on s'habitue?* », ce à quoi un membre de sa famille répond : « *Au moins on est organisés, ça fait moins de dégâts* », en référence aux travaux effectués pour limiter les dommages des inondations au sous-sol (pompes, solage de béton qui remonte le long des murs, etc.)

À cet égard, certaines personnes rencontrées expriment qu'elles-mêmes ou d'autres propriétaires d'habitations situées en zones susceptibles d'être inondées souhaiteraient déménager à cause de la récurrence des inondations, mais qu'il leur est parfois difficile d'arriver à vendre leur propriété. Dans ce contexte, plusieurs ménages ont plutôt fait le choix de monter leur maison sur pilotis pour éviter les dégâts causés par l'eau.

Par contraste, une personne propriétaire d'un commerce (R3) explique qu'auparavant, les documents à fournir pour recevoir une indemnisation étaient si complexes qu'il fallait compter plusieurs milliers de dollars en services comptables, ce qui rendait les indemnisations peu intéressantes. Il salue les changements aux programmes d'indemnisation apportés depuis. Notons que les propriétaires de commerces vivent un stress particulier du fait que les inondations mettent en jeu leur source principale de revenus et qu'ils et elles sont responsables des dépenses liées à la protection, au nettoyage et aux rénovations de leur établissement. Les propriétaires que nous avons rencontrés rapportent des pertes importantes lors de différents épisodes d'inondations. L'un d'eux, estimant à plusieurs centaines de milliers de dollars les pertes accumulées au fil des années, explique que sans ces événements, il aurait déjà pu prendre sa retraite. En effet, plusieurs répondants et répondantes ont indiqué que même lorsque des programmes d'indemnisation sont mis en place, les personnes touchées ne sont pas remboursées à 100% pour leurs pertes. Malgré ce risque récurrent, ce même commerçant estime qu'un déménagement de son établissement hors du secteur inondable impliquerait une perte de revenu importante puisqu'il s'agit de la zone commerciale plus achalandée.

En somme, les difficultés rapportées par les membres de la communauté pendant la phase de rétablissement sont liées principalement aux défis logistiques et financiers posés par la récurrence des inondations.

5. Discussion

Cette recherche exploratoire a permis de mieux comprendre les impacts psychosociaux des ÉME dans une ville régulièrement touchée par des inondations de la région de Chaudière-Appalaches et de documenter les différentes réponses visant à les réduire. Elle met aussi en évidence certaines convergences et divergences dans le discours des différents groupes de personnes rencontrées, qu'elles résident dans la ville, qu'elles y tiennent un commerce ou qu'elles soient employées d'une instance impliquée dans la gestion des inondations. Ces instances sont gouvernementales (par exemple, le ministère de la Sécurité publique), municipales et sociosanitaires (notamment le CISSS de Chaudière-Appalaches). Cette section vise à faire revenir sur les faits saillants qui sont ressortis de l'étude en les mettant en relation avec la littérature scientifique.

Les entretiens réalisés permettent de comprendre que le stress provoqué par les inondations ne se limite pas aux heures ou aux jours où la rivière sort de son lit. Il se fait sentir en anticipation des inondations et ne s'arrête pas quand l'eau se retire, ce qui peut avoir un impact sur le bien-être quotidien. Dans ce contexte, l'accès à des ressources de soutien formelles et informelles se révèle primordial. Les personnes rencontrées dans le cadre de ce projet n'avaient pas eu recours aux services psychosociaux ou d'autres types de services (ex. hébergement d'urgence) offerts par la Municipalité ou par le CISSS, soit parce qu'elles estimaient ne pas en avoir besoin, soit parce qu'elles ne connaissaient pas les services offerts. Elles s'étaient plutôt tournées vers du soutien informel, de la part de leur famille ou de leur voisinage. Ceci est cohérent avec les observations faites dans d'autres contextes, où l'importance de l'entraide et du soutien de la famille et des proches a été largement documenté (Banks et al., 2016; Boon, 2014; Brassard, 2012; Brockie et al., 2017; Carra et al., 2017; Maltais et al., 2002; Weiss et al., 2008; Wind and Komproe, 2012) et semble particulièrement pertinent à prendre en considération dans des petits milieux où les gens se connaissent entre eux, comme dans la présente étude.

Plusieurs groupes tendent à être plus sévèrement affectés par les inondations. Ainsi, les personnes en situation de pauvreté peuvent se retrouver dans un « cycle de vulnérabilité » où elles sont plus susceptibles d'être sinistrées, car les logements à prix modique sont souvent dans les zones touchées (Lynn, 2016) et manquent de ressources pour faire face aux dommages causés par les aléas (Stewart, 2007). Leur situation économique les oblige parfois à faire des choix difficiles, par exemple, entre réparer leur maison et répondre à des besoins de santé (Banks et al., 2016). Les personnes moins scolarisées et sans emploi présentent aussi une plus haute incidence de stress post-traumatique (Stępień et al., 2015). Cette vulnérabilité face aux inondations est également documentée pour les personnes qui vivent seules et qui entretiennent peu de relations sociales, qui ressentent plus durement les impacts négatifs des inondations (Brassard, 2012). Ces personnes auraient aussi tendance à se tourner plus fréquemment vers les ressources d'aide institutionnelles que les personnes plus aisées (Stimpson et al., 2008).

Les impacts financiers des inondations sont un élément qui a été fortement lié au stress et au bien-être des sinistrés pendant les entretiens. L'amélioration des programmes d'indemnisation du ministère de la Sécurité publique au cours des dernières années est identifiée comme un aspect important de la réponse offerte permettant de répondre à plusieurs besoins fondamentaux.

Il ressort aussi de plusieurs entretiens que la récurrence des inondations semble mener à une baisse de la sympathie envers les personnes sinistrées. Les personnes rencontrées déplorent

notamment la recherche de sensationnalisme de certains de leurs concitoyens et le fait que leur entourage immédiat ne semble pas comprendre le stress que leur causent les inondations. Cette situation trouve écho dans la littérature qui soutient que les désastres peuvent avoir des effets directs sur le sentiment d'appartenance des individus touchés à la collectivité et sur leur perception de la quantité et qualité du soutien disponible (Kaniasty et Norris, 1995; Kaniasty 2012). Ces perceptions, qui influencent à leur tour le bien-être psychologique des personnes touchées, pourraient toutefois être contrecarrées par le soutien réel (qu'il soit tangible, émotionnel ou informationnel) reçu par les personnes, ce qui leur résulterait en des niveaux de stress moins élevés (Kaniasty et Norris, 1995; Kaniasty 2012). Il importe de rappeler que le sentiment d'appartenance à des réseaux et à une collectivité est un des éléments importants de la résilience individuelle et communautaire (Madsen et O'Mullan, 2016; Smith et al., 2011).

En ce qui a trait aux services offerts par le réseau de la santé et des services sociaux, un manque de prise en compte du volet psychosocial en réponse aux inondations a été rapporté au moment de la réalisation de l'étude. Cela a notamment été lié à la perception générale de la résilience des beaucerons et que les gens qui ont l'habitude des inondations n'ont pas besoin de soutien psychosocial. Le contenu des entrevues laisse aussi penser que les personnes sinistrées perçoivent une inconsistance dans le soutien offert par le CISSS pour prévenir les problèmes de santé mentale et répondre aux besoins psychosociaux. La méconnaissance des services offerts par le CISSS et l'absence de données ou de registres permettant de tracer un portrait des besoins et du suivi offert aux personnes sinistrées dans les mois ou les années suivant une inondation ont été identifiés comme des raisons limitant les actions CISSS. Ces actions sont actuellement offertes de manière réactive et curative plutôt que dans une visée préventive et d'adaptation. Ceci limite la contribution des CISSS au développement des résiliences.

La récurrence historique des inondations a permis à la Municipalité et à ses habitants de développer une expertise pour mieux se préparer aux crues de la rivière. Ainsi, la Municipalité est préparée et outillée pour intervenir en cas de débâcle. Les citoyens et citoyennes adaptent leurs résidences et leurs commerces (installation de pompe, réaménagement, installation de pilotis pour surélever la maison, etc.) et font des préparatifs (vider leur sous-sol, mettre des objets en lieu sûr, préparer les bagages pour pouvoir évacuer rapidement, etc.). On a vu que les préparatifs importants en amont des événements et les leçons apprises après chaque inondation, où les phases de rétablissement et de préparation sont fortement reliées, sont des facteurs de protection importants observés dans le milieu à l'étude. Un rapport publié par le consortium Ouranos va dans le même sens en indiquant que d'« avoir fait l'expérience d'inondations s'avèrerait le principal déterminant d'une perception accrue du risque d'inondation et de l'adoption de comportements de protection » (OURANOS, 2015, p. 76-77). Ceci explique les différentes mesures mises en œuvre par la Municipalité, la communauté et les individus au fil du temps pour faire face aux crues récurrentes de la rivière. L'un des éléments remarquables de la stratégie de la Municipalité est la reconnaissance que les phases de rétablissement et de préparation aux aléas se chevauchent pour apprendre des événements, ce qui favorise le développement des résiliences individuelles et communautaire. Néanmoins, bien que la population du milieu à l'étude ait une longue expérience des inondations printanières, plusieurs personnes rencontrées ont souligné que les inondations se font de plus en plus fréquentes, importantes et imprévisibles. Ce nouveau contexte, et

l'impossibilité pour la population d'être en état d'alerte constant peu importe la saison, invite à réfléchir aux moyens à adopter pour réduire le risque d'aléas et leurs conséquences.

Les entretiens ont permis d'identifier des différences significatives dans les perceptions des réponses actuelles et le niveau de satisfaction des personnes interrogées selon qu'elles étaient rattachées à la Municipalité, au CISSS, ou qu'il s'agissait de personnes directement touchées par les inondations. Comme indiqué dans la section des résultats, les personnes rencontrées qui sont propriétaires de résidences ou de commerces expriment des insatisfactions importantes par rapport à la gestion des inondations et suggèrent des interventions directes sur l'environnement physique. Ce mécontentement citoyen est corroboré par les personnes de la Municipalité et du CISSS rencontrées, qui se désolent de se faire demander des interventions qu'elles estiment être irréalistes ou inefficaces, comme creuser le fond de la rivière. Cette situation pourrait être liée à une méconnaissance des enjeux réels que pose ce type d'intervention. Un rapport « visant à identifier des solutions porteuses pour la réduction de la vulnérabilité des risques liés à l'inondation par embâcles de glace sur la rivière Chaudière » publié en 2020 montre bien que l'efficacité projetée de différentes interventions possibles pour limiter les dégâts causés par les débâcles ne va pas de pair avec l'acceptabilité sociale de ces interventions (Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques, p.63).

En dépit du désarroi des décideurs, la propagation d'informations erronées, par exemple, qu'il suffirait de creuser le fond de la rivière pour régler le problème ou que c'est l'ouverture du barrage dans les municipalités en amont qui crée des débâcles en aval, pourrait avoir une certaine utilité sociale selon Weiss et al. (2008). Ces auteurs soutiennent que « la rumeur joue le rôle d'une stratégie sociale de coping en créant une solidarité parmi ceux qui apportent foi à l'information véhiculée et en permettant une reconnaissance des victimes ». Pour Weiss et ses collègues (2008), la propagation de la rumeur constitue une demande de reconnaissance et d'aide. On a vu que la récurrence des ÉME contribue à développer l'expérience des acteurs impliqués dans la gestion des inondations et à améliorer la préparation en vue du prochain aléa. Or la répétition des ÉME semble également contribuer à une certaine perte de confiance de la population par rapport à ces acteurs. Plus spécifiquement, on peut parler du concept de « *recreancy* » (Freudenburg, 1993), qui fait référence à la perte de confiance en des personnes ou des institutions en position de responsabilité ou d'autorité qui peut survenir quand ces personnes ou institutions ne répondent pas aux attentes de la collectivité en posant ou en ne posant pas certains gestes, par exemple. Notons que le terme *recreancy* se veut à la fois plus neutre et plus spécifique que la notion de confiance.

Le besoin de mieux expliquer la situation à la population a été évoqué et cette idée rejoint la littérature scientifique sur les communications publiques en contexte de désastre. Ainsi, les personnes et organisations qui détiennent l'expertise technique en lien avec les inondations ne communiqueraient pas toujours adéquatement avec les communautés touchées. Or le manque d'information peut avoir un impact sur la capacité de ces communautés à se préparer aux aléas et à s'adapter pour le futur (Lynn 2016). Les explications par rapport aux programmes offerts et interventions mises en œuvre en prévention ou en réponse aux inondations sont aussi cruciales dans la mesure où la *perception* publique de l'efficacité de ces interventions a des conséquences sur le bien-être des personnes exposées au risque ou touchées par ces inondations (Kaniasty 2012). Cet auteur soutient que des évaluations négatives du soutien social perçu peuvent affecter ultérieurement la qualité des liens sociaux et la confiance dans la communauté. À la lumière des

déplacements et des démolitions effectuées ou planifiées suite aux inondations du printemps 2019 (voir par exemple Gagné, 2019 et Rochefort, 2020), l'enjeu des communications publiques est plus que jamais d'actualité.

Limites de l'étude

Cette étude exploratoire a permis d'identifier des points forts et des défis dans la prise en compte de la santé mentale et du bien-être dans la gestion des inondations d'une ville touchée de façon récurrente par les crues de la rivière Chaudière. Compte tenu de la petite taille de l'échantillon, le choix a été de miser sur la diversité des participants et participantes. Cela a permis de faire ressortir des points de vue variés selon le profil des répondantes et répondants, mais a limité les possibilités de généralisation et ne nous a pas permis d'atteindre une saturation des données. Par ailleurs, l'utilisation de la méthode boule de neige pour procéder au recrutement des personnes sinistrées a peut-être limité la diversité des expériences représentées. Par exemple, toutes les personnes interrogées habitaient dans la région depuis longtemps, nous n'avons donc pas pu prendre en considération l'expérience de personnes qui y étaient nouvellement installées. De plus, le secteur des organismes communautaires n'a pas été touché et leur perspective devra faire l'objet de travaux futurs. Enfin, les moyens limités consacrés à cette recherche ont justifié le choix de travailler à partir de synthèses d'entrevue et non de transcriptions intégrales des entrevues. Cela a donc généré un corpus d'analyse moins riche que les transcriptions.

6. Conclusion et pistes de recherche

Cette recherche exploratoire a permis d'identifier différents défis auxquels fait face la population d'une ville touchée par des EME récurrents dans un contexte de changements climatiques et des enjeux liés aux pratiques d'intervention et de suivi psychosocial dans la phase de rétablissement qui suit un EME. Bien qu'aucune d'entre elles n'ait fait appel à des ressources de soutien psychosocial formelles, les personnes sinistrées rencontrées témoignent du stress important causé par les inondations récurrentes. Leurs témoignages rappellent l'importance de ne pas tenir pour acquis que les personnes qui ont l'expérience de nombreux épisodes d'inondation n'ont pas besoin de soutien psychosocial.

Plusieurs personnes interrogées ont fait état d'une fatigue et découragement liée à la lourdeur des préparatifs récurrents pour faire face aux inondations. Elles ont aussi identifié le manque de sympathie des personnes non-sinistrées comme une source de stress. La nature exploratoire de l'étude n'a malheureusement pas permis de creuser cette question. Suite aux inondations majeures survenues au Saguenay–Lac-Saint-Jean en 1996, des équipes québécoises avaient observé que les différences dans l'état psychologique entre les personnes sinistrées et non-sinistrées était moins prononcé en milieu rural qu'en milieu urbain (Maltais et al., 2009). Or dans le cas de cet événement, même les personnes qui n'étaient pas sinistrées ont été touchées par les dommages majeurs aux infrastructures et leurs conséquences sur le dynamisme des communautés (Rheault, 2007). La situation est difficilement comparable avec les inondations récurrentes de niveau modéré décrites par les participantes et participants à l'étude. Toutefois, il est possible que la situation ait changé de manière significative à la suite des inondations majeures du printemps 2019. Il s'agit d'une piste de recherche qui mériterait d'être explorée.

Il ressort aussi que les différents groupes de personnes interrogées ont des visions parfois conflictuelles par rapport aux meilleurs moyens de minimiser les risques posés par les inondations. Malgré les tensions observées entre le souhait de diminuer le risque en réduisant la survenue de l'aléa (en creusant la rivière ou en dynamitant le couvert de glace, par exemple) et celui de le réduire en favorisant l'adaptation au risque (aménagement du territoire et relocalisations), Beauceville présente des forces notables dans sa gestion des inondations. Soulignons notamment le dynamisme avec lequel le plan de mesures d'urgence de la Ville est révisé et amélioré suite à chaque épisode d'inondation. La Municipalité traduit ainsi sa compréhension que la phase de rétablissement chevauche à la préparation en vue de l'aléa suivant et que les mesures prises dans chacune de ces phases doivent être intégrées.

Notons aussi que la Municipalité utilise différentes stratégies pour identifier et soutenir les personnes dont les niveaux de vulnérabilité psychosociale peuvent être plus élevés. Dans les semaines suivant la fin des inondations, la Ville passe d'une phase de repérage à une phase de suivi et s'assure de maintenir les contacts avec les personnes sinistrées et ce, même dans les cas où le ministère de la Sécurité publique n'est pas intervenu. Il s'agit d'un point fort de la réponse pour réduire les effets des inondations sur la santé mentale. Ce type de repérage semble être mené plus activement par la Municipalité que par le CISSS. Il serait judicieux de mieux documenter les actions du CISSS pour favoriser le bien-être et la santé mentale des personnes sinistrées en phase d'intervention et de rétablissement. De même, des études futures devraient se pencher sur le travail réalisé en ce sens par les ressources d'aide communautaires.

Cette recherche a aussi fait ressortir certaines lacunes dans la réponse aux besoins identifiés chez les personnes sinistrées. Il serait pertinent de mettre en place une meilleure stratégie de partage des informations et des outils de suivis psychosociaux entre le CISSS et les ressources de la communauté afin de mieux répondre aux besoins des personnes et groupes vulnérables.

Face aux divergences d'opinions identifiées dans cette recherche, il apparaît prometteur d'impliquer les différentes parties prenantes de la communauté, dont des comités citoyens, dans le développement et la mise en place d'un plan d'adaptation aux changements climatiques. Beauceville se démarque déjà comme une Municipalité championne dans la gestion des inondations, mais une action concertée des différents acteurs permettrait une meilleure acceptabilité sociale et une intervention plus efficace au plan psychosocial.

7. Références

- Agence de la santé publique du Canada. (2014). *Promotion de la santé mentale : Promouvoir la santé mentale, c'est promouvoir le meilleur de nous-même*. En ligne: <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/promotion-sante/sante-mentale/promotion-sante-mentale.html>.
- Ahern, M., Kovats, R. S., Wilkinson, P., Few, R., & Matthies, F. (2005). Global health impacts of floods: epidemiologic evidence. *Epidemiol Rev*, 27, 36-46. doi: 10.1093/epirev/mxi004
- Banks, L., Davenport, L., Hayes, M., McArthur, M., Toro, S., King, C., & Vazirani, H. (2016). Disaster Impact on Impoverished Area of US: An Inter-Professional Mixed Method Study. *Prehospital and Disaster Medicine*, 31(6), 583-592. doi:10.1017/S1049023X1600090X
- Barrios, R. E., 2011, « 'If You Did Not Grow Up Here, You Cannot Appreciate Living Here': Neoliberalism, Space-time, and Affect in Post-Katrina Recovery Planning », *Human Organization*, 70 :2, 118-127.
- Berry, H. L., Bowen, K., & Kjellstrom, T. (2010). Climate change and mental health: a causal pathways framework. *Int J Public Health*, 55(2), 123-132. doi: 10.1007/s00038-009-0112-0
- Boon, H.J. (2014). Disaster resilience in a flood-impacted rural Australian town. *Natural Hazards* 71, 683–701. doi.org/10.1007/s11069-013-0935-0
- Bouchard-Bastien, E., Gagné, D. et Brisson, G. (2014). Guide de soutien destiné au réseau de la santé : l'évaluation des impacts sociaux en environnement. Institut national de santé publique du Québec, Québec. En ligne : https://inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/1765_guidesoutienressanteevalimpactssocenv.pdf
- Brassard Josée. (2012). *Les conséquences à long terme des inondations de juillet 1996 sur la santé biopsychosociale des adultes âgés de 50 ans ou plus*. Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Chicoutimi.
- Brisson, G, & Bouchard-Bastien, E., (2017). With or Without Railway? Post-Catastrophe Perceptions of Risk and Development in Lac-Mégantic, Québec » : in J. Kirk, A. Willow, D. Casagrande et S. Paladino (dir.), *ExtrACTION : Impacts, Engagements, ans Alternative Futures*. London/New York : Routledge Press.
- Brisson, G. et Bouchard-Bastien, E., (2016). Opinions locales quant à la gestion des risques et du rétablissement à la suite de la tragédie ferroviaire de Lac-Mégantic : rapport de recherche, Institut national de santé publique du Québec, Québec. En ligne : <https://www.inspq.qc.ca/publications/2211>
- Brisson, G. et Lessard, L. (2016) Fiche de projet en cours: Améliorer la réponse aux besoins psychosociaux des individus et communautés touchées par des aléas climatiques dans les régions de l'Est-du-Québec. Consortium OURANOS. https://www.ouranos.ca/publication-scientifique/FicheBrisson_Lessard2016_FR.pdf

- Carra, K. et Curtin, M. (2017). Posttraumatic Growth Among Australian Farming Women After a Flood, *Journal of Loss and Trauma*, 22:5, 453-463. <https://doi.org/10.1080/15325024.2017.1310506>
- Centre de Recherche Appliquée en Intervention Psychosociale (2019) *Formation provinciale sur l'intervention psychosociale en contexte de sécurité civile*. CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean: Saguenay.
- Charbonneau, J., Ouellette, F.-R., & Gaudet, S. (2000). Les impacts psychosociaux de la tempête de verglas au Québec. *Santé mentale au Québec*, 25(1), 25.
- Crozier, D., Jouannic, G., Tran Duc Minh, C., Kolli, Z., Matagne, E., Arbizzi, S. (2017). Reconstruire un territoire moins vulnérable après une inondation : une fenêtre d'opportunité encore difficilement mobilisable. *Espaces populations sociétés*, 2016/03. 1-20.
- Freudenburg, W.R. (1993). Risk and Recreancy: Weber, the Division of Labor, and the Rationality of Risk Perception. *Social Forces*, 71(4), 909-932.
- Gagné, Louis. (2019). « Québec impose un moratoire partiel sur la reconstruction en zone inondable. » *Radio-Canada*, 17 juin 2019, <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1188128/moratoire-reconstruction-residences-zones-inondables-inondations-quebec>.
- Gill, D. A., Picou, J. S. et L. A. Ritchie (2012). The Exxon Valdez and BP Oil Spills : A Comparison of Initial Social and Psychological Impacts. *American Behavioral Scientist*, 56 :1, p.33-23.
- Gouvernement du Québec. (2018, 25 octobre). *Maladie mentale*. Québec.ca, <https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/sante-mentale-maladie-mentale/>
- Grenier, Fernand. « 1773 à aujourd'hui : Catastrophes hydrologiques en Beauce ». *Cap-aux-Diamants*, 82, Été, 2005, p. 14–19.
- Hayes, K., Blashki, G., Wiseman, J. et al. (2018). Climate change and mental health: risks, impacts and priority actions. *Int J Ment Health Syst* 12, 28. <https://doi.org/10.1186/s13033-018-0210-6>
- Kaniasty, K. (2012). Predicting Social Psychological Well-Being Following Trauma: The Role of Postdisaster Social Support. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, Vol. 4, No. 1, p. 22–33
- Kaniasty, K., & Norris, F. (1995). Mobilization and Deterioration of Social Support following Natural Disasters. *Current Directions in Psychological Science*, 4(3), 94-98. www.jstor.org/stable/20182338
- Laurendeau, M., Labarre, L., & Senecal, G. (2007). « La dimension psychosociale des interventions en situation d'urgence dans les services sociaux et de santé. » *Open Medicine*, 1(2), 6.
- Lynn, K. (2016). « Rising recreancy: flood control and community relocation in Houston, TX, from an environmental justice perspective. » *Local Environment*, <http://dx.doi.org/10.1080/13549839.2016.1195802>.
- Madsen, W. et O'Mullan, C. (2016), Perceptions of Community Resilience After Natural Disaster in a Rural Australian Town. *J. Community Psychol.*, 44: 277-292. doi:[10.1002/jcop.21764](https://doi.org/10.1002/jcop.21764)

- Malenfant, P.-P. (2013). Le rétablissement psychosocial. *L'intervention sociosanitaire en contexte de sécurité civile* (Vol. Module 7): Ministère de la Santé et des Services sociaux.
- Maltais, D., Lachance, L., Richard, M.C. et Gauthier S. (2009). Inondation au Québec : Étude longitudinale des effets à long terme sur la santé psychologique. *Revue Francophone du Stress et du Trauma*, 9(3): 155-165.
- Maltais, D., Lachance, L., Simard, A., Brassard, A, et Picard, L. (2002). Difficultés et effets à long terme d'une catastrophe en milieu rural : résultats d'une étude combinant les approches qualitative et quantitative, *Revue Québécoise de Psychologie*, vol 23 (2), 197-217.
- Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques. (2020). *Comité expert visant à identifier des solutions porteuses pour la réduction de la vulnérabilité des risques liés à l'inondation par embâcles de glace sur la rivière Chaudière*. Québec.
- Ministère de la Sécurité publique du Québec. (2009). « Approche et principes en sécurité civile », www.securitepublique.gouv.qc.ca/securite-civile/publications-et-statistiques/approche-principes/en-ligne.html.
- Mon climat ma santé. (2012). Un an après: Les impacts psychosociaux des inondations en Montérégie. <http://www.monclimatmasante.qc.ca/un-an-apr%C3%A8s--les-impacts-psychosociaux-des-inondations-en-mont%C3%A9r%C3%A9gie.aspx>
- Moulton, S. M. (2015). How to Remember: The Interplay of Memory and Identity Formation in Post-Disaster Communities. *Human Organization*, 74 :4, p.319-328.
- OURANOS. (2015). Vers l'adaptation-Synthèse des connaissances sur les changements climatiques au Québec, édition 2015 Partie 2 Vulnérabilité, impacts et adaptation aux changements climatiques (pp. 234 p.). Montréal, QC: Ouranos.
- Paillé, P., Mucchielli, A. (2016). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris: Armand Colin. doi:10.3917/arco.paill.2016.01.
- Patton M. (2002). *Qualitative research and evaluation methods*. Thousand Oaks, Sage.
- Reser, J.P. & Swim, J.K. (2011). Adapting to and coping with the threat and impacts of climate change. *American Psychologist*, 66 (4), 277-89.
- ROBVQ (Regroupement des organismes de bassins versants du Québec) (2017) Projet Rés-Alliance: Communautés leaders. https://robvq.qc.ca/resalliance/communautes_leaders
- Rochefort, Alain. (2020). « Inondations : Jusqu'à 100 Bâtiments De Beauceville Démolis Sous Peu: Inondations En Beauce 2019. » Radio-Canada, 4 février 2020, www.ici.radio-canada.ca/nouvelle/1505296/batiments-beauceville-demolition-inondations-riviere-chaudiere.
- Sécurité publique Canada (2010). Figure 1 Continuum de la gestion des urgences Dans Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010-2011. Sécurité publique, Canada <https://www.securitepublique.gc.ca/cnt/rsrscs/pblctns/mrgnc-mngmnt-pnnng/mrgnc-mngmnt-pnnng-fra.pdf>

- Sécurité publique Québec. (2016) Plan national de sécurité civile. Consulté le 4 juin 2019. <https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/securite-civile/plan-national.html>
- Smith, W., Davies-Colley, C., Mackay, A. et Bankoff, G. (2011), Social impact of the 2004 Manawatu floods and the 'hollowing out' of rural New Zealand. *Disasters*, 35: 540-553. doi:[10.1111/j.1467-7717.2011.01228.x](https://doi.org/10.1111/j.1467-7717.2011.01228.x)
- Stępień, A., Hadrys. T. et Kantorska-Janiec, M. (2005). Posttraumatic stress disorder (PTSD) as a result of the 1997 flood - incidence and clinical picture. *Archives of Psychiatry and Psychotherapy*, 7(2): 29-39.
- Stewart, R. (2007). *Community perspectives of flood risk and social vulnerability reduction : the case of the Red River Basin* [thèse de doctorat, University of Manitoba]. DSpace/Manakin. <http://hdl.handle.net/1993/8023>
- Stimpson JP, Wilson FA, Jeffries SK. Seeking help for disaster services after a flood. *Disaster Med Public Health Prep.* 2008;2(3):139-141. doi:10.1097/DMP.0b013e318183cfbb
- Ville de Beauceville. (2019). *AIDE-MÉMOIRE INFORMATIONS – CONSEILS EN CAS DE SINISTRE : INONDATION* (document préparé par le Service des communications et le Service de Prévention incendie). Consulté le 4 juin 2019. [http://ville.beauceville.qc.ca/wp-content/uploads/2019/02/Pr%C3%A9vention Inondation F%C3%A9vrier2019 guide-citoyen.pdf](http://ville.beauceville.qc.ca/wp-content/uploads/2019/02/Pr%C3%A9vention%20Inondation%20F%C3%A9vrier2019%20guide-citoyen.pdf)
- Weiss, K., Colbeau-Justin, L., Laurent, A., Chahraoui, K. et de Vanssay, B. (2008). Aspects psychosociaux des stratégies de coping face à une inondation : soutien social, comparaison sociale, rumeur. *Revue québécoise de psychologie*, 29(1) : 1-25.
- Wind, T. et Komproe, I. (2012). The mechanisms that associate community social capital with post-disaster mental health: A multilevel model. *Social Science & Medicine*, 75(9): 1715-1720. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2012.06.032>.

Annexe 1 : Canevas investigatif – Projet IICCI

Questions	Version canevas	Codes
IMPACTS		
<ul style="list-style-type: none"> • Quels sont les impacts des inondations sur la santé mentale / au niveau individuel ? 	V1	Impacts SM - individuels
<ul style="list-style-type: none"> ○ Dans quelle mesure les impacts sur la santé mentale changent-ils dans le temps ? 	V2	Indiv - changements dans le temps
<ul style="list-style-type: none"> ○ Quels sont les impacts des pertes financières sur la santé mentale et le bien-être des personnes touchées? 	V2	Indiv – pertes financières
<ul style="list-style-type: none"> ○ Dans quelle mesure les impacts sur la santé mentale sont modulés par la récurrence des inondations ? 	V2	Indiv – récurrence
<ul style="list-style-type: none"> ○ De quelles façons les impacts sur la santé mentale peuvent-ils être causés par d’autres facteurs que l’inondation elle-même ? 	V3	Indiv – causés par d’autres facteurs
<ul style="list-style-type: none"> • Quels sont les impacts sociaux des inondations sur les communautés touchées par ÉCE ? 	V1	Impacts sociaux
<ul style="list-style-type: none"> ○ Quels sont les impacts des pertes financières sur la communauté? 	V2	Comm - pertes financières
<ul style="list-style-type: none"> ○ Quels sont les impacts des inondations sur les habitudes de vie de la communauté? 	V3	Communauté – habitudes de vie
FACTEURS DE RISQUE		
<ul style="list-style-type: none"> • Quels facteurs de risque contribuent à augmenter / empirer les impacts des inondations sur les individus? 	V1	Facteurs de risque – individus
<ul style="list-style-type: none"> ○ Quels sont les impacts des interactions avec d’autres personnes (directement touchées ou non) et institutions sur la santé mentale et le bien-être des personnes touchées? 	V2	Risque indiv – relations – interactions
<ul style="list-style-type: none"> ○ En quoi les traits de personnalité et/ou le vécu personnel des individus peuvent augmenter/empirer les impacts des inondations sur les individus? 	V3	Risque indiv – traits de personnalité ou conditions personnelles

○ En quoi les conditions socio-économiques des individus peuvent augmenter/empirer les impacts des inondations sur les individus?	V3	Risque indiv – socio-économiques
● Quels facteurs de risque contribuent à augmenter / empirer les impacts des inondations sur la collectivité?	V1	Facteurs de risque – collectivité
○ Quels sont les facteurs environnementaux qui contribuent à augmenter / empirer les impacts des inondations sur la collectivité?	V2	Risque coll – environnement
○ Quels sont les facteurs liés à l’omission d’appliquer des mesures préventives qui contribuent à augmenter / empirer les impacts des inondations sur la collectivité?	V3	Risque coll – mesures préventives
FACTEURS DE PROTECTION		
● Quels facteurs de protection contribuent à minimiser les impacts des inondations sur les individus ?	V1	Facteurs de protection – individus
○ En quoi les relations interpersonnelles / réseau social peuvent contribuer à minimiser les impacts des inondations sur les individus ?	V2	Protection indiv – relations & réseau
○ En quoi les informations auxquelles ont accès les individus et la préparation qu’ils peuvent faire contribuent à minimiser les impacts des inondations?	V2	Protection indiv – informations
○ En quoi les traits de personnalité et/ou le vécu personnel des individus peuvent minimiser les impacts des inondations sur les individus?	V3	Protection Indiv – traits de personnalité
● Quels facteurs de protection contribuent à minimiser les impacts des inondations sur la collectivité?	V1	Facteurs de protection – collectivité
○ Comment la culture locale et les traditions en lien avec les inondations peuvent contribuer à minimiser les impacts des inondations sur la collectivité?	V2	Protection coll – culture
○ En quoi les relations interpersonnelles et les relations entre organisations et population peuvent contribuer à minimiser les impacts des inondations sur la collectivité?	V2	Protection coll – réseau et relations
RÉPONSE		
● Quelle est la réponse actuelle (clinique, communautaire, politique, municipale, etc.) pour prévenir ou limiter les impacts des inondations ?	V1	Réponse actuelle

○ Quelles sont les mesures mises en œuvre par l'administration municipale ?	V2	Actuelle – municipale
○ Quelles sont les mesures mises en œuvre par le réseau de la santé et des services sociaux ?	V2	Actuelle – santé, services sociaux
○ Quelles sont les mesures mises en œuvre par le ministère de la Sécurité publique et d'autres organes du gouvernement provincial ?	V2	Actuelle – MSP
○ Quelles sont les mesures mises en œuvre par la collectivité ?	V2	Actuelle – collectivité
○ Quelles sont les interventions qui nécessitent la collaboration de plusieurs services ou paliers décisionnels ?	V2	Actuelle – collaboration
○ Quelles sont les mesures mises en œuvre au plan de la prévention ?	V2	Actuelle – prévention
○ Quelles sont les mesures mises en œuvre à court terme ?	V2	Actuelle – court terme
○ Quelles sont les mesures mises en œuvre à moyen / long terme ?	V2	Actuelle – moyen-long terme
○ Quelles initiatives émergentes / informelles peut-on identifier ?	V2	Actuelle – initiatives émergentes
● Quelles sont les lacunes observées dans la réponse offerte, ou non, pour prévenir ou limiter les impacts des inondations ?	V1	Lacunes réponse
● Quelles sont les réponses qui seraient souhaitées / attendues pour mieux prévenir ou limiter les impacts des inondations ?	V1	Réponses souhaitées – attendues
○ Quelles interventions sur l'environnement physique et l'aménagement seraient souhaitées ?	V2	Souhaitées – physique
○ Quelles interventions seraient souhaitées sur le plan logistique ?	V2	Souhaitées – logistique
○ Quelles interventions seraient souhaitées sur le plan social et en lien avec la santé mentale ?	V2	Souhaitées – social SM
○ Quelles sont les réponses, en termes d'aptitudes des intervenants, qui seraient souhaitées ou attendues pour mieux prévenir ou limiter les impacts des inondations ?	V3	Souhaitée – aptitudes des intervenants
○ Quelles sont les réponses qui seraient souhaitées ou attendues de la part des citoyens	V3	Souhaitée – de la part des citoyens

pour mieux prévenir ou limiter les impacts des inondations ?		
<ul style="list-style-type: none"> Quels sont les facteurs favorisant la réponse actuelle ou souhaitée aux inondations? 	V1	Facteurs favorisant réponse
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> Quels sont les facteurs favorisant la réponse actuelle ou souhaitée aux inondations sur le plan des connaissances et des informations disponibles? 	V2	Facteurs fav – connaissances & info
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> Quels sont les facteurs favorisant la réponse actuelle ou souhaitée aux inondations sur le plan de l'expérience des intervenant.e.s ? 	V2	Facteurs fav – expérience des intervenants
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> Quels sont les facteurs favorisant la réponse actuelle ou souhaitée aux inondations en termes de contacts entre les organisations et les individus ? 	V2	Facteurs fav – contacts
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> Quels outils et ressources favorisent la réponse actuelle ou souhaitée aux inondations? 	V2	Facteurs fav – outils & ressources
<ul style="list-style-type: none"> Quels sont les facteurs contraignant la réponse actuelle ou souhaitée aux inondations? 	V1	Facteurs contraignant réponse
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> Quels sont les facteurs contraignant la réponse actuelle ou souhaitée aux inondations au niveau des organisations? 	V2	Facteurs contr – organisations
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> Quels sont les facteurs contraignant la réponse actuelle ou souhaitée aux inondations sur le plan des connaissances et des informations disponibles? 	V2	Facteurs contr – connaissances & info
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> Quels sont les facteurs liés au contexte de l'inondation en elle-même qui contraint la réponse actuelle ou souhaitée aux inondations? 	V3	Facteurs contr – contexte de l'inondation
AUTRES		
<ul style="list-style-type: none"> Quelle est l'influence de la culture locale, des traditions et de l'identité beauceronne sur le ressenti des personnes touchées directement ou non par les inondations ? 	V2	Culture, tradition, identité
<ul style="list-style-type: none"> Inclassables ou peu pertinent 	V3	Inclassable ou peu pertinent
<ul style="list-style-type: none"> Quels sont les besoins exprimés? 	V3	Besoins

<ul style="list-style-type: none"> Quels sont les besoins exprimés (aptitudes, connaissances, soutien, ressources...) par les intervenants dans le cadre de leurs activités lors d'inondations? 	V3	Besoins exprimés – intervenants
<ul style="list-style-type: none"> Quels sont les besoins exprimés par les victimes d'inondations? 	V3	Besoins des victimes.
Selon vous, qui sont les autres personnes / groupes que nous devrions rencontrer afin de mieux comprendre la santé psychologique des personnes sinistrées?	V3	Personnes ressources nommées
SOUVENIRS D'INONDATIONS	V3	Souvenirs d'inondations

Annexe 2

Plusieurs ressources et outils déjà disponibles ont été listés :

Communications et technologies

- Cahier de bord de la Municipalité permettant de consigner toutes les interventions faites par la Ville
- Médias sociaux
- Système de surveillance de la rivière Chaudière (SSRC)
- Outils de communication remis par la Municipalité aux résidents : liste des items à ne pas oublier en cas d'évacuation (médicaments, aide à la marche, etc.) et feuillets validés par la santé publique pour guider la réintégration du domicile.
- Cartes d'affaire / référence pour les services du 811 pour que les gens puissent facilement trouver les services dont ils ont besoin. (R5)
- Feuillet d'information (certains produits par le CLSC, d'autres par la sécurité civile) visant à normaliser les diverses réactions face à un désastre + éléments à surveiller dans les jours/semaines suivant le désastre (alimentation, sommeil, activités permettant un retour à la normale, etc.) (R5)
- Outil de géo-référencement (à venir, le gouvernement du Québec a annoncé du financement pour réaliser ce projet)

Outils logistiques et mécaniques

- Locaux du CISSS pour hébergement d'urgence
- Véhicule servant de poste de commandement santé lors de sinistre.
- Outils concrets : schémas d'alerte, listes de contacts, valise de garde incluant divers protocoles, plan régional de Sécurité civile, etc... (R4).
- Chaloupes et sacs de sable que les citoyens achètent
- Machinerie de la compagnie familiale (R8)
- Systèmes de pompage dont certains citoyens se servent lors d'inondation.
- Loader avec cage de sécurité pour évacuer des personnes sinistrées.