

Les facteurs ayant facilité l'intervention sociale auprès de sinistrés lors des inondations de 2019 : point de vue de gestionnaires et d'intervenants sociaux

Danielle Maltais, Ph.D., Professeure émérite, Département des sciences humaines et sociales, Unité d'enseignement en travail social, Université du Québec à Chicoutimi

Danielle_maltais@uqac.ca

Ariane Hamel, Candidate au doctorat en travail social, Université de Montréal

ariane.hamel22@gmail.com

Anne-Lise Lansard, M.Sc., Travailleuse sociale, CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean

annelise.lansard@ssss.gouv.qc.ca

RÉSUMÉ :

Au printemps 2019, des inondations historiques ont affecté plus de 300 municipalités québécoises, forçant l'évacuation de milliers de résidents avec l'aide de centaines d'intervenants sociaux et municipaux. Cet article présente les résultats d'une étude qualitative s'intéressant aux points de vue d'intervenants sociaux et de gestionnaires œuvrant au sein des CISSS, des CIUSSS ou des municipalités quant aux facteurs ayant facilité l'intervention sociale auprès de sinistrés lors de ces inondations. Lors de 20 rencontres de groupe focalisé, ces professionnels ont identifié quatre grands types de facteurs, à savoir ceux reliés à la société, aux organisations, aux intervenants et aux citoyens sinistrés.

17

MOTS-CLÉS :

Désastre, catastrophe, interventions sociales, bonnes pratiques, travail social

INTRODUCTION

Les événements météorologiques extrêmes (EME) sont de plus en plus fréquents. Leur récurrence et leur intensité croissantes comptent parmi les conséquences dévastatrices du réchauffement climatique et engendrent une crise climatique mondiale considérée comme étant la plus grande crise de notre époque (Nations Unies, s. d.). Plus de 211 millions de personnes sont affectées par les désastres naturels tous les ans (Ramanathan et Crawley, 2021). Le Québec est aussi frappé par une hausse des EME, notamment par des épisodes d'inondations répétés au cours des dernières années (Radio-Canada, 2020). En 2017 et 2019, des inondations d'une grande ampleur ont touché plus de 300 municipalités québécoises (Maltais et al., 2021). Le gouvernement du Québec avait déboursé, en date de novembre 2022, plus de 300 M\$ pour acheter les propriétés situées en zone inondable (Olivier, 2022). Les conséquences des inondations sur la santé globale des individus sont bien documentées (Deria et al., 2020; Felix et al., 2020; French et al., 2019; Fulton et Drolet, 2018; Lalani et Drolet, 2019; Maltais et al., 2022), ainsi que sur les communautés (Ali et al., 2014; Crozier et al., 2017).

Il va sans dire que l'évacuation des populations inondées et leur rétablissement nécessitent la mobilisation d'un grand nombre d'intervenants sociaux (IS)¹ afin d'assurer leur sécurité et leur bien-être et de prévenir l'apparition ou l'aggravation de problèmes de santé ou sociaux. Lors de catastrophes, les IS effectuent des tâches qui sortent de leur cadre d'intervention habituel (Maltais, 2015). Ainsi, ces derniers peuvent, par exemple, accompagner les policiers ou les pompiers lors du processus d'évacuation des personnes sinistrées, identifier les personnes à risque de souffrir de problèmes biopsychosociaux et offrir une présence rassurante aux personnes sinistrées (Maltais, 2015). Ces IS peuvent également être appelés à diffuser de l'information sur les réactions possibles pouvant survenir à la suite d'un événement traumatique (telles des inondations) et sur les ressources disponibles pour y faire face, de même qu'à annoncer le décès d'un proche, à aider au relogement des familles, à travailler auprès d'une communauté qu'ils connaissent peu, et ce, en collaboration avec des partenaires ayant diverses formations, ainsi qu'à intervenir dans des centres de services sans espace intime et confidentiel (Maltais, 2015). Ces interventions, coordonnées par les CI(U)SSS, peuvent être facilitées par différents facteurs associés à la collectivité, aux organisations et aux intervenants eux-mêmes.

Cet article vise à identifier les différents éléments susceptibles de faciliter le travail des IS lors de catastrophes en prenant comme exemple le cas des inondations de 2019. Dans ce contexte, il est pertinent de se demander quels sont les facteurs ayant facilité le travail des IS qui ont soutenu les personnes sinistrées lors des inondations de 2019. La première section, la recension des écrits, présente le point de vue de la recherche sur les facteurs collectifs, organisationnels et professionnels qui facilitent généralement le travail des IS appelés à intervenir en cas de catastrophes, ainsi que la méthodologie de notre étude. Les points de vue sur ce sujet des gestionnaires et des IS des CI(U)SSS du Québec sont par la suite présentés et discutés dans les sections suivantes.

1. Recension des écrits

Parmi les facteurs collectifs ou sociaux facilitant le travail des IS, on retrouve le rôle que jouent les médias et les organismes implantés dans les communautés lors de l'évacuation des personnes demeurant dans les quartiers inondables. Les avertissements publics devant une menace imminente ont le potentiel de réduire les impacts des dommages et des pertes subis et de sauver des vies (Sutton et al., 2014). Les messages doivent être clairs et spécifiques afin de réduire le besoin de chercher des informations additionnelles et le temps de préparation pour son évacuation (Sutton et al., 2014). De plus, la distribution d'affiches et de brochures permettent d'informer les membres de la population sur leurs responsabilités durant un désastre et comment se préparer à y faire face (Ali et al., 2014). Ramanathan et Crawley (2021) estiment que les voisins sont les premières personnes à pouvoir offrir de l'aide dans la plupart des désastres; ils doivent donc être bien informés en ce qui a trait aux démarches à suivre et à l'évolution de la situation. Les informations transmises à la population doivent être facilement compréhensibles et offertes dans différentes langues (Choi et al., 2022). Il importe aussi de fournir des informations sur les risques, les procédures d'évacuation et les ressources disponibles durant toutes les phases d'un désastre, car cela facilite l'accès aux services (Choi et al., 2022).

Un autre facteur qui facilite le travail des IS est le fait d'utiliser une approche transdisciplinaire et collaborative, avec une réponse coordonnée et un partage d'informations entre les organismes publics et communautaires (Boetto et al., 2021; Drolet et al., 2021; Hine et Bragias, 2021). Cette

¹ Au Québec, dans les CI(U)SSS, ce sont les travailleurs sociaux qui sont principalement appelés à intervenir auprès des personnes victimes d'une catastrophe, suivis par les agents de relations humaines, les techniciens en travail social et les psychoéducateurs ou éducateurs spécialisés (Maltais, 2015).

approche a tendance à offrir de meilleurs résultats pour les sinistrés (Kusmaul et al., 2021). Les IS sont des membres vitaux des équipes multidisciplinaires, experts de la collaboration entre des disciplines et des secteurs variés qui n'ont pas l'habitude de travailler ensemble dans des contextes d'incertitude (Sim et al., 2022).

La reconnaissance de la profession du travail social par les autres professions et par les autorités publiques n'est pas toujours acquise (Beltran et al., 2022; Das, 2020). Les IS sont souvent considérés comme « deuxièmes répondants » qui doivent soutenir les premiers répondants et les professionnels de la santé lors d'une urgence (Drolet et al., 2021; Sim et al., 2022). Drolet et al. (2021) considèrent que la contribution du travail social dans la gestion des désastres doit être davantage reconnue par les autorités publiques, les médias et la population en général. La valeur du travail social dans les différentes phases d'un désastre réside notamment dans leur engagement dans des pratiques éthiques et leur habileté à développer des relations de confiance entre les populations et les organisations; capacités essentielles lorsque l'on veut activer la coopération (Hay et Pascoe, 2021). Ainsi, la reconnaissance de la contribution des IS par les instances décisionnelles et par les organismes et acteurs déployés sur le terrain est primordiale (Beltran et al., 2022; Boetto et al., 2021; Harms et al., 2022; Sim et al., 2022).

Un autre facteur qui facilite le travail des IS lors d'un désastre demeure celui d'intégrer dans leur formation initiale et continue une composante changements climatiques et désastres et ses complexités associées à la gestion humaine et communautaire en contexte canadien. Ces éléments sont fréquemment nommés dans la littérature s'intéressant au travail social lors de désastres (traduit de l'anglais par *Disaster social work*) (Drolet et al., 2021; Harms et al., 2022; Hay et Pascoe, 2021; Kranke et al., 2022; Kusmaul et al., 2021). La majorité des programmes offerts en travail social n'offre pas de cours obligatoires ou optionnels sur le travail social en contexte de catastrophe (Miller et al., 2022). La formation pourrait mettre l'accent sur les pratiques qui incluent des connaissances sur le trauma et les deuils, la gestion des risques liés aux désastres et les fondements tant théoriques que pratiques sur l'intervention en situation de crise sociale (Drolet et al., 2021). Elle permettrait aux travailleurs sociaux de développer leur savoir-faire et leur savoir-être et de devenir davantage confiants, empathiques, réflexifs et flexibles (Harms et al., 2022). Cette formation permettrait également de développer leurs habiletés à maintenir leur bien-être et leur efficacité auprès des sinistrés avant, durant et après les désastres, tout en réduisant les risques auxquels ils s'exposent (Boetto et al., 2021; Kranke et al., 2020; Miller et al., 2022).

Dans le cadre de cet article, il est aussi intéressant de souligner d'autres facteurs collectifs et sociaux qui facilitent le travail des IS. Ainsi, certains facteurs sociopolitiques et caractéristiques des communautés peuvent avoir un impact sur la préparation des citoyens à faire face à un désastre, et influencer par le fait même le travail des IS (Boetto et al., 2021). Par exemple, le fait d'avoir un faible revenu, de ne pas avoir d'emploi, d'avoir un faible niveau de scolarité et de vivre de la discrimination et de l'isolement social peut inhiber les capacités des personnes à entreprendre des activités de préparation à un désastre (Boetto et al., 2021). De plus, certains chercheurs soulignent que pour développer des politiques ou des programmes qui réussissent à atteindre des populations socialement vulnérables, il est impératif d'avoir une compréhension des barrières qui rendent ces groupes disproportionnellement affectés par un désastre, certains de ces facteurs étant liés à la difficulté de faire confiance aux autorités gouvernementales et à la capacité d'acquiescer et de comprendre les informations d'urgence (Choi et al., 2022). D'ailleurs, les groupes historiquement opprimés se heurtent souvent à un manque de soutien institutionnel et à de la discrimination, renforçant ce manque de confiance dans les relations existant entre les fournisseurs de services et les usagers (Choi et al., 2022). Mentionnons également que les aînés âgés de 75 ans ou plus représentent un groupe plus à risque de subir des conséquences des désastres, non seulement en

raison de leur âge, de leurs conditions médicales, mais également parce que ces personnes peuvent appréhender le fait de devoir évacuer le milieu de vie auquel elles accordent une grande importance (Beltran et al., 2022).

La résistance à évacuer son domicile peut être due à une désensibilisation aux EME. En effet, les individus ayant vécu plus d'une catastrophe et n'ayant pas subi de conséquences peuvent être moins sensibles aux risques de futurs EME, menant à un manque de préparation et augmentant le risque de subir des conséquences graves lors d'un désastre (Choi et al., 2022). Les intervenants doivent donc prendre en compte ces éléments lorsqu'ils interviennent auprès de populations victimes de désastres.

Sur le plan organisationnel, une bonne coordination des mesures d'urgence mises en place et une supervision adéquate des IS déployés sur le terrain sont aussi des éléments qui favorisent le bon déroulement des opérations (Harms et al., 2022; Kranke et al., 2022; Rambaree et Rambaree, 2021). La présence d'une coordination décentralisée permet aux IS de prendre rapidement des décisions (Hine et Bragias, 2021; Rambaree et Rambaree, 2021). La présence d'équipements technologiques fiables, suffisamment de professionnels formés pour faire face aux sinistres, des mesures d'accès aux services simplifiées pour les personnes en état de vulnérabilité et des procédures et politiques claires au sein des organisations faciliteraient aussi le travail des IS (Boetto et al., 2021; Harms et al., 2022). Une supervision continue et du soutien organisationnel diminuent les défis auxquels sont confrontés les IS impliqués lors d'un désastre (Kranke et al., 2022). Kranke et ses collègues (2020) ont rapporté que plusieurs chefs d'équipe estiment que leurs propres marques d'empathie et de soutien ont eu des retombées positives sur les IS. Avoir accès à des superviseurs, la tenue de sessions de soutien entre pairs et des occasions de prendre soin de son bien-être sont aussi essentiels pour les IS (Drolet et al., 2021; Kranke et al., 2020). Ainsi, l'importance accordée au bien-être des IS s'avère fondamentale pour que ces derniers accomplissent adéquatement leurs diverses tâches (Kranke et al., 2020).

20

La responsabilité du bien-être des IS ne relève pas seulement des organisations, mais également d'eux-mêmes. En effet, intervenir en contexte de désastre peut être particulièrement exigeant, étant donné que les situations entourant une catastrophe sont caractérisées par des traumatismes, des deuils et du chaos. Ces situations se complexifient lorsque les intervenants ne sont pas familiers avec les caractéristiques des communautés, avec l'historique et le vécu des résidents victimes et avec la culture locale et les ressources qui sont disponibles (Harms et al., 2022). Ils sont alors à risque d'épuisement professionnel, de trauma vicariant et de fatigue de compassion (Downing et al., 2021). Une des particularités d'intervenir en contexte de désastre est que les intervenants peuvent eux-mêmes être affectés lors d'un désastre. Ainsi, il peut être difficile d'offrir du soutien aux autres parce que l'on est soi-même sinistré ou que l'on s'inquiète pour la sécurité de ses proches (Drolet et al., 2021). Pour s'aider, les intervenants doivent se « préparer émotionnellement » (traduit de l'anglais *emotional preparedness*), une stratégie qui permet de développer ses habiletés à s'adapter aux difficultés émotionnelles entourant un désastre et de réduire son stress (Kranke et al., 2022).

2. Cadre théorique

Le cadre théorique de notre étude est un modèle adapté de trois courants théoriques, soit la perspective de la gestion du stress (*stress management perspective*) de Paton et al. (2003), le modèle d'autonomie décisionnelle de Karasek (Karasek et Theorell, 1990) et celui de soutien social au travail de Johnson (1989) adapté par Vézina et al. (2008), ainsi que le modèle bioécologique de Bronfenbrenner (1979, 2005). Notre modèle tient compte du fait que les interventions mises en place par les IS impliquent l'identification des facteurs de risque et de protection reliés autant à la société, à l'organisation et à l'intervenant lui-même avant, pendant et après l'intervention en

situation de catastrophe. Les différents éléments que nous avons retenus dans ces modèles sont extraits de nos recherches scientifiques antérieures, ayant identifié, à partir d'études empiriques, les facteurs de risque et de protection associés au stress des IS en cas de crise micro ou macrosociale (Maltais, 2015; Maltais et al., 2015, 2021 et 2022; Maltais et Lansard, 2022; Maltais et Robichaud, 2009). Ces facteurs comprennent des composantes collectives et structurelles de la société (macro-système), des modalités organisationnelles du milieu de travail et de l'intervention (micro-système), ainsi que des caractéristiques professionnelles et personnelles des IS (onto-système).

3. Méthodologie

La technique des groupes de discussion a été retenue, car l'interaction à l'intérieur des groupes favorise le partage et l'émergence d'autres points de vue; il suffit qu'un participant dévoile un premier partage pour que d'autres se sentent à l'aise de présenter leur propre point de vue, en se remémorant les expériences vécues (Duchesne et Haegel, 2013). Les discussions de groupe ont eu lieu auprès d'intervenants et de gestionnaires sociaux et municipaux qui sont intervenus lors des inondations de 2019 dans quatre régions sociosanitaires du Québec (Outaouais, Laurentides, Montérégie et Montréal) et provenant de divers milieux (CI(U)SSS, organismes bénévoles en sécurité civile, organismes communautaires et municipalités).

En premier lieu, les responsables (ou représentants) des mesures d'urgence des CI(U)SSS et des instances municipales ont été contactés par voie téléphonique ou messages électroniques. Puis, chaque organisation a recruté des participants selon le critère de sélection suivant : avoir passé un nombre élevé d'heures sur le terrain lors des inondations de 2019 auprès des sinistrés, ou avoir été chef d'équipe ou coordonnateur des mesures d'urgence pour une municipalité, un CI(U)SSS, un organisme en sécurité civile (ex : la Croix-Rouge) ou un organisme communautaire (ex : un centre de crise). Huit rencontres de groupe ont été réalisées en Outaouais (46 participants), quatre en Montérégie (27 participants), cinq à Montréal (11 participants) et trois dans les Laurentides (29 participants).

Un peu plus de la moitié des répondants travaillaient au sein des CI(U)SSS (=54), alors que l'autre moitié provenaient des secteurs de la sécurité civile (n=45) ou d'organismes communautaires (n=14). Notons que la majorité des répondants (60 %) n'avaient pas reçu de formation sur l'intervention en contexte de mesures d'urgence lors des entrevues de groupe. Le tableau 1 présente la provenance professionnelle des personnes ayant pris part à l'une ou l'autre des 20 rencontres de groupe. Au total, 68 femmes et 45 hommes ont participé à notre étude. L'âge des personnes participantes varie de 23 à 65 ans, avec une moyenne de 42,8 ans.

Tableau 1 Fonction et milieu professionnel des personnes ayant participé aux rencontres de groupe

Fonction et provenance	Nombre de personnes
Gestionnaires ou responsables des mesures d'urgence -volet psychosocial au sein d'un CI(U)SSS	17
Travailleuses ou travailleurs sociaux, organisatrices ou organisateurs communautaires, agentes ou agents de relations humaines au sein d'un CI(U)SSS	37
Gestionnaires municipaux	31
Intervenants ou intervenantes au sein d'une municipalité	14
Responsables d'un organisme communautaire	8
Intervenants ou intervenantes sociaux au sein d'un organisme communautaire	6
Total	113

La collecte de données s'est déroulée pendant les mois d'octobre et de novembre 2019. La taille des rencontres de groupe a varié de 2 à 14 personnes. Les mêmes questions ont été posées à tous les participants indépendamment de leurs fonctions lors des inondations de 2019 (gestion ou intervention) et de leur employeur, et ce selon des thèmes et des sous-thèmes prédéterminés. Notre guide d'entrevue semi-dirigé comprenait 38 questions ouvertes, dont des questions portant sur le contexte dans lequel les personnes sont intervenues lors des inondations de 2019 (ex. : Pouvez-vous nous décrire le contexte et l'ampleur des inondations printanières de 2019?); les conséquences des inondations sur les citoyens ainsi que sur eux-mêmes (ex. : Quels sont les impacts négatifs ou positifs que vous avez vécus dans différentes sphères de votre vie personnelle, conjugale, familiale, sociale et professionnelle pendant et après les inondations de 2019?); les éléments qui ont facilité ou nui à leur travail et à celui des intervenants sociaux (ex. : Selon vous, quels sont les facteurs qui ont facilité votre propre travail et celui des intervenants sociaux : facteurs personnels, professionnels, organisationnels et sociétaux?), le soutien reçu et souhaité de la part de son organisation et de ses pairs (ex. : Quel type de soutien et de supervision avez-vous reçu pendant et après les inondations de 2019?). Le contenu des entrevues a été analysé et codifié à l'aide du logiciel N'Vivo11 par les deux mêmes personnes qui ont co-animé les groupes.

4. Résultats²

Cette section présente le point de vue des répondants en ce qui a trait aux facteurs ayant facilité la mise en place des interventions sociales. Pour qu'un facteur soit retenu, il a dû faire consensus au sein de l'une ou l'autre des rencontres de groupe ou avoir été non contredit par l'une ou l'autre des personnes participantes au sein du même groupe de discussion.

Facteurs contextuels, collectifs et organisationnels

La grande majorité des participants de toutes les rencontres de groupe estiment que leur implication lors des inondations de 2017 leur a permis d'être mieux préparés en 2019. Le fait d'être intervenus antérieurement les a aidés à anticiper ce qui pouvait arriver et à utiliser des outils et des manières d'intervenir qui avaient fait leurs preuves :

Je dirais qu'on a tellement été baigné dans l'action en 2017 et tous les autres événements aussi ont servi, que les outils ont été créés, la préparation des équipes a été faite.... Ce qui a fait qu'en 2019, on était plus que prêts, on savait dans quoi on s'embarquait, on savait à la journée près qu'est-ce qui était pour arriver parce que c'était du copier-coller de 2017. (Groupe 07 : Gestionnaires municipaux)

La récurrence de divers sinistres aurait aussi facilité la collaboration intersectorielle. Ainsi, au palier de la collectivité et des partenaires, 12 groupes focalisés soulignent que pour favoriser la collaboration inter-organismes, et ultimement l'intervention sur le terrain, il est important d'avoir une bonne entente et de la bienveillance entre les partenaires, ainsi que le sentiment d'opérer sur un même niveau hiérarchique :

Moi ce que j'ai aimé, c'est qu'il ne semblait pas y avoir de hiérarchie non plus... Quand on était sur la route, il y avait beaucoup de respect et je pense qu'on était très centrés sur les besoins des sinistrés. [...] J'aimais beaucoup le fait qu'il n'y avait pas justement de hiérarchie lors de cette collaboration-là. (Groupe 16 : intervenants sociaux d'un CI(U)SSS)

2 Comme le discours des six différentes catégories de répondants (gestionnaires et intervenants de différentes organisations) a été très similaire en ce qui a trait aux facteurs ayant facilité l'intervention sociale, nous avons utilisé les extraits de leur discours qui représentent le mieux ce qui a été avancé dans les différentes rencontres de groupe.

Afin d'assurer une collaboration intersectorielle positive, plusieurs groupes (n=15) recommandent de dresser la liste de leurs partenaires et des services qu'ils peuvent offrir avant la survenue d'un sinistre. À ce sujet, 12 groupes ont souligné qu'il est important que tous les organismes susceptibles d'intervenir lors d'un sinistre établissent leurs limites et définissent clairement les rôles qu'ils peuvent assumer, dans le but de minimiser le dédoublement de services et de prévenir les risques de conflits entre partenaires.

De plus, 18 groupes estiment que l'identification d'une seule personne-ressource par organisme favorise les canaux de communication et une prise de décision rapide. D'ailleurs, la transmission et la mise en commun des informations détenues par les partenaires permettent d'ajuster les interventions offertes en fonction de l'évolution des besoins des sinistrés. Ce partage d'informations doit idéalement se faire quotidiennement avec tous les partenaires impliqués sur le terrain. L'ensemble de ces pratiques facilitantes peut être formalisé à travers des protocoles d'entente officiels avec les partenaires, idéalement avant la survenue d'un sinistre (n=7) :

Et ça, ça devrait être la priorité de tout gestionnaire et c'est de s'assurer que tu fais connaître ce que tu es capable d'offrir et que tu connais ce que les autres sont capables d'offrir. (Groupe 12 : gestionnaires municipaux et intervenants sociaux d'organismes communautaires)

Finalement, plusieurs groupes (n=8) estiment qu'il est souhaitable d'effectuer des prêts de ressources humaines lors de contextes exceptionnels, afin de soulager la surcharge de travail et de faciliter la continuité des interventions, que ce soit auprès d'organismes communautaires ou d'employés provenant d'autres CISSS et CIUSSS :

On a eu 75 intervenants d'autres CISSS et CIUSSS qui sont venus en renfort. [...] Alors, c'est là où on s'est mis à faire de la convergence de ressources parce que là on manquait de monde sur le terrain... Et on ne voulait pas les brûler, on avait une attention particulière sur nos intervenants qu'on ne voulait pas nécessairement brûler. (Groupe 18 : gestionnaires d'un CI(U)SSS)

23

Sur le plan organisationnel, le soutien et l'ouverture des organisations, c'est-à-dire de la part des directeurs de différents services (trois groupes), des gestionnaires ou des chefs de programmes (neuf groupes), des élus municipaux (deux groupes) ou des instances syndicales (deux groupes), à l'égard des interventions visant à répondre aux besoins des personnes sinistrées, sont aussi considérés comme des éléments essentiels. Pour les gestionnaires des différents programmes des CI(U)SSS, cela signifie d'autoriser que certains de leurs intervenants puissent se joindre à l'équipe qui intervient auprès des sinistrés :

C'est qu'il faut que ça soit réfléchi d'avance, quand il y a un sinistre qu'est-ce qu'on fait et oui on va dégarnir vos équipes. Quelles stratégies vous avez pour vous assurer que vos services réguliers vont demeurer, si en urgence pendant quatre, six semaines on t'enlève un intervenant. Il faut que ça soit réfléchi en amont pour que le chef dise OK il y a une urgence, je suis prêt et je sais ce qui va arriver dans mes équipes. (Groupe 09 : intervenants sociaux d'un CI(U)SSS)

Cette ouverture et ce soutien des différents gestionnaires au sein des CI(U)SSS peuvent également être apportés par les collègues ou par d'autres membres du personnel, notamment lorsqu'ils sont sensibilisés aux principes de base de l'intervention en contexte de catastrophe, aux enjeux et aux besoins qui y sont associés. Cette sensibilisation peut être faite à travers une communication interne efficace, permettant à tous d'être informés sur les structures à mettre en place, mais également sur les impacts potentiels des désastres sur le fonctionnement de l'organisation elle-même. Selon certains groupes (7 groupes), cela peut permettre aux professionnels assignés aux

mesures d'urgence d'être plus aisément libérés de leurs tâches courantes et donc de ressentir moins de pression quant au suivi de leurs clients habituels :

Alors, les premières personnes qui ne croient pas ou qui font un clivage dans ton travail, ce sont tes collègues de travail. Alors, cette année en 2019, dès le moment où les inondations sont arrivées, [une intervenante] est partie et elle est allée faire une présentation aux chefs de programme et à toutes les équipes psychosociales du CLSC pour expliquer le mandat, la réalité de la pratique. (Groupe 09 : Intervenants psychosociaux d'un CI(U)SSS)

Un autre facteur à prendre en considération est la présence de ressources matérielles suffisantes et de qualité. Selon la majorité des groupes (onze groupes), il est primordial d'avoir accès : 1) à un local pour coordonner les communications et les opérations d'urgence; 2) à du matériel informatique (ordinateurs, imprimantes, etc.); 3) à de l'équipement d'intervention (dossards, bottes, etc.) et enfin 4) à divers outils nécessaires à la coordination des opérations (cartes du territoire, coordonnées des partenaires, grilles horaires, formulaires de référence aux CI(U)SSS, fiche d'enregistrement des personnes sinistrées et des citoyens qui vivent en zone inondée, etc.) :

On a entendu souvent qu'ils reconnaissaient les gilets blancs et ils savaient que c'était les personnes à qui ils pouvaient aller parler et tout ça, alors je pense que d'être là quand ça se passe, c'est vraiment très déterminant pour la suite des choses, parce que les gens, ils se réfèrent automatiquement. (Groupe 19 : Intervenants sociaux d'un CI(U)SSS)

Pouvoir compter sur un nombre suffisant de ressources humaines est également nécessaire pour assurer le bon déroulement des services de soutien aux personnes sinistrées. Les participants provenant des CI(U)SSS estiment que la présence d'une relève et d'un minimum de deux coordonnateurs formés en contexte de sécurité civile permet d'alléger la charge de travail et d'éviter l'épuisement des intervenants et des coordonnateurs appelés à se rendre sur le terrain :

Au niveau de la charge de travail, pour deux, je crois que c'était trop. [...] mais on les voyait aller et ils travaillaient fort. On aurait eu le même résultat sur le terrain avec un troisième, mais eux autres, ils auraient vécu ça différemment. (Groupe 10 : Gestionnaires d'un CI(U)SSS)

Bien s'assurer d'une relève pour toutes les missions. Et quand je dis une, c'est deux et trois et quatre. S'assurer que les gens ont au moins une journée de congé par semaine. (Groupe 04 : Gestionnaires et intervenants municipaux)

La grande majorité des groupes focalisés (quinze groupes) souligne aussi l'importance que les organisations se préparent avant un sinistre, afin d'être en mesure d'intervenir rapidement et efficacement. Cela implique d'avoir une structure permanente des opérations de mesures d'urgence, que les responsabilités de chacun soient bien définies et de pouvoir compter sur une équipe permanente d'intervenants formés pour ce type d'intervention. Une telle structure organisationnelle faciliterait la mise en place des interventions en contexte d'urgence :

D'avoir une équipe organisée, préparée et supportée. Moi ça serait ça. Organisée, ça veut dire qu'on a une structure. Après ça organisée, c'est qu'on a nos documents, les intervenants ont été ciblés, ils ont la formation. (Groupe 18 : Gestionnaires d'un CI(U)SSS)

La moitié des groupes (dix groupes) ont souligné que le déploiement des mêmes intervenants sur le terrain présente plusieurs avantages, dont l'établissement d'un lien de confiance avec les citoyens, la continuité des services, une facilité à mettre en place un plan de formation continue et d'encadrement des intervenants et un meilleur échange avec les partenaires :

Oui, c'est ça qui est ressorti, que les gens étaient rassurés quand ils ont su que c'est la même personne qui était là. (Groupe 16 : Intervenants sociaux d'un CI(U)SSS)

Facteurs reliés aux intervenants

Certains facteurs liés à la bonne réussite des interventions relèvent des IS eux-mêmes. Ainsi, le fait d'entretenir de bonnes relations et une bonne communication au sein de son équipe favorise le bon déroulement des interventions, tout comme le fait de connaître les personnes des autres organisations avec qui ils appliquent les mesures d'urgence :

Parce qu'on le sait que c'est une des forces d'intervention en urgence, si tu connais déjà... que ce soit ton équipe, tes partenaires, tout le relationnel; s'il est bien établi, c'est plus facile par la suite de travailler ensemble. (Groupe 06 : Intervenants sociaux d'un organisme communautaire)

Certaines approches qui ont été privilégiées par les IS seraient davantage efficaces auprès des citoyens. Ainsi, huit groupes ont constaté les bienfaits d'une approche de proximité au sein de leur communauté. Cela se traduit par la présence continue des IS dans les différents lieux fréquentés par les personnes sinistrées (dans les centres d'aide aux sinistrés, dans les lieux où ces derniers sont hébergés et dans des endroits publics, tels que les restaurants). Il importe également d'aller au-devant des personnes plutôt que d'attendre qu'elles demandent officiellement de recevoir du soutien. Ce type d'approche permet de repérer plus facilement les personnes vulnérables et améliore la rapidité de leur prise en charge :

Bien, on les sort un peu de la zone de confort du travailleur social qu'on a appris habituellement où on est plus en bureau ou à domicile... Mais il faut être prêts, comme quand on s'est retrouvé à l'aréna au début, bien, c'est offrir un café, c'est écouter et des fois on se sent un peu impuissant, mais c'est d'accueillir la détresse de la personne et d'être dans l'action immédiatement (Groupe 18 : Gestionnaires d'un CI(U)SSS).

25

Selon les participants des groupes de discussion réunissant des intervenants sociaux ou des gestionnaires de CI(U)SSS et d'organismes communautaires, pour que l'expérience des IS soit positive, les intervenants doivent se porter volontaires et être disponibles pour intervenir durant plusieurs jours consécutifs. De plus, ils doivent idéalement être expérimentés pour agir en situation de crise (douze groupes) et suffisamment formés aux spécificités de l'intervention en contexte de mesures d'urgence (quatorze groupes). Ces répondants estiment par ailleurs que les IS doivent aussi avoir diverses qualités personnelles et professionnelles, telles qu'être en mesure de s'adapter aux imprévus (seize groupes), faire preuve d'empathie (quatorze groupes), de neutralité, d'objectivité et d'écoute (quatorze groupes) et faire preuve d'autonomie et de créativité (neuf groupes). Il a également été mentionné que les gestionnaires des CI(U)SSS doivent faire preuve de leadership, se montrer proactifs, être disponibles et savoir encadrer les intervenants sociaux (huit groupes). Tant chez les intervenants que chez les gestionnaires, il faut être capable de connaître et de respecter ses limites (dix groupes) et de gérer ses émotions (huit groupes).

Le bon déroulement des opérations en contexte d'urgence sociale dépend également des connaissances qu'ont les gestionnaires et les intervenants sociaux en ce qui a trait aux personnes et aux communautés sinistrées. Ainsi, neuf groupes estiment qu'il est plus facile d'intervenir lorsqu'ils sont capables d'identifier les facteurs de vulnérabilité des communautés qu'ils desservent. Cela permet notamment de rejoindre rapidement les personnes vulnérables, que ce soit en raison de leur état de santé physique ou mentale, de leurs ressources socio-économiques limitées ou de l'absence de personnes ressources pouvant les soutenir :

[...] on est capable de savoir en période calme combien il y a de personnes par maison, où est la clientèle vulnérable [...]. Mais toutes ces infos-là du porte-à-porte, on ne les a pas comme d'avance, alors un moment donné... là, on en connaît pas mal plus [...], mais à un moment donné on sait que telle maison, telle personne, il faut aller la sortir parce qu'elle ne passera pas au travers. (Groupe 20 : Gestionnaires et intervenants d'une municipalité et intervenants sociaux d'organismes communautaires)

Facteurs reliés aux citoyens sinistrés

Selon les répondants, certains comportements des citoyens favorisent le bon déroulement des opérations. Ainsi, il est utile que ces derniers s'informent s'ils vivent ou non en zone inondable, et si c'est le cas, qu'ils se dotent d'un plan d'urgence familial et d'une trousse d'urgence pouvant les dépanner pendant au moins trois jours (dix groupes). Il est aussi important qu'ils puissent identifier les ressources ou les organismes pouvant leur apporter du soutien et préparer des sacs de sable de façon préventive. S'ils décident de quitter leur domicile, il est recommandé de prévenir les autorités : en plantant, par exemple, une pancarte sur leur terrain ou en communiquant avec leur municipalité :

Il faut que le citoyen se prenne en main parce que c'est sa première responsabilité, c'est son obligation. Et c'est un partenaire avec nous dans une gestion d'urgence; et le premier responsable de sa survie, c'est lui. [...] aussi naïfs que de dire... c'est qui mes amis qui seraient prêts à m'héberger, c'est qui dans ma famille qui serait prêt à m'héberger? Pour ne pas être 47 jours chez la même personne [...] (Groupe 05 : Gestionnaires municipaux)

5. Discussion

Cette étude démontre que divers facteurs sociaux, organisationnels, professionnels et personnels facilitent le travail des IS. Il est entre autres suggéré, par la majorité des groupes rencontrés, de modifier ses manières d'intervenir auprès des individus en privilégiant l'approche de proximité (*reaching out*). Cette manière d'intervenir permet de se rapprocher des citoyens et facilite la mise en place de différentes interventions visant l'amélioration de la qualité de vie des individus et le développement de liens sociaux de réciprocité. Les intervenants doivent alors redoubler de créativité et de proactivité pour entrer en contact avec les personnes afin de leur offrir leur soutien et leur écoute. Par exemple, ils peuvent entrer en relation avec les personnes en leur proposant un café, en les aidant à remplir des formulaires, tout en évitant de trop s'imposer. Cette approche permet d'aider un plus grand nombre de personnes et d'intervenir rapidement avant qu'elles aient besoin des services de leur CI(U)SSS. Elle permet également de vaincre la réticence de certaines personnes qui hésitent à demander de l'aide, notamment les hommes. Une autre retombée positive de cette stratégie d'intervention abordée par un groupe de répondants est le repérage de personnes qui éprouvaient déjà des difficultés avant les inondations, avec comme résultat de leur faire bénéficier des services offerts. La prise de contact avec les sinistrés oblige les IS à adopter des stratégies d'intervention proactives plutôt que réactives, car généralement les personnes affectées par l'exposition à un désastre ne vont pas d'elles-mêmes aller chercher de l'aide psychosociale. Les intervenants doivent donc être aptes à amorcer les conversations et les contacts avec les sinistrés et les rencontrer où ils se trouvent.

La formation continue des IS concernant l'intervention en situation de sinistre demeure également, selon les répondants, une nécessité pour mieux les préparer et les soutenir, tout comme la reconnaissance de leur travail et la nécessité de bien les superviser, comme l'ont souligné Beltran et al. (2022), Boetto et al. (2021), Harms et al. (2022) ainsi que Sim et al. (2022). Il est donc important, comme le souligne Wu (2021), que ces professionnels aient accès à diverses formations en ce qui a trait à leurs rôles et à l'importance d'utiliser une approche de proximité.

Tout comme dans la plupart des articles recensés, les intervenants sociaux des CI(U)SSS déployés sur le terrain, tout comme les gestionnaires de ces établissements et ceux des municipalités, ont suggéré divers éléments qui doivent être mis en place pour faciliter le travail des IS en contexte de catastrophe tout en préservant leur état de santé physique et psychologique. En ce qui a trait aux facteurs collectifs, sociaux et organisationnels, il importe que les informations transmises à la population soient claires et compréhensibles pour l'ensemble des citoyens demeurant dans les zones inondées ou à risque de l'être, ce qui faciliterait le travail des IS lorsqu'ils doivent accompagner les pompiers ou les policiers lorsque ces derniers informent les personnes à risque de devoir quitter leur demeure (Sutton et al., 2014). Des informations claires de la part des autorités et des établissements publics responsables d'assurer la sécurité et le bien-être des personnes sinistrées faciliteraient aussi l'ouverture de ces personnes à recevoir des services de soutien (Choi et al., 2022). Le fait d'être bien préparé à intervenir et soutenu par des personnes compétentes lors d'une catastrophe, entre autres en ayant accès à de la supervision, à un nombre suffisant de IS déployés sur le terrain et formés aux principes de base de l'intervention en situation de crise macrosociale, sont aussi des facteurs qui faciliteraient le travail des IS. Connaître les mandats, les forces et les limites de son établissement, tout comme de celles de ses partenaires, demeurent aussi des éléments essentiels pour que les IS interviennent adéquatement, comme l'ont rapporté plusieurs études (Baum, 2012; Choi, 2011; Cunningham, 2003; Maltais et al., 2015; Maltais et Gerin, 2018; Phelps et al., 2009). Il importe également de promouvoir l'utilisation d'une approche intersectorielle et interdisciplinaire lors d'une catastrophe et de reconnaître l'apport essentiel des IS pour que ces derniers déploient leur plein potentiel (Gousse-Lessard, 2022). Il faut également leur donner suffisamment de temps, d'espace et d'autonomie afin qu'ils puissent utiliser leurs habiletés et leurs forces, ce qui fait référence au modèle d'autonomie décisionnelle de Karasek (Karasek et Theorell, 1990).

Malgré la richesse des informations recueillies et le nombre important de personnes ayant participé à l'un ou l'autre des vingt groupes focalisés, notre étude présente quelques limites, dont celles de ne pas pouvoir généraliser les résultats à l'ensemble des régions du Québec, de même qu'au vécu des IS en raison du nombre limité de jeunes IS ayant participé à cette étude, ce qui peut faire en sorte que leur point de vue n'ait pas suffisamment été pris en considération. De plus, comme la majorité des rencontres de groupe ont été réalisées en milieu urbain, la réalité des municipalités rurales n'a pas pu être spécifiquement décrite. Enfin, il arrive parfois dans des groupes de discussion que certains participants s'expriment plus que d'autres. Le point de vue des personnes plus silencieuses est alors peu pris en considération.

CONCLUSION

Selon les intervenants consultés, plusieurs facteurs faciliteraient la bonne marche des interventions sociales en contexte de mesures d'urgence, notamment des facteurs sociaux, organisationnels et opérationnels, mais aussi des facteurs liés aux caractéristiques des professionnels et des citoyens. Ainsi, les désastres représentent une sérieuse interruption du fonctionnement normal des communautés et les IS assument différents rôles aux niveaux micro, mezzo et macro permettant d'en amoindrir les conséquences (Rambaree et Rambaree, 2021). Il est primordial que les organisations adaptent leurs pratiques tout en reconnaissant que certains facteurs doivent être présents afin de faciliter le travail des IS. Les récentes catastrophes dont ont été victimes plusieurs municipalités du Québec et la pandémie de COVID-19 nous ont permis de reconnaître la nécessité pour les IS et leurs institutions d'être suffisamment formés pour se préparer à intervenir adéquatement lors de tels événements (Beltran et al., 2022; Kusmaul et al., 2021). Malheureusement, la formation offerte par les universités du Québec aux étudiants inscrits en travail social n'aborde que sommairement

les principes de l'intervention en contexte de catastrophe macrosociale et ne les sensibilise pas aux impacts qu'ont et qu'auront les changements climatiques et les événements météorologiques extrêmes sur leurs pratiques professionnelles. Pourtant, l'introduction des connaissances de base en situation d'urgence sociale permettrait à ces futurs professionnels de concevoir les catastrophes non seulement comme des événements physiques, mais aussi comme des situations pouvant provoquer un ensemble varié de problèmes individuels, collectifs et sociaux. Mieux connaître les impacts des catastrophes permettrait également d'être mieux outillé pour normaliser les réactions des victimes dans un contexte anormal de perturbations sociales. Les associations professionnelles des TS des différents pays où le travail social est bien implanté dans les organismes publics ou communautaires pourraient jouer un rôle de formation continue de même que tenir à jour la liste de leurs membres qui ont reçu une formation sur l'intervention en contexte de sinistre (Drolet et al., 2021; Ramanathan et Crawley, 2021). Malheureusement, il existe peu d'occasions pour les IS de présenter les meilleures pratiques à mettre en place et de partager leurs expériences vécues lors de désastres (Kranke et al., 2020; Kranke et al., 2022). De plus, la gouvernance lors d'une catastrophe est l'un des sujets de recherche les moins développés dans le champ de l'intervention sociale (Rambaree et Rambaree, 2021).

Dans un contexte de réchauffement climatique où les experts prévoient de plus en plus de catastrophes, il demeure aussi important de mieux connaître les impacts que peuvent avoir les événements traumatisants sur la santé globale des intervenants sociaux, car cela leur permettrait eux aussi de normaliser leurs réactions lorsqu'ils sont appelés à intervenir dans un contexte anormal de perturbations sociales. Les fondements théoriques et pratiques de l'intervention psychosociale lors de l'application des mesures d'urgence devraient donc, à notre avis, être davantage enseignés aux travailleurs sociaux et à leurs gestionnaires. Ces derniers pourraient alors être plus sensibles à leur réalité et mieux en mesure de les superviser et de les soutenir.

Plusieurs recommandations ont été émises par les répondants, indépendamment de leur statut professionnel et de leur rôle pendant les phases de préparation et d'intervention. Mentionnons que pour faciliter le travail des IS, il a été proposé de a) tenir des rencontres régulières de supervision de ces intervenants tout au long de leur déploiement sur le terrain b) réunir sur une base quasi-journalière l'ensemble des partenaires appelés à mettre en place les interventions de secours et de soutien aux personnes sinistrées afin de développer un sentiment d'appartenance et de solidarité c) bien définir et délimiter les rôles des IS, des différentes organisations et des membres de leur personnel afin de diminuer les frustrations, les conflits et le dédoublement des services offerts. Il a également été souligné d) la nécessité que les gestionnaires des CI(U)SSS libèrent de leurs fonctions habituelles les membres de leur équipe qui se portent volontaires à intervenir auprès des personnes sinistrées. Il importe aussi e) que les IS soient capables de mettre en pratique les principes de l'intervention intersectorielle et interdisciplinaire, car l'intervention en situation de crise implique nécessairement de travailler avec divers partenaires et professionnels et f) que leurs gestionnaires utilisent une communication claire, transparente et efficace. De plus, il a été évoqué g) de tenir compte du point de vue des IS en ce qui a trait aux besoins des personnes sinistrées et aux interventions à mettre en place, à modifier ou à abandonner. Enfin, il est primordial h) de connaître et reconnaître les rôles qu'assument les IS lors d'une catastrophe et de souligner le travail accompli par ces professionnels au sein de leur propre institution et des communautés où ces derniers sont intervenus.

ABSTRACT:

During spring 2019, historic floods affected more than 300 Quebec municipalities, forcing the evacuation of thousands of residents with the help of hundreds of social and municipal workers. This article presents the results of a qualitative study that explored the views of social workers and managers working in CISSS, CIUSSS or municipalities regarding the factors that facilitated psychosocial intervention with disaster victims during these floods. During 20 focus group, these professionals identified four main types of factors: those related to the society, organizations, workers and disaster victims.

KEYWORDS:

Disaster, social interventions, social work, best practices

RÉFÉRENCES

- Ali, I., Hatta, Z. A. et Azman, A. (2014). Transforming the Local Capacity on Natural Disaster Risk Reduction in Bangladeshi Communities: A Social Work Perspective [Article]. *Asian Social Work & Policy Review*, 8(1), 34-42. <https://doi.org/10.1111/aswp.12023>
- Baum, Nehami (2012). Trap of Conflicting Needs: Helping Professionals in the Wake of a Shared Traumatic Reality, *Clinical Social Work Journal*, 40, 37-45. <https://doi.org/10.1007/s10615-011-0347-0>
- Beltran, S. J., Luigi, P., Kusmaul, N. et Leon, M. (2022). Rising above the Flood: A Systematic Review of Gerontological Social Work in Disaster Preparedness and Response. *Journal of Gerontological Social Work*, 65(5), 545-561. <https://doi.org/10.1080/01634372.2021.1986764>
- Boetto, H., Bell, K. et Ivory, N. (2021, juillet). Disaster Preparedness in Social Work: A Scoping Review of Evidence for Further Research, Theory and Practice. *British Journal of Social Work*, 51(5), 1623-1643. <https://doi.org/https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab103>
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The Ecology of Human Development*. Harvard University Press.
- Bronfenbrenner, U. (2005). *Making human beings human: Bioecological perspectives on human development*.
- Choi, Ga-Young (2011). Organizational Impacts on the Secondary Traumatic Stress of Social Workers Assisting Family Violence or Sexual Assault Survivors. *Administration in Social Work*, 35, 225-242. <https://doi.org/10.1080/03643107.2011.575333>
- Choi, S., Powell, T. M., Muller, J. M. et Lux, E. A. (2022). Exploring the Disproportionate Impact of Disasters: Social Service Provider's Perceptions of Factors Increasing Vulnerability Among Hurricane Survivors. *Families in Society: Journal of Contemporary Social Services*, 103(3), 314-327. <https://doi.org/10.1177/10443894211051570>
- Crozier, D., Jouannic, G., Tran Duc Minh, C., Kolli, Z., Matagne, E. et Arbizzi, S. (2017). Reconstruire un territoire moins vulnérable après une inondation. *Espace populations sociétés*, 2016(3). <https://doi.org/10.4000/eps.7033>
- Cunningham, M. (2003). Impact of trauma work on social work clinicians: Empirical findings. *Social Work*, 48, 451-459. [10.1093/sw/48.4.451](https://doi.org/10.1093/sw/48.4.451)
- Das, A. (2020, décembre). Social Work, Disasters and Communities: Challenging the Boundaries of the Profession. *British Journal of Social Work*, 50(8), 2452-2465. <https://doi.org/https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa214>
- Deria, A., Ghannad, P. et Lee, Y.-C. (2020). Evaluating implications of flood vulnerability factors with respect to income levels for building long-term disaster resilience of low-income communities. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 48, 101608.
- Downing, K. S., Brackett, M. et Riddick, D. (2021). Self-care management 101: Strategies for social workers and other frontline responders during the COVID-19 pandemic in rural communities. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 31(1-4), 353-361. <https://doi.org/10.1080/10911359.2020.1825265>
- Drolet, J. L., Lewin, B. et Pinches, A. (2021). Social Work Practitioners and Human Service Professionals in the 2016 Alberta (Canada) Wildfires: Roles and Contributions. *British Journal of Social Work*, 51(5), 1663-1679. <https://doi.org/https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab141>

- Duchesne, S. et Haegel, F. (2013). *L'entretien collectif. L'enquête et les méthodes*. Armand Colin.
- Felix, E. D., Nylund-Gibson, K., Kia-Keating, M., Liu, S. R., Binmoeller, C. et Terzieva, A. (2020). The influence of flood exposure and subsequent stressors on youth social-emotional health. *American Journal of Orthopsychiatry*, 90(2), 161-170. <https://doi.org/10.1037/ort0000418>
- French, C. E., Waite, T. D., Armstrong, B., Rubin, G. J., Beck, C. R. et Oliver, I. (2019). Impact of repeat flooding on mental health and health-related quality of life: a cross-sectional analysis of the English National Study of Flooding and Health. *BMJ open*, 9(11). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2019-031562>
- Fulton, A. E. et Drolet, J. (2018). Responding to disaster-related loss and grief: Recovering from the 2013 flood in Southern Alberta, Canada. *Journal of Loss & Trauma*, 23(2), 140-158. <https://doi.org/10.1080/15325024.2018.1423873>
- Gousse-Lessard, A.-S., Gachon, P., Lessard, L., Vermeulen, V., Boivin, M., Maltais, D., Landaverde, E., Généreux, M., Motulsky, B. et Le Beller, J. (2022). Intersectoral approaches: the key to mitigating psychosocial and health consequences of disasters and systemic risks. *Disaster Prevention and Management*, 32(1), 74-99. <https://doi.org/10.1108/DPM-09-2022-0190>
- Harms, L., Boddy, J., Hickey, L., Hay, K., Alexander, M., Briggs, L., Cooper, L., Alston, M., Fronck, P., Howard, A., Adamson, C. et Hazeleger, T. (2022). Post-disaster social work research: A scoping review of the evidence for practice. *International Social Work*, 65(3), 434-456. <https://doi.org/10.1177/0020872820904135>
- Hay, K. et Pascoe, K. M. (2021). Social Workers and Disaster Management: An Aotearoa New Zealand Perspective. *British Journal of Social Work*, 51(5), 1531-1550. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab127>
- Hine, K. A. et Bragias, A. (2021). Effective communication during major crises: a systematic literature review to identify best practices for police. *Police Practice & Research*, 22(5), 1492-1507. <https://doi.org/10.1080/15614263.2020.1821681>
- Johnson, J. V. (1989). Collective control: strategies for survival in the workplace. *International Journal of Health Services*, 19(3), 469-480. <https://doi.org/10.2190/h1d1-ab94-jm7x-ddm4>
- Karasek, R. et Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life*. Basic Books.
- Kranke, D., Der-Martirosian, C., Hovsepian, S., Mudoh, Y., Gin, J., Weiss, E. L. et Dobalian, A. (2020). Social Workers Being Effective in Disaster Settings. *Social Work in Public Health*, 35(8), 664-668. <https://doi.org/10.1080/19371918.2020.1820928>
- Kranke, D., Gioia, D., Mudoh, Y. et Dobalian, A. (2022). Nothing Beats Experience: Case Study of How Withstanding the Effects of a Prior Disaster Impacted Provider Preparedness and Response during the Pandemic. *Health & Social Work*, 47(3), 225-228. <https://doi.org/10.1093/hsw/hlac015>
- Kranke, D., Mudoh, Y., Weiss, E. L., Hovsepian, S., Gin, J., Dobalian, A. et Der-Martirosian, C. (2022). "Emotional preparedness": a nuanced approach to disaster readiness among social workers. *Social Work Education*, 41(5), 860-873. <https://doi.org/10.1080/02615479.2021.1900099>
- Kusmaul, N., Beltran, S., Buckley, T., Gibson, A. et Bern-Klug, M. (2021). Structural Characteristics of Nursing Homes and Social Service Directors that Influence Their Engagement in Disaster Preparedness Processes. *Journal of Gerontological Social Work*, 64(7), 775-790. <https://doi.org/10.1080/01634372.2021.1933293>
- Lalani, N. et Drolet, J. (2019). Impacts of the 2013 floods on families' mental health in Alberta: Perspectives of community influencers and service providers in rural communities. *Best Practices in Mental Health*, 15(2), 74-92. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=03e4bb7b-1dc2-4d3f-a7d2-70a207dbf457%40redis>
- Maltais, D. (2015). *Situation de crise, de tragédie ou de sinistre : le point de vue des professionnels*. Les Presses de l'Université Laval.
- Maltais, D., Bolduc, V., Gauthier, V. et Gauthier, S. (2015). Les retombées de l'intervention en situation de crise, de tragédie ou de sinistre sur la vie professionnelle et personnelle des intervenants sociaux des CSSS du Québec. *Intervention*, 142, 51-65.
- Maltais, D. et Gerin, N. (2018). Intervenir en situation d'urgence sociale : les deux côtés de la médaille. Dans J. Douesnard (dir.), *Enjeux humains et psychosociaux du travail* (75-102). Presses de l'Université du Québec (PUQ).
- Maltais, D., Gilbert, S. et Généreux, M. (2022). Conséquences des inondations sur la santé physique et mentale des adultes exposés à des inondations : résultats d'une recension des écrits. Dans T. Buffin-Bélangier, D. Maltais et M. Gauthier (dir.), *Les inondations au Québec : risques, aménagement du territoire, impacts socioéconomiques et transformation des vulnérabilités* (291-307). Presses de l'Université du Québec (PUQ).

- Maltais, D. et Lansard, D. (2022). Intervention de crise en contexte d'inondation : les conséquences sur la santé et la performance au travail des intervenants psychosociaux. Dans T. Buffin-Bélanger, D. Maltais et M. Gauthier (dir.), *Les inondations au Québec : risques, aménagement du territoire, impacts socioéconomiques et transformation des vulnérabilités* (345-365). Presses de l'Université du Québec (PUQ).
- Maltais, D., Lansard, A.-L. et Généreux, M. (2021). *Les stratégies d'intervention déployées lors des inondations de 2019 : le point de vue d'intervenants de première et de deuxième lignes sur les avenues prometteuses : rapport synthèse*. GRIR-UQAC.
- Maltais, D., Lansard, A.-L., Généreux, M. et Martel, E. (2022). Interventions déployées lors des inondations de 2019 par les intervenants de première et de deuxième lignes. Dans T. Buffin-Bélanger, D. Maltais et M. Gauthier (dir.), *Les inondations au Québec : risques, aménagement du territoire, impacts socioéconomiques et transformation des vulnérabilités* (429-449). Presses de l'Université du Québec (PUQ).
- Maltais, D. et Robichaud, S. (2009). Conséquences de la tempête de verglas en Montérégie : santé psychosociale et performance au travail des intervenants. *Revue francophone du stress et du trauma*, 9(3),167-176.
- Miller, V. J., Anderson, K., Fields, N. L. et Kusmaul, N. (2022). "Please Don't Let Academia Forget about Us": An Exploration of Nursing Home Social Work Experiences during COVID-19. *Journal of Gerontological Social Work*, 65(4), 450-464. <https://doi.org/10.1080/01634372.2021.1978027>
- Nations Unies (s. d.). *La crise climatique - Nous pouvons gagner la course*. <https://www.un.org/fr/un75/climate-crisis-race-we-can-win>
- Olivier, R. (2022, 4 novembre). 300 M\$ pour acheter des propriétés en zones inondables : « Je suis une réfugiée climatique ». *Le Journal de Montréal*.
- Paton D. (2003). Stress in disaster response: a risk management approach. *Disaster Prevention and Management*, 12(3), 203-209.
- Phelps, A., Lloyd, D., Creamer, M. et Forbes, D. (2009). Caring for Carers in the Aftermath of Trauma. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 18(3), 313-330. <https://doi.org/10.1080/10926770902835899>
- Radio-Canada (2020, 4 février). Crues printanières historiques en Beauce. <https://ici.radio-canada.ca/info/dossier/1002453/inondations-printemps-beauce-chaudiere-appalaches-quebec-2019>
- Ramanathan, C. et Crawley, W. (2021). Conceptualizing Disaster Preparedness Interventions and Research: What Does Literature Have to Do With It? *Families in Society: Journal of Contemporary Social Services*, 102(3), 367-384. <https://doi.org/10.1177/1044389420978115>
- Rambaree, K. et Rambaree, B. B. (2021). "Out of the Frying Pan into the Fire": Mauritian Social Workers' Perspectives on Disaster Governance in Mauritius. *British Journal of Social Work*, 51(5), 1585-1604. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab102>
- Sim, T., He, M. et Dominelli, L. (2022, mars). Social Work Core Competencies in Disaster Management Practice: An Integrative Review. *Research on Social Work Practice*, 32(3), 310-321. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/10497315211055427>
- Sutton, J., Spiro, E. S., Johnson, B., Fitzhugh, S., Gibson, B. et Butts, C. T. (2014). Warning tweets: serial transmission of messages during the warning phase of a disaster event. *Information, Communication & Society*, 17(6), 765-787. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2013.862561>
- Vézina, M., Bourbonnais, R., Marchand, A. et Arcand, R. (2008). *Stress au travail et santé mentale chez les adultes québécois*. Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes (cycle 1.2). Institut de la statistique du Québec. http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/sante/pdf2008/stress_travail.pdf