

# LEÇONS TIRÉES – PERSPECTIVES CITOYENNES

PAR LA DIRECTION DE SANTÉ PUBLIQUE DU CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX  
DE L'ÉSTRIE –CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE SHERBROOKE

AVRIL 2022



**Production**

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke

**Rédaction**

Direction de santé publique

Cindy Stewart, technicienne en travail social, équipe de proximité  
CIUSSS de l'Estrie – CHUS | RLS du Granit | CSSS du Granit

Dre Mélissa Généreux, médecin-conseil  
CIUSSS de l'Estrie – CHUS | RLS de Sherbrooke | Centre administratif Saint-Vincent-de-Paul

Emmy Boulanger, travailleuse sociale, équipe de proximité  
CIUSSS de l'Estrie – CHUS | RLS du Granit | CSSS du Granit

Alice Leblanc, stagiaire, équipe de proximité

**Révision**

Direction de santé publique

Cindy Stewart, technicienne en travail social, équipe de proximité  
CIUSSS de l'Estrie – CHUS | RLS du Granit | CSSS du Granit

Dre Mélissa Généreux, médecin-conseil  
CIUSSS de l'Estrie – CHUS | RLS de Sherbrooke | Centre administratif Saint-Vincent-de-Paul

Droit d'auteur © Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke

ISBN 978-2-550-91468-6 (PDF)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022

*Toute reproduction totale ou partielle est autorisée à condition de mentionner la source.*

# REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier toutes les personnes impliquées de près ou de loin dans l'aide d'urgence et dans le processus de rétablissement de la communauté. Nous souhaitons souligner l'importance de tout un chacun dans la remise sur pieds de la communauté. Nous remercions également les participants de cette démarche, pour leur ouverture, leur participation et leur collaboration.



# TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	1
<i>But et objectifs</i> .....	1
<i>Méthodologie</i> .....	1
1. COMMUNICATION.....	2
2. LOGEMENT.....	3
3. SENSIBILISATION .....	4
4. MOBILITÉ ET TRANSPORT .....	6
5. ASPECTS PSYCHOSOCIAUX .....	7
6. SOINS PERSONNELS / TÂCHES QUOTIDIENNES .....	9
7. SÛRETÉ ET SÉCURITÉ.....	10
CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS.....	11



## INTRODUCTION

Le 6 juillet 2013 survient une tragédie ferroviaire à Lac-Mégantic, petite ville située en Estrie. Cette tragédie sans précédent aura des impacts sociaux, économiques, environnementaux et politiques, nécessitant l'intervention de plusieurs instances. Des situations complexes et un contexte évoluant rapidement ont emmené le milieu à s'adapter, innover et intervenir au meilleur des connaissances de chacun.

Inspiré d'une démarche effectuée par des citoyens touchés par les feux de brousse à Victoria (Australie) en 2009<sup>1</sup>, le projet « *Leçons tirées - perspectives citoyennes* » vise à recueillir le récit des personnes ayant vécu la tragédie de Lac-Mégantic à différents niveaux. Le tout a été réalisé à l'aide d'entrevues individuelles et de groupes de discussion, afin de ressortir les grands apprentissages de ces personnes. Cette initiative a permis de donner une voix et de rassembler les gens qui souhaitaient contribuer en identifiant ce qui pourrait être maintenu, modifié ou amélioré, comme façons de faire lors de la gestion de catastrophes futures. Par leur expérience, des citoyens ont ainsi pu nommer les bons et les moins bons coups vécus lors de la catastrophe et au cours des mois et années l'ayant suivie.

Nous en sommes à l'étape de réunir les participants afin de décider ce que l'on fait de ces précieux apprentissages. Les constats émergents doivent d'abord être validés, avec la possibilité d'ajouts ou de rectifications. Le groupe devra ensuite décider des suites à donner quant à l'éventuel partage de ces leçons tirées avec les instances concernées.

## BUT ET OBJECTIFS

Le but de ce projet est de donner une occasion différente aux citoyens de contribuer à la suite de la tragédie. Plus spécifiquement, le projet vise à :

- offrir une opportunité aux citoyens de se raconter ;
- reconnaître le vécu et l'expérience des gens ;
- et contribuer à l'amélioration des façons de faire en contexte de catastrophe.

## MÉTHODOLOGIE

Des entrevues individuelles de type semi-dirigées (n=12) et des groupes de discussion (n=2) se sont déroulés entre novembre 2017 et mars 2019. L'ensemble des entrevues a été effectué par Cindy Stewart, technicienne en travail social de l'équipe de proximité du CIUSSS de l'Estrie - CHUS. Parmi les participants aux entrevues individuelles, on retrouve des résidents de la MRC du Granit de tout âge ayant été exposés à la tragédie de diverses façons, incluant des endeuillés, des sinistrés, des survivants, des intervenants et des citoyens tout simplement. Le premier groupe de discussion a été constitué de trois ambulanciers, alors que le second, mené dans un contexte de réévaluation du plan de mesures d'urgence municipal (PMU), a été

---

<sup>1</sup> Lessons Learned by Community Recovery Committees of the 2009 Victorian Bushfires (2011). <https://www.redcross.org.au/getmedia/7f796fb7-958f-4174-98da-00b6e0182856/Lessons-Learned-by-Community-Recovery-Committees-of-the-2009-Victorian-Bushfires-v1-0.pdf.aspx>

constitué de onze employés de la ville de Lac-Mégantic accompagnés de deux ressources d'une firme engagée pour les travaux de PMU. Au total, ce sont donc 27 personnes (12 femmes et 15 hommes) qui ont participé aux entrevues individuelles ou aux groupes de discussion. La durée des entrevues individuelles a varié de 60 minutes à 180 minutes, tandis que les groupes de discussion ont duré environ 3 heures. Le canevas lors des entrevues individuelles ou des groupes de discussion s'inspire du cadre CHAMPSS, qui décrit la résilience des communautés selon l'approche des capacités fonctionnelles<sup>2</sup>. Ces capacités fonctionnelles sont: *Communication* (Communication), *Housing* (Logement), *Awareness* (Sensibilisation), *Mobility and Transportation* (Mobilité et transport), *Psychosocial* (Aspect psychosocial), *Self-Care and Daily Tasks* (Soins personnels et tâches quotidiennes) et *Safety and Security* (Sûreté et sécurité).

### Grands constats, classifiés selon les capacités fonctionnelles du cadre CHAMPSS

Voici les principaux constats et apprentissages qui émergent des différents échanges tenus individuellement ou en groupe.

## 1. COMMUNICATION

Les communications jouent un rôle central et doivent être optimisées lors d'événements tragiques. Tout d'abord, l'absence d'information crée de l'anxiété chez les gens. Aussi, la coordination des communications entre les différentes instances est importante, afin de favoriser que tous travaillent dans le même sens et d'éviter le dédoublement. Au-delà du besoin de coordination, les participants du présent projet ont mis de l'avant plusieurs réflexions concernant tant le message que le messager et le canal emprunté lors de communications.

### Le messager

- La gestion des médias est un enjeu prenant. Ainsi, une personne de chaque organisation devrait y être dédiée.
- Afin que l'information soit mieux entendue par les personnes touchées par la catastrophe, elle devrait être accompagnée de visages connus.
- On suggère d'identifier des personnes pivots dans chaque quartier, des personnes qui recevraient l'information juste et la retransmettraient aux résidents du quartier (par la technique du bouche-à-oreille).

### Le canal

- Les réseaux sociaux, en forte émergence, ont un effet paradoxal : ils facilitent, tout en compliquant le travail. Bien que les réseaux sociaux offrent de la visibilité aux informations, encore faut-il maîtriser ces outils et avoir un certain contrôle sur ce qui y est véhiculé. En effet, les réseaux sociaux, accessibles à tous, permettent d'y échanger de l'information, véridique ou fausse.
- Il importe de donner autant de place aux médias traditionnels qu'aux médias sociaux.
- Les médias traditionnels locaux, notamment la radio, pourraient être davantage utilisés pour partager l'information destinée à la population locale.

---

<sup>2</sup> O'Sullivan, T.L., Toal-Sullivan, D., Charles, K., Corneil, W., & Bourgoin, M. (2013), Community Resilience Through a Functional Capabilities Lens: The CHAMPSS Framework. [http://enrichproject.ca/CHAMPSS\\_June\\_2014\\_French.pdf](http://enrichproject.ca/CHAMPSS_June_2014_French.pdf)

### Le message

- On se doit de donner régulièrement de l'information, une information qui se veut transparente, vulgarisée et livrée en un seul point de chute. Il est apprécié que les points de presse soient en des lieux connus, idéalement toujours au même endroit et à la même heure chaque jour, afin de favoriser la présence et la disponibilité des porte-paroles désignés.
- Lorsque l'on accompagne le message d'images (par exemple, aux nouvelles on parlait de la tragédie en montrant les explosions), le message n'est pas écouté. Les personnes les plus directement affectées vont jusqu'à fermer leur téléviseur dans un tel contexte.
- Il pourrait y avoir davantage de messages concernant les services et les ressources disponibles, ainsi que des témoignages de personnes ayant vécu la catastrophe.
- On tient à féliciter ceux et celles qui osent sortir du cadre pour bien se coller aux besoins et à la réalité du milieu.

*« Des visages connus qui donnent de l'information à la télévision, il me semble que ça nous parle plus. »*

*« Des citoyens désignés pour transmettre l'information, les gens seraient peut-être plus à l'aise avec eux. »*

## 2. LOGEMENT

Le logement est certainement un besoin de base auquel on doit répondre, et ce tant pour les sinistrés, les commerçants, que les personnes venues porter assistance à la communauté. Mieux vaut donc s'y préparer à l'avance.

### Les sinistrés

- Il est apprécié que la relocalisation temporaire des personnes sinistrées (ex : dans une école secondaire) soit rapidement remplacée par des installations plus confortables (ex. : des roulottes temporaires pour reloger les personnes ayant perdu leur logis).
- Il importe d'instaurer une étroite collaboration entre les services psychosociaux et les employés municipaux lors de la relocalisation de certaines personnes moins fortunées et ayant perdu leur logement.
- L'armée pourrait jouer un rôle dans la relocalisation des sinistrés et l'administration des ressources d'aide provenant de l'extérieur de la région.
- On doit favoriser l'entraide spontanée au sein de la communauté, notamment par des personnes non sinistrées qui offrent d'héberger des personnes sinistrées.
- À titre préventif, en amont d'une catastrophe, les services d'incendie pourraient mettre en place une liste de personnes intéressées à reloger les sinistrés en cas d'urgence.

### L'aide extérieure

- Devant l'ampleur de la tragédie, un grand nombre d'intervenants de partout au Québec (environ 825 personnes dans le cas de la tragédie de Lac-Mégantic) peuvent être appelés à se déplacer dans la communauté affectée pour porter main-forte. Cette communauté doit disposer d'infrastructures nécessaires pour héberger et localiser tous ces gens, autant dans la ville affectée que dans les municipalités avoisinantes. En l'absence de telles infrastructures, des citoyens et des intervenants du milieu peuvent se sentir lésés par la place que prenaient les instances venant de l'extérieur (par exemple, les corps policiers qui prennent l'entière responsabilité des chambres d'hôtel, ou certaines instances réquisitionnant les bureaux d'une école secondaire).

### Les commerçants

- Avec du recul, les participants sont en mesure de nommer qu'il aurait dû y avoir une relocalisation temporaire et solidaire des commerçants.
- Un autre constat fut qu'il y a eu construction de nombreux condos commerciaux, sans évaluer la capacité de payer des commerçants. Le rôle d'une instance coordonnant la reconstruction physique (ex. : le Bureau de reconstruction à Lac-Mégantic) devrait être d'orchestrer les divers projets de reconstruction. On doit se poser la question : *pour qui on reconstruit?* Plusieurs participants pensent que les considérations économiques prennent trop souvent le dessus sur les considérations sociales.

*« Malheureusement, c'est le financier qui a mené la barque. »*

*« On est allé trop vite avec les condos commerciaux, il aurait pu y avoir du temporaire pour qu'ils puissent se réinstaller sur Frontenac. »*

## 3. SENSIBILISATION

La sensibilisation peut s'effectuer à différents niveaux. L'un des thèmes qui ressortent le plus souvent est l'aspect juridique. Comment bien outiller les citoyens quant à leurs droits ? Aussi, les besoins et les ressources disponibles en communauté doivent être mieux connus des citoyens. Finalement, divers partenaires gagneraient à être mieux informés des enjeux propres aux catastrophes et de la manière d'en tenir compte dans le cadre de leurs interventions.

### Les droits

- Confrontés à ce sinistre extraordinaire, bon nombre de citoyens ne connaissent pas leurs droits. Par exemple, à Lac-Mégantic, plusieurs personnes nomment ne pas avoir été au courant de leurs droits en lien avec le recours collectif, les indemnisations des victimes d'actes criminels (IVAC), etc. Également, les familles des victimes ont été ciblées par des avocats américains pour les représenter dans les recours, dilapidant une partie des revenus auxquels elles avaient droit. Plusieurs citoyens se sont sentis abandonnés par les instances officielles, qui ne les auraient pas suffisamment protégés de ce qu'ils considéraient comme des abus.

- À la suite d'une catastrophe, une bonne approche serait donc de sensibiliser davantage les citoyens quant à leurs droits et quant aux services juridiques disponibles (ex. : Juripop). Il est apprécié que des instances officielles telles que le Barreau du Québec et le Bureau des assurances du Canada rencontrent les citoyens, et ce, le plus largement possible.
- On recommande la distribution de dépliants informatifs sur le sujet (ex. : ce que les sinistrés peuvent vivre dans une telle situation, quoi faire lorsqu'on est approché par des avocats, comment reconnaître les « profiteurs »).
- On devrait prévoir un meilleur accompagnement de la part des bonnes ressources en cas de recours collectif.

### Les besoins et les ressources disponibles

- On nomme le besoin des citoyens d'être sensibilisés aux risques qu'ils encourent suite à l'exposition à une tragédie, telle qu'une augmentation de la consommation de substances psychoactives, la perte ou l'augmentation de l'appétit, des difficultés reliées au sommeil, etc.
- Les messages transmis dans ce contexte doivent être vulgarisés pour qu'ils soient compris de tous. Une idée serait d'avoir un porte-parole de la rue pour faire de la sensibilisation à ce sujet.
- Les intervenants devraient être invités à prendre soin d'eux-mêmes. Ils ne sont pas que des « sauveurs », ils doivent être aidés eux aussi. On devrait songer à obliger des temps d'arrêt, prévoir des stratégies préventives et identifier des intervenants provenant de l'extérieur responsables de les suivre et de prendre soin d'eux au besoin.
- Les préjugés vis-à-vis les arrêts de travail devraient être atténués dans la population.
- On devrait sensibiliser davantage au niveau de la disponibilité des différentes ressources disponibles dans la communauté : IVAC, Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (CNESST), Croix-Rouge, organismes communautaires, services psychosociaux et autres ressources du milieu.

### Les partenaires

- De manière générale, on devrait reconnaître et utiliser davantage les forces de la communauté.
- Il serait opportun d'avoir une liste de tâches communautaires ainsi qu'une liste de volontaires, ce qui faciliterait grandement l'organisation des tâches lors d'un sinistre.
- Il serait fort pertinent d'avoir les coordonnées des ressources-clés dans la communauté : épiceries, personnes responsables des infrastructures, etc. Ces ressources peuvent notamment servir de point de rassemblement.
- Lorsqu'une ville fait une consultation citoyenne, comme *réinventer la ville*, il faut faire attention à ce que l'on peut créer, bien définir l'exercice et gérer les attentes que cela peut créer, afin d'éviter de susciter de faux espoirs chez les citoyens. On ne doit pas donner l'impression que ce type consultations citoyennes est réalisé seulement pour se donner bonne conscience et « faire check ».
- Les employeurs devraient être sensibilisés aux impacts d'une tragédie sur les employés, afin qu'ils soient plus indulgents et soient en mesure de dépister différentes difficultés.
- Les efforts devraient être poursuivis afin de sensibiliser les médias aux impacts de diffuser de manière répétitive des images de la catastrophe, même 6 ans plus tard.

« On n'était pas en état de tout comprendre. Beaucoup d'informations, de services, mais on n'était pas disponible pour tout ça...»

*« Il aurait pu y avoir plus de jumelage et les grosses boîtes qui venaient pour nous rencontrer auraient pu se parler un peu plus au lieu qu'on se répète tout le temps. »*

## 4. MOBILITÉ ET TRANSPORT

La tragédie de Lac-Mégantic, de par son ampleur et sa position géographique, a coupé les liens entre le secteur Fatima et le secteur Sainte-Agnès, isolant le secteur Fatima des ressources de la ville pendant un certain temps. Devant cette « fracture » au sein même de la communauté, de nombreuses personnes n'ayant pas accès à un véhicule ni au transport en commun peuvent se retrouver démunies. Elles deviennent incapables d'aller faire les courses et de vaquer à leurs activités de la vie quotidienne. Il importe dans un tel contexte de veiller à ce que l'offre de service de transport soit adaptée et que le réaménagement temporaire et permanent des lieux en tienne compte.

### L'adaptation des services

- La mise en place d'un système de navette locale « gratuite » pour les citoyens (ex. : frais de 1 \$ ou coupons issus par la Croix-Rouge), avec des arrêts spécifiques est certainement à considérer en contexte post-catastrophe. Une telle navette permet à la population de demeurer mobile, tout en utilisant la voie de contournement routière. Toutefois, il importe d'adapter la navette aux besoins des familles (ex. : tolérance envers les enfants, envers les bagages plus nombreux). Le choix des chauffeurs est également important et ces derniers devraient être sensibilisés quant à la réalité des utilisateurs. Enfin, le fonctionnement de la navette devrait être clair et expliqué à tous.
- En plus d'un système de navette locale, il faudrait prévoir pour les communautés rurales affectées, des transports vers les services spécialisés plus éloignés (ex. : services de psychiatrie pour les troubles de stress post-traumatique).
- Un système de covoiturage pourrait être organisé afin de faciliter les déplacements des citoyens.
- On souligne que la coupure de la ville de Lac-Mégantic en deux a engendré une gestion différente des horaires de travail des ambulanciers, ce qui au final, a augmenté leur efficacité d'intervention, tout en améliorant leur qualité de vie. Il serait intéressant de tirer des leçons de cette adaptation « forcée » des services et d'être même en mesure de considérer son maintien une fois le retour à la normale.

### Le réaménagement des lieux

- Il importe de sécuriser les lieux rapidement pour les piétons.
- La mise en place d'aménagements temporaires pour les piétons (ex. : passage piéton) est fortement appréciée, permettant à la population de circuler de manière sécuritaire dans la zone en reconstruction.
- On devrait considérer plusieurs avenues et considérer l'opinion du public lors du réaménagement physique des lieux (ex. : la réouverture d'un pont plutôt que la construction d'un autre pont pouvant être vu comme étant une dépense inutile).

- L'aménagement de voies de contournement routières permet d'éviter des détours et une perte de temps précieuse à la population.

*« La navette c'était vraiment un bon coup. »*

*« Il faudrait penser aux gens qui ont des besoins spécialisés suite à l'événement et qui doivent se déplacer vers les grands centres pour recevoir les soins, ça coûte cher. »*

## 5. ASPECTS PSYCHOSOCIAUX

Un volet central en contexte post-catastrophe est bien sûr le volet psychosocial. Toute reconstruction physique et économique perd de son sens en l'absence de considération pour la reconstruction de l'humain qui se trouve, malgré lui, placé au cœur de la situation. Des expériences difficiles ont été vécues par plusieurs citoyens et riches sont les réflexions qui en émanent en matière de services psychosociaux et de soutien à offrir.

### Des expériences difficiles

- Les expériences vécues lors de catastrophes varient grandement d'une personne à l'autre. Par exemple, à Lac-Mégantic, des personnes regrettent de ne pas avoir pris d'arrêt de travail complet pour prendre le temps de se rétablir.
- D'autres nous parlent d'anxiété générée par les événements. Par exemple, certains rapportent qu'avant et pendant la tragédie, l'anxiété n'était pas un enjeu, mais que celle-ci s'est développée au fil du temps et qu'elle perdure toujours aujourd'hui.
- On nous explique la réalité propre au milieu rural. En effet, il peut être difficile de « décrocher » dans une petite communauté tissée serrée où tout le monde se connaît et où on croise souvent les mêmes visages dans divers endroits publics.
- Un souhait ressort, celui que toute personne exposée à une catastrophe prenne soin d'elle-même.

### Offre de services adaptée

- Tôt suivant la survenue d'une catastrophe, une équipe psychosociale dédiée au rétablissement devrait être mise en place, une équipe qui travaille autrement. En étant localisée en dehors des « murs de l'hôpital », cette équipe de rétablissement devient un repère important pour les citoyens ébranlés. Il importe qu'elle demeure présente sur le terrain suffisamment longtemps.
- L'offre de services devrait s'adapter aux besoins de la population. Par exemple, certaines personnes n'ayant pas perdu de proches pourraient, à tort, ne pas se sentir légitimées de demander de l'aide.
- Il faut s'assurer que l'aide soit apportée de façon moins formelle et que les services psychosociaux soient déstigmatisés. Également, on doit reconnaître que les besoins varient d'un individu à l'autre. Certains ont un besoin de support moral, d'autres ont besoin d'être dans l'action, d'où l'importance de respecter le rythme de chacun et d'oser faire autrement.

- On suggère un déploiement plus large des services psychosociaux, pas seulement dans la zone directement affectée par une catastrophe (ex. : centre-ville de Lac-Mégantic).
- Lors de la réintégration des personnes ayant été évacuées, on devrait organiser des visites à domicile, ce qui permet de dépister des problématiques psychosociales et de donner accès aux services à des personnes présentant des besoins.
- Il importe de mettre en place des services spécialisés pour les jeunes.
- On devrait faire connaître davantage les groupes de soutien et donner de la place aux citoyens pour y contribuer.
- Au moment opportun, les équipes de travail ayant été impliquées dans la gestion d'une catastrophe devraient éventuellement procéder à un débriefing. Il a été constaté que le présent projet « *Leçons tirées – perspectives citoyennes* » était la première occasion, plus de 5 ans après la tragédie, d'en parler pour plusieurs.
- Les participants ont mis en lumière toute l'importance des services psychosociaux lors d'événements significatifs, comme le retour à domicile, la démolition du centre-ville de Lac-Mégantic, etc.
- Parfois, il peut être bon d'établir un partenariat entre les services psychosociaux et le milieu municipal, afin de passer outre les règles, en permettant par exemple à une famille d'aller dans la zone sinistrée pour lui permettre de cheminer. Certaines personnes rencontrées ont rapporté avoir eu un grand besoin d'aller sur les lieux rapidement, pour mieux comprendre ce qui se passait.
- On devrait s'assurer de répondre aux besoins des différents groupes. Par exemple, à Lac-Mégantic, certains groupes très impactés (ex. : les familles endeuillées) ont eu accès à beaucoup de soutien, à une bonne offre de services, alors que des survivants se sont sentis exclus. Les familles endeuillées ont eu plusieurs occasions de se revoir, des activités leur ont été organisées. Plusieurs survivants ont ressenti un tel besoin, en particulier ceux qui se sentent coupables d'avoir fait le choix de laisser quelqu'un derrière eux lorsqu'est survenu le déraillement et les explosions qui s'en sont ensuivies.

### Soutien de l'extérieur

- Afin de protéger les intervenants du milieu, des ressources psychosociales peuvent provenir de l'extérieur. L'un des enjeux soulevés dans un tel contexte est celui de la confidentialité, puisque ces intervenants inconnus du milieu doivent porter un identifiant visible (ex. : un dossard blanc), ce qui fait que plusieurs citoyens ne souhaitant pas être reconnus lors de la consultation pourraient éviter d'aller les voir.
- En revanche, pour d'autres participants, il apparaît important d'avoir accès à des ressources psychosociales provenant de l'extérieur, car il est parfois plus facile de se confier à un étranger.
- Dans tous les cas, on devrait donner le choix aux intervenants psychosociaux locaux de contribuer à leur façon. Pour plusieurs, le fait de continuer de s'impliquer activement au sein de leur communauté contribue à leur rétablissement.
- Il importe d'avoir un intervenant dédié aux intervenants du milieu, quelqu'un qui les soutient directement.
- On devrait prévoir un suivi des intervenants provenant de l'extérieur qui sont venus donner un coup de main et qui sont par la suite repartis.

- Une idée qui émerge des participants est celle de mettre en place une équipe volante au Québec, une équipe qui vient soutenir les équipes psychosociales régulières dans les différentes régions du Québec en cas de catastrophe, au besoin.

*« Si je m'étais permis d'arrêter, peut-être que j'irais mieux aujourd'hui. »*

*« Si les gens qui vivent une tragédie quelque part peuvent lire cela, prendre soin d'eux rapidement, ce serait très bon ».*

*« On perd une richesse en privant les intervenants d'être là. De toute façon, aucun suivi n'était normal, les clients n'étaient pas disponibles pour un suivi régulier. »*

*« Il ne faut pas oublier les enfants. Ils vont grandir avec ça, j'ai envie de dire avec une racine endommagée. »*

## 6. SOINS PERSONNELS / TÂCHES QUOTIDIENNES

Comme c'est le cas dans d'autres catastrophes d'envergure, la tragédie de Lac-Mégantic a occasionné de nombreuses pertes. En plus d'avoir perdu une partie de sa population, Lac-Mégantic a perdu ses repères, par la perte de bâtiments historiques, d'emplois, d'habitudes et même par les pertes commerciales. Toutes ces pertes font en sorte que le retour à la normale peut être long et ardu. Certains doivent s'absenter de leurs familles pendant des mois, pour travailler auprès de la population et dans la zone sinistrée. Ces absences laissent leurs traces et nécessitent de l'aide pour un retour à la vie normale et optimale. Différentes situations à la suite de la tragédie de Lac-Mégantic, comme la destruction du centre-ville soulignent l'anormalité de ce qui a été vécu. Malgré le caractère exceptionnel de la situation, on constate qu'il importe de répondre d'abord et avant tout aux besoins de base.

### Nourriture et autres biens matériels

- Suite à la tragédie, il était difficile d'avoir accès à de la nourriture, car il manquait de vivres dans la seule épicerie de la ville. Dans un tel contexte, on devrait être en mesure d'offrir un service temporaire favorisant l'accès à la nourriture pour la population locale. Cela permet aux gens qui vivent du stress aigu et qui ont de longues journées de s'alimenter sainement. L'envers de la médaille est que certains pourraient « tirer profit » de la situation. Dans tous les cas, retenons l'importance d'avoir accès à de la nourriture préparée, mais aussi l'importance de se réunir et de manger ensemble.
- Les services alimentaires (ex. : cafétéria) devraient demeurer accessibles et se montrer souples autant que faire se peut. Au lieu de focaliser sur ceux qui pourraient « tirer profit » de la situation, on devrait apprécier l'impact global des services sur la communauté. Il serait apprécié de diversifier les services alimentaires (cuisine de rue, mets à emporter, etc.), le tout dans le but de simplifier le quotidien des gens.
- La présence de cartes-cadeaux applicables dans la majorité des commerces pourrait faciliter les achats pour ceux qui n'ont plus d'argent ou lorsque le système d'achat par carte débit ne fonctionne plus, tout en favorisant l'économie locale.
- Il est important d'avoir une équipe qui s'occupe de la gestion des dons, afin que les biens soient distribués équitablement.

### Retour à la vie normale

- Le retour à la routine (ex. : retour à l'école à l'automne) est un moment déterminant, ça fait du bien. Mais c'est aussi dans ce moment que prend toute l'importance d'avoir un réseau de soutien proche, d'obtenir un coup de main aux tâches ménagères, à la préparation des repas, à la garde des enfants.
- Tous visent un retour à la « presque normale ». La mise en place d'aide aux tâches ménagères (ex. : Service d'aide domestique du Granit) est très appréciée, offrant du répit aux personnes.
- On doit multiplier les occasions de se réunir, de se revoir.
- On ne doit pas sous-estimer l'impact négatif de la perte d'accès aux infrastructures de sports et de loisirs (ex. : les deux « gymnases » ont été affectés à Lac-Mégantic), ces services permettant à la population de « se défouler ».
- On nomme que toutes petites victoires peut faire du bien, dans la reconstruction comme dans le retour à la vie normale.
- Certains nomment avoir ajouté à leur routine la consommation d'alcool, qui est demeurée dans leur routine suite au retour à la vie normale.

*« Ça aurait pris un endroit où l'on peut manger ensemble gratuitement ou à faible coût. »*

*« La routine avec la rentrée scolaire m'a aidé à aller mieux, mais c'était exigeant, les repas, l'épicerie, le lavage, les devoirs... »*

## 7. SÛRETÉ ET SÉCURITÉ

Le sentiment de sécurité de chacun dans la vie de tous les jours a été fortement ébranlé le 6 juillet 2013. Depuis la tragédie, il est rapporté que des citoyens ont une trousse de secours prête en cas de besoins, que leur véhicule est toujours plein d'essence et que certains dorment près des sorties de secours. Les lieux sacrés, comme l'église, constituent un lieu de recueillement et de rassemblement où les citoyens se sentent en sécurité. Il ressort également que la réexposition aux bruits du train suite à la tragédie causait une récurrence dans les symptômes post-traumatiques. Au niveau de la prévention, on met de l'avant l'importance que les gens sentent que leur communauté est prête à faire face à une catastrophe. Ils devraient aussi connaître les informations relatives au plan de secours et au point de rassemblement, d'où l'importance de partager l'information utile en cas d'urgence en amont d'une éventuelle catastrophe.

### Réflexion générale

L'un des grands enjeux qui ressort des entrevues individuelles et des groupes de discussion est la coordination de la réponse pendant et après la catastrophe. On doit se préparer à l'avance, déterminer comment organiser l'hébergement des sinistrés, l'hébergement de l'aide extérieure, la gestion des dons, les services à offrir à la population, la gestion des ressources volontaires, etc. L'organisation et l'arrimage de la réponse de tous, en amont des catastrophes, sont essentiels. Cela favoriserait une meilleure coordination et une meilleure communication entre les ministères et les organisations concernés, pour que tous se parlent et que tous sachent qui fait quoi et qui prend les décisions le moment venu.

Par ailleurs, un équilibre est à rechercher entre l'utilisation des ressources internes et externes lors de la gestion de la catastrophe. Lorsque le tout survient dans un petit milieu, il est nécessaire d'appeler du renfort. Toutefois, bien que les gens du milieu soient touchés par la catastrophe, il n'en demeure pas moins qu'ils souhaitent avoir leur place et pouvoir s'impliquer pour aider leur communauté. Le soutien externe est donc nécessaire, mais pas au détriment des membres de la communauté (tant les citoyens que les intervenants). L'implication des ressources locales dès le début et tout au long de la gestion d'une catastrophe permet de donner du sens et constitue un levier pour la résilience des individus et de la communauté. Dans le même ordre d'idée, la reconnaissance de l'implication de l'ensemble des ressources locales ayant mis la main à la pâte est capitale, au risque de créer de la frustration, de la déception et de la mobilisation.

*« J'ai encore besoin de me préparer à partir vite, l'auto toujours full de gaz. »*

*« Le fait que l'église ait ouvert ses portes ç'a été rassurant pour moi. »*

*« Mon sentiment de sécurité envers le gouvernement ne reviendra pas. »*

## CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

En conclusion de ces rencontres qui se sont voulues riches et pleines de sens, des leçons ont pu être tirées, des leçons que les citoyens souhaitent léguer à la communauté et transmettre sous forme de recommandations à ceux qui pourraient vivre une catastrophe naturelle ou technologique dans le futur.

### Dix recommandations des citoyens en matière de gestion des catastrophes

- 1) Déterminer clairement qui assure la prise en charge et les décisions qui en découlent.
- 2) Favoriser l'implication et la reconnaissance des membres de la communauté dès le début.
- 3) Miser sur une communication transparente, au bon moment, par un visage connu.
- 4) Accepter que le rétablissement soit un processus à long terme, s'échelonnant sur plusieurs années.
- 5) Répondre aux besoins immédiats, de façon temporaire, puis consulter la population avant la construction d'infrastructures permanentes.
- 6) Ne pas se précipiter dans une reconstruction menée par des instances provenant de l'extérieur.
- 7) Promouvoir une participation citoyenne réelle tout au long du processus de rétablissement.
- 8) Laisser du pouvoir à la population, plutôt que de « prendre en charge ». Respecter l'autonomie de la communauté, y ajouter une aide extérieure sans prendre la place des ressources locales.
- 9) Cesser de travailler en silos et faire en sorte que les différentes instances se parlent.
- 10) Normaliser la demande d'aide, car tous y ont droit, quels que soient leur statut socio-économique et leur degré d'exposition à une catastrophe, et ce, tant dans le court que dans le long terme.



*Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Estrie - Centre  
hospitalier universitaire  
de Sherbrooke*

Québec 

