

*LES IMPACTS SOCIAUX ET PSYCHOSOCIAUX DE LA
TEMPÊTE DU VERGLAS : UNE RÉFLEXION ISSUE
DES ENQUÊTES MENÉES AUPRÈS DES SINISTRÉS*

RAPPORT FINAL DU VOLET PSYCHOSOCIAL

Présenté à la
Commission scientifique et technique chargée d'analyser les événements relatifs
à la tempête du verglas survenue du 5 au 9 janvier 1998

Johanne CHARBONNEAU et
Stéphanie GAUDET
avec la collaboration de Françoise-Romaine OUELLETTE

INRS-Urbanisation

8 octobre 1998

TABLE DES MATIÈRES

L'équipe de recherche	v
Liste des tableaux et annexes.....	vii
Liste des mémoires présentés à la Commission, utilisés dans le présent rapport	ix
INTRODUCTION	1
Objectif général.....	1
Objectifs spécifiques.....	1
MÉTHODOLOGIE	5
L'enquête téléphonique	5
Échantillon	5
Entrevues.....	7
Codification, saisie et analyse	7
L'enquête ciblée.....	8
Échantillon et recrutement	8
Analyse	9

PREMIÈRE PARTIE – LES CONSÉQUENCES DU SINISTRE AUPRÈS DE LA POPULATION

CHAPITRE 1 – LE VERGLAS : UN ÉVÉNEMENT QUI A SES PARTICULARITÉS.....	15
CHAPITRE 2 – LES CONSÉQUENCES PRATIQUES.....	21
Première phase : la tempête de verglas.....	22
Deuxième phase : l'installation dans la « durée »	24
Troisième phase : l'après-sinistre	29
CHAPITRE 3 – LES CHEMINEMENTS D'HÉBERGEMENT.....	33
Typologie des phases d'hébergement.....	34
L'abri d'urgence ou la phase d'organisation temporaire.....	36
Les vulnérabilités : influences sur la phase d'« abri d'urgence »	36
Les abris d'urgence prolongés qui augmentent les vulnérabilités.....	38
L'organisation quotidienne en phase d'abri d'« urgence »	40

La phase d'« abri temporaire » ou l'organisation à long terme	42
Les hébergés	43
Les hébergeants	45
La phase d'après-sinistre	47
CHAPITRE 4 – L'IMPACT PSYCHOSOCIAL DU SINISTRE	49
L'évolution du sinistre	50
Les phases du sinistre	50
Les principaux impacts psychosociaux	58
Les réactions émotives face aux effets du verglas sur l'environnement.....	58
L'incertitude quant aux pannes électriques et à leur durée.....	60
La désorganisation, particulièrement la désorganisation de la vie quotidienne	61
L'ébranlement de la stabilité et de la sécurité du chez soi.....	62
L'inquiétude pour les proches	64
L'inquiétude pour les animaux domestiques.....	65
La vulnérabilité.....	66

DEUXIÈME PARTIE – LES STRATÉGIES DE MOBILISATION DES RESSOURCES

CHAPITRE 5 – LES RESSOURCES PERSONNELLES.....	79
La normalité quotidienne.....	79
L'autonomie	80
L'attachement au chez soi	85
CHAPITRE 6 – LA MOBILISATION DES RESSOURCES DU RÉSEAU PERSONNEL	87
Les normes de circulation d'aide dans le réseau social.....	88
La liberté plutôt que l'obligation.....	88
Le danger des relations de pouvoir	89
La reconnaissance.....	89
La réciprocité	90
La circulation d'aide à travers les membres du réseau.....	90
La famille	91
Les amis, les voisins, les collègues de travail	95
Les vulnérabilités ou les limites du réseau social.....	97
Le manque de diversité du réseau	97
Les immigrants.....	97
La pauvreté des offres d'aide	97

Le manque de proximité géographique	98
Les limites du réseau lors de la cohabitation.....	99
CHAPITRE 7 – LES SOLIDARITÉS SOCIALES	103
L'utilisation des ressources bénévoles dans le cadre des services à la population organisés par les autorités publiques.....	104
L'utilisation de ressources d'organismes reconnus, pré-existants au sinistre ...	105
L'utilisation de ressources de groupes spontanés de bénévoles.....	106
L'utilisation de ressources offertes directement par des individus, inconnus	107
CHAPITRE 8 – LE RECOURS AUX RESSOURCES PUBLIQUES.....	111
L'information	111
Les services aux sinistrés	113
Les centres d'hébergement	116
Les compensations financières.....	119

TROISIÈME PARTIE – CONCLUSIONS ET DISCUSSION DES RECOMMANDATIONS

CONCLUSIONS ET DISCUSSION DES RECOMMANDATIONS	127
Les recommandations concernant l'avant-sinistre.....	128
La préparation des citoyens	128
La préparation des organisations	130
Les recommandations concernant la phase d'impact.....	133
L'information	133
Les services.....	137
Les recommandations concernant la phase d'après-sinistre	143
Le suivi psychosocial	143
Les compensations monétaires.....	144
BIBLIOGRAPHIE	147
ANNEXES	151

L'ÉQUIPE DE RECHERCHE

Coordonnatrice des travaux : Johanne Charbonneau

Rédaction du rapport : Johanne Charbonneau
Stéphanie Gaudet
Françoise-Romaine Ouellette

Équipe enquête ciblée :

Stéphanie Gaudet
Françoise-Romaine Ouellette

Équipe enquête téléphonique :

Martin Turcotte
Frédéric Kusminsky
René Potvin

Avec l'assistance de :

Mélanie Lambert
Julie Routhier

Avec la collaboration de :

Céline Le Bourdais
Firme de sondage BIP

Et le soutien technique de :

Anne Desjardins
Catherine Métayer
Alexandre Pirch
Secrétariat INRS-Urbanisation

LISTE DES TABLEAUX ET ANNEXES

Tableau 01 : régions sinistrées et distribution de l'échantillon pour l'enquête téléphonique

Annexe 1

Tableau 02 : Les aspects négatifs dominants du sinistre du verglas

Tableau 03 : Les aspects positifs dominants du sinistre du verglas

Tableau 04 : Conséquences pratiques de la tempête du verglas

Tableau 05 : Conséquences pratiques de la tempête du verglas : problèmes estimés assez ou très importants, selon la région

Tableau 06 : Utilisation d'une génératrice, selon la région

Tableau 07 : Gens qui ont reçu l'ordre d'évacuer leur domicile; selon les groupes d'âge

Tableau 08 : La période du verglas et le travail, selon la région

Tableau 09 : Situations d'inconfort et problèmes de stress, selon le statut d'hébergeant ou d'hébergé

Tableau 10 : Synthèse des cheminements résidentiels des sinistrés, selon notre enquête et l'enquête de la RRSSM

Tableau 11 : Expérience des gens qui sont restés à la maison avec une panne électrique de plus de 48 heures

Tableau 12 : Lieu d'hébergement choisi selon le type de ménage

Tableau 13 : Raisons mentionnées pour quitter le domicile

Tableau 14 : Expérience personnelle d'hébergement

Tableau 15 : Choix des lieux d'hébergement

Tableau 16 : L'expérience des hébergeants

Tableau 17 : Raisons mentionnées pour accueillir des sinistrés

Tableau 18 : Les conséquences à long terme du verglas, selon la région

Tableau 19 : Problèmes de stress selon le type de ménage

Tableau 20 : Problèmes de stress selon l'activité principale au moment du verglas

Tableau 21 : Impacts à long terme du verglas

Tableau 22 : Choix d'hébergement selon le niveau de revenu

Tableau 23 : Disponibilité d'un chauffage d'appoint chez les sinistrés demeurés chez eux malgré une panne électrique de plus de 48 heures, selon la région

Tableau 24 : Expériences de bénévolat

Tableau 25 : Invitations d'hébergement, emploi et statut résidentiel

Tableau 26 : Recours à l'aide publique et communautaire et satisfaction

Tableau 27 : Recours à l'aide publique et communautaire et durée de la panne électrique

Tableau 28 : Recours à l'aide publique et communautaire selon la région

Tableau 29 : Utilisation des compensations monétaires, selon le revenu

Annexe 2

Tableau 30 : Enquête téléphonique : régions de résidence pondérées et non pondérées

Tableau 31 : Enquête téléphonique : rapport méthodologique

Tableau 32 : Enquête téléphonique : présentation des principales variables socio-économiques

Tableau 33 : Enquête ciblée : présentation des principales variables socio-économiques

Annexe 3 : Enquête téléphonique : questionnaire

Annexe 4 : Enquête ciblée : guide d'entretien

***LISTE DES MÉMOIRES PRÉSENTÉS À LA
COMMISSION, UTILISÉS DANS LE PRÉSENT
RAPPORT***

Organisme	Date de l'audience à la Commission
Armée du Salut	17 septembre 1998
Association des consommateurs du Québec et Option consommateurs	28 août 1998
Association des services d'ambulance du Québec	13 mai 1998
Association des CLSC et CHSLD	26 mai 1998
Association des hôpitaux du Québec	17 septembre 1998
Association pour le mieux-être des citoyens de Ste-Marthe	9 juin 1998
Cahier de presse – CAB	
Centre québécois de la déficience auditive	1 octobre 1998
CLSC du Haut St-Laurent	18 juin 1998
CLSC du Richelieu	13 août 1998
CLSC Vallée des Patriotes	14 août 1998
Corporation des services ambulanciers du Québec	13 mai 1998
Croix-Rouge	7 mai 1998
Fédération des Centres d'action bénévole du Québec	16 septembre 1998
Fédération des médecins omnipraticiens du Québec	15 mai 1998
Fédération des médecins spécialistes	13 mai 1998
Groupement des associations de personnes handicapées de la Rive-sud de Montréal	Mémoire déposé
Jeunesse au Soleil	26 mai 1998
Ministère de l'enfance et de la famille	21 mai 1998
Ministère de la santé et des services sociaux	21 mai 1998
Ministère des relations avec les citoyens et de l'immigration	27 mai 1998
MRC du Comté d'Acton	26 août 1998
Municipalité des Coteaux	9 juin 1998
Municipalité de Ste-Brigide d'Iberville	18 août 1998
Municipalité de Val-des-Monts	11 août 1998
Ordre des psychologues du Québec (et lettre annexe du 11 septembre)	10 septembre 1998
Palais des Congrès de Montréal	27 mai 1998
Protection civile Canada	12 août 1998
Rapport du forum sur la crise du verglas (banlieue ouest de l'île)	3 juin 1998
Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie (RRSSM)	9 septembre 1998
Regroupement des CAB de la Montérégie	Mémoire déposé
Regroupement des CLSC de la région de Montréal	26 mai 1998
Société pour la prévention de la cruauté envers les animaux	7 mai 1998
Sommaire de la revue de presse régionale – MRC Champlain	

Sommaire de la revue de presse régionale – MRC Roussillon	
Sommaire de la revue de presse régionale – MRC Beauharnois Salaberry	
Sommaire de la revue de presse régionale – Montréal	
Sommaire de la revue de presse régionale – MRC Vaudreuil Soulanges	
Sommaire de la revue de presse régionale – MRC Lajemmerais	
Urgence Santé	13 mai 1998
Village de Roxton Falls	26 août 1998
Ville de Boucherville	10 juin 1998
Ville de Chateauguay	16 juin 1998
Ville de Montréal	27 mai 1998
Ville de Hull	12 août 1998
Ville de Richmond	1 septembre 1998
Ville de St-Constant	16 juin 1998
Résumé d'audiences – Centre hospitalier du Haut Richelieu	18 août 1998
Résumé d'audiences – CFZZ MF	18 août 1998
Résumé d'audiences – CLSC Les Jardins du Québec	17 juin 1998
Résumé d'audiences - CLSC, CH, CHSLD des Forestiers de la MCR Vallée-de-la-Gatineau	11 août 1998
Résumé d'audiences – Corporation de développement économique des Collines de l'Outaouais	11 août 1998
Résumé d'audiences - Députés de l'ouest de l'Île	3 juin 1998
Résumé d'audiences - Dollard-des-Ormeaux	3 juin 1998
Résumé d'audiences - Évêché de St-Jean	8 mai 1998
Résumé d'audiences - Fédération de l'UPA de St-Jean/Valleyfield	4 juin 1998
Résumé d'audiences – Fédération professionnelle des journaliste du Québec	9 septembre 1998
Résumé d'audiences - Kirkland	3 juin 1998
Résumé d'audiences - Lachine	3 juin 1998
Résumé d'audiences – Marieville	13 août 1998
Résumé d'audiences – Masson-Angers	12 août 1998
Résumé d'audiences – MRC Les Jardins de Napierville	17 juin 1998
Résumé d'audiences - Val-des-Monts	11 août 1998
Résumé d'audiences – OMH de l'Ange-Gardien	13 août 1998
Résumé d'audiences - Paroisse de St-Urbain Premier	4 juin 1998
Résumé d'audiences - Pierrefonds	3 juin 1998
Résumé d'audiences - Pointe-Claire	3 juin 1998
Résumé d'audiences – St-Césaire	13 août 1998
Résumé d'audiences - Chateauguay	16 juin 1998
Résumé d'audiences – Ste-Marie de Monnoir	13 juin 1998
Résumé d'audiences – St-Jacques-le Mineur	17 juin 1998
Résumé d'audiences - Regroupement des Centres de la petite enfance de la Montérégie (RCPEM)	2 juin 1998
Résumé d'audiences – Syndicat UPA de St-Rémi	16 juin 1998

Résumé d'audiences – Ville de Léry	16 juin 1998
Résumé d'audiences – Ville de Ste-Catherine	16 juin 1998
Résumé d'audiences – Village de Melocheville	4 juin 1998
Transcription de la présentation en audiences – CLSC – CHSLD Vallée du Richelieu	20 août 1998
Transcription de la présentation en audiences – CLSC du Richelieu, CA Rouville	13 août 1998
Forum des citoyens : 2 juin, 13 juin, 16 juin, 17 juin, 11 août 1998	

INTRODUCTION

Par le décret du 28 janvier 1998, le Gouvernement du Québec créait la Commission d'enquête sur la tempête du verglas. Cette Commission doit, entre autres, chercher à mesurer les conséquences humaines, sociales, économiques et financières du sinistre du verglas, ainsi qu'analyser les actions prises par les différents intervenants lors de cette dernière, dans le but d'assurer le bon fonctionnement des activités sociales et économiques et de proposer les améliorations nécessaires au modèle d'organisation des mesures de sécurité civile. Un mandat nous a été accordé pour entreprendre une analyse des impacts sociaux du sinistre du verglas à partir de l'expérience même des sinistrés.

Objectif général

- ◆ Les travaux réalisés visent à mesurer les conséquences humaines et sociales du sinistre du verglas, à mieux connaître les stratégies utilisées par les individus et les familles pour faire face aux problèmes liés aux événements, l'utilisation de diverses sources d'information et d'aide dans l'ensemble de la population sinistrée, ainsi que les limites et les obstacles rencontrés lors de l'exercice de mobilisation des ressources informelles et formelles.

Objectifs spécifiques

- ◆ Connaître l'ampleur des phénomènes étudiés au sein de la population sinistrée et établir des comparaisons entre les régions touchées par la tempête du verglas.
- ◆ Faire une analyse approfondie de la situation vécue par des groupes cibles de la population qui apparaissent particulièrement vulnérables dans une telle situation.

Pour atteindre ces objectifs, nous avons choisi de faire appel à deux méthodologies d'enquête complémentaires : 1) une enquête téléphonique, qui couvre l'ensemble des régions sinistrées et qui a été réalisée à l'aide d'un questionnaire, et 2) une enquête par entrevues approfondies auprès de sinistrés de Montréal, de la Montérégie et de l'Outaouais, réalisée à l'aide d'un guide rétrospectif et thématique.

L'enquête téléphonique a pour objectifs de :

- ◆ connaître l'ampleur des conséquences du sinistre sur la vie quotidienne des personnes sinistrées et sur leur état de santé (physique et mentale);
- ◆ reconstruire le déroulement des événements, en documentant particulièrement la question des dynamiques de solidarité et celle du recours aux ressources publiques;
- ◆ connaître la perception et la satisfaction de la population à l'égard des mesures entreprises par les autorités pour répondre aux besoins spécifiques des sinistrés.

L'idée du sondage est liée à la nécessité de pouvoir généraliser les observations recueillies. En recoupant ces résultats avec un certain nombre de données personnelles (socio-économiques, démographiques) et de données sur les milieux de vie, il sera possible de mieux distinguer les milieux et les catégories de personne où l'intervention publique paraît plus nécessaire et plus urgente lorsque surgissent de tels événements.

L'enquête par entrevues a pour objectifs de :

- ◆ fournir des informations sur ces situations problématiques de manière beaucoup plus approfondie et détaillée que ce qu'un sondage le permet;
- ◆ explorer les problématiques dans des milieux de vie diversifiés car celles-ci se vivent différemment selon le milieu dans lequel elles s'insèrent;
- ◆ documenter les situations pour lesquelles l'intervention publique est probablement la plus nécessaire.

En fait, le questionnaire et les entrevues semi-directifs sont des méthodologies complémentaires; l'enquête par entrevue permet de mieux expliquer et comprendre les tendances observées dans le l'enquête téléphonique; l'enquête téléphonique permet d'assurer une certaine généralisation des tendances qui émergent au cours des entrevues. Nous savons aussi, par expérience, que certains sujets, tels que les tensions et conflits au sein des réseaux personnels, ainsi que les problèmes psychosociaux, sont plus faciles à aborder dans des entrevues face-à-face que par entrevue téléphonique.

En complément aux données d'enquête, la présente réflexion réfère aux mémoires présentés à la Commission et à certains travaux réalisés en parallèle de celle-ci, en particulier les travaux de recherche entrepris la Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie. Pour en organiser l'analyse, nous avons choisi de faire appel à des cadres théoriques complémentaires, bien que rarement utilisés ensemble dans une réflexion sur les conséquences sociales d'un sinistre. En effet, en plus des travaux classiques sur les sinistres et

catastrophes, nous avons choisi d'utiliser des sources théoriques qui, à notre avis, permettent une plus juste analyse des interactions sociales, des phénomènes d'entraide au sein des réseaux personnels ou à travers des manifestations de solidarité sociale, ainsi que du processus de mobilisation des ressources privées et publiques. Dans l'ensemble, il s'agit bien sûr, en conformité avec le mandat qui nous a été confié, de développer une réflexion à partir du point de vue du sinistré lui-même, de ses stratégies mais, aussi, des perceptions qu'il a de ses propres responsabilités et de celles des autorités publiques dans des circonstances d'exception.

Le présent rapport est structuré en quatre grandes parties. La première présentera, succinctement, la démarche de recherche qui a été entreprise au printemps 1998 pour atteindre nos objectifs. La méthodologie de chacune des enquêtes y sera décrite.

La seconde partie fera le bilan descriptif des conséquences du sinistre du verglas du point de vue de la population sinistrée. Cette partie est elle-même subdivisée en quatre chapitres. Le premier, basé principalement sur une analyse de la documentation sur les catastrophes, cherche à situer, d'emblée, le sinistre du verglas par rapport aux autres types de catastrophes; un exercice qui servira de toile de fond à la fois dans la présentation générale de nos réflexions, mais aussi aux conclusions et à l'analyse des pistes de recommandations. Les trois autres chapitres de la seconde partie proposent une description des conséquences du sinistre dans trois champs principaux : 1) conséquences pratiques, 2) cheminements d'« hébergement », 3) conséquences psychosociales.

La troisième partie du rapport propose une analyse du processus de mobilisation des ressources entrepris par la population pour faire face aux conséquences du sinistre. Cette analyse est structurée en fonction d'un modèle conceptuel qui repose sur le postulat que les individus mettent en place un processus qui fait appel à une diversité de ressources. Ils utilisent d'abord leurs propres ressources, puis celles de leur réseau personnel, de leur communauté, et finalement celles offertes par les autorités publiques.

Dans la quatrième, et dernière partie, de ce rapport, les recommandations proposées dans les mémoires, ainsi que d'autres qui nous ont été suggérées par nos propres résultats d'enquêtes, seront analysées à la lumière des résultats de nos enquêtes, en fonction de trois axes principaux : 1) spécificité (verglas) et généralisation (toutes catastrophes); 2) chronologie des actions (prévention/préparation, impact, post-impact); 3) responsabilité privée et responsabilité publique.

MÉTHODOLOGIE

L'enquête téléphonique¹

L'enquête téléphonique visait à faire un portrait général des conséquences du sinistre auprès de la population. La démarche d'enquête a permis d'intégrer les intérêts de trois volets d'étude de la Commission : le volet social/psychosocial, le volet santé et le volet gestion de sinistre. Dans le présent rapport, il sera spécifiquement question des résultats d'enquête concernant le premier volet. Pour atteindre notre objectif, nous avons élaboré un questionnaire (annexe 3) qui permettait de couvrir les thématiques suivantes :

1. situation par rapport au sinistre
2. prévention et conséquences immédiates au domicile
3. hébergement et accueil de sinistrés
4. services de santé
5. bénévolat et aide reçue
6. information et services publics
7. impacts généraux et à long terme
8. caractéristiques socio-démographiques

Le questionnaire, d'une durée moyenne de 23 minutes, a fait l'objet d'une passation téléphonique auprès de 2112 répondants entre le 10 juin et le 2 juillet 1998. C'est la firme BIP qui a réalisé le sondage pour le compte de la Commission et l'équipe de l'INRS qui a procédé à l'analyse des résultats. Le rapport méthodologique de l'enquête est présenté à l'annexe 2, tableau 31.

Échantillon

L'échantillon était aléatoire simple de type stratifié. L'échantillon de cette enquête est représentatif de la population « sinistrée » de 18 ans et plus résidant dans l'une des régions sinistrées couvertes par le décret créant la Commission (voir tableau 1). Les régions de la Montérégie et de Montréal n'ont pas été regroupées

¹ Dans le présent rapport, nous utiliserons l'expression « enquête téléphonique » pour référer à cette enquête. Nous utiliserons l'expression « enquête ciblée » pour référer à l'enquête par entrevues dont la méthodologie sera décrite dans la partie suivante.

avec d'autres régions. Par ailleurs, elles ont été stratifiées selon le lieu de concentration du sinistre (Montérégie : « Triangle de glace »² et hors triangle; Montréal : est et ouest). L'échantillon aléatoire a été tiré par ordinateur (*random digit dialing*).

Tableau 1 – Régions sinistrées et distribution de l'échantillon

Montérégie	Liste des MRC et Communautés urbaines selon les strates	Distribution visée	Distribution obtenue
- Triangle de glace	Des Maskoutains Vallée du Richelieu Iberville Haut-Richelieu Haute Yamaska Jardins de Napierville	400	400
- Hors triangle	Les autres MRC de la Montérégie (incluant Vaudreuil-Soulanges)	200	201
Montréal			
- Ouest	Toute la CUM à l'ouest de la rue St-Laurent	400	402
- Est	Toute la CUM à l'est de la rue St-Laurent	300	303
Centre du Québec	Drummond Arthabaska	200	200
Chaudière Appalache	Beauce Sartigan L'Amiante		
Outaouais	CUO Collines de l'Outaouais Papineau	200	202
Estrie	Toutes	200	203
Laval	Laval	200	201
Laurentides	Toutes sauf Antoine Labelle		
Lanaudière	Toutes sauf Matawinie et D'Autray		

Pour définir notre population sinistrée, nous avons choisi de référer à la définition d'un sinistre, soit d'une « catastrophe naturelle qui occasionne des dommages » (Denis, 1993). Ainsi la seule résidence en zone sinistrée n'est pas suffisante

² Dans le présent rapport, l'expression « Triangle de glace » sera utilisée pour référer à la zone définie de cette façon dans le tableau 1 et relativement aux données recueillies par l'enquête téléphonique.

pour établir l'éligibilité au sondage. Il était nécessaire que les personnes interviewées aient véritablement eu certaines conséquences du sinistre. Pour assurer la représentativité de la population choisie selon les différentes thématiques du questionnaire, nous avons retenu trois critères de sélection : 1) vivre dans un ménage privé où un ou plusieurs membres ont dû se faire héberger; 2) vivre dans un ménage privé et avoir hébergé un ou des sinistrés; 3) vivre dans un ménage privé ayant connu une panne d'électricité pendant plus de 48 heures consécutives entre le 6 janvier et le 6 février 1998 et avoir échangé de l'aide avec d'autres personnes de son entourage durant cette période. On doit noter que les individus ayant déjà participé à une enquête concernant la tempête du verglas ont été éliminés de la population visée.

Entrevues

- Entrevue téléphonique, assistée par ordinateur; supervisée par l'équipe de recherche du volet psychosocial.
- Après d'une personne du ménage choisie de façon aléatoire.
- Selon la section du questionnaire, la personne interviewée a répondu pour elle-même seulement, ou pour l'ensemble de son ménage.
- La langue d'entrevue était le français ou l'anglais. Des pré-tests ont été effectués dans les deux langues.

Codification, saisie et analyse

Les questions ouvertes ont été codifiées par un employé de la firme BIP, après consultation de l'équipe de recherche des trois volets concernés. Les questionnaires ont été saisis sur le logiciel SPSS. Les résultats ont été compilés à l'aide du logiciel SPSS, pondérés pour chacune des régions (voir tableau 30 à l'annexe 2). Il a donc été possible d'analyser les résultats pour l'ensemble de la population des zones sinistrées et pour chacune d'entre elles. Des tableaux de fréquence ont d'abord été élaborés, puis des analyses bi et multivariées (régression) ont été réalisées par l'équipe de recherche de l'INRS à partir des résultats de l'enquête. En annexe (tableau 32) sont présentées les principales caractéristiques socio-démographiques de la population d'enquête.

L'enquête ciblée

L'enquête ciblée visait à approfondir l'analyse des situations vécues par les personnes sinistrées, l'enchaînement des événements, les problèmes rencontrés, les perceptions du rôle des autorités. Aussi, cette enquête devait permettre d'explorer avec plus de précisions la question des impacts psychosociaux du sinistre. Oliver-Smith (1996), qui discute des aspects éthiques de la recherche en situation de crise, rappelle d'ailleurs qu'une méthode d'enquête basée sur le dialogue et des questions ouvertes serait éthiquement plus appropriée pour discuter des impacts personnels vécus par les victimes et aussi plus efficace qu'un questionnaire téléphonique fermé. C'est pourquoi nous avons choisi d'étudier cette question des impacts psychosociaux par le biais d'une enquête par entrevues tout en maintenant une procédure par questionnaire téléphonique pour d'autres aspects des impacts du sinistre.

L'enquête ciblée est donc basée par la réalisation d'entrevues face-à-face avec des personnes touchées par le sinistre du verglas. Cette entrevue est conduite à l'aide d'un guide d'entretien³ qui a été élaboré en tenant compte des thématiques déjà explorées dans le sondage et en mettant un accent particulier sur la question des conséquences psychosociales à partir des perceptions mêmes des sinistrés. Les entrevues ont été généralement réalisées au domicile de l'enquêté, ou à un lieu choisi par lui. La personne interviewée répondait pour l'ensemble de son ménage et donnait aussi des indications sur les situations vécues par les personnes avec qui elle était rentrée en contact durant la période du verglas. Des instruments complémentaires ont été utilisés en cours d'entrevue : un tableau du cheminement des principaux événements rencontrés durant la période, un questionnaire sur les caractéristiques socio-démographiques, ainsi que l'indice de détresse psychologique élaboré par Santé Québec.

Échantillon et recrutement

Soixante entrevues ont été réalisées entre le 1^{er} juin et le 7 août. Les entrevues durent en moyenne entre une heure quinze et une heure trente. Elles ont été enregistrées et retranscrites. Le tiers des entrevues a été réalisé en milieu urbain, dans la région du Triangle de glace (St-Jean, Iberville, St-Hyacinthe, Granby), un tiers en milieu rural en Montérégie (St-Philippe, St-Mathias, St-Thomas-d'Aquin, St-Marc, Léry, L'Acadie, St-Blaise, Lacolle) et en Outaouais (Montebello, Chelsea, Cantley et St-André-Avelin), et un dernier tiers auprès d'immigrants à Montréal (ouest de l'île) et de quelques bénévoles qui travaillent

³ Présenté à l'annexe 4.

auprès des immigrants. Les immigrants rencontrés sont originaires de : l'Iran, le Liban, la Russie, l'Ukraine, le Mali, la Côte-d'Ivoire, la Suisse et de plusieurs pays d'Amérique centrale et du Sud.

Une grande diversité de situations a été explorée : familles avec plusieurs enfants, familles monoparentales, personnes âgées, famille d'accueil de personnes handicapées, agriculteurs...⁴ Dans le déroulement du récit, les interviewés ont inséré des informations sur la situation des autres personnes de leur réseau avec qui ils ont résidé durant la période du verglas, ce qui nous permet d'élargir davantage le bassin de notre population d'enquête.

Les personnes rencontrées ont été recrutées par plusieurs modalités complémentaires :

1. Par contacts interpersonnels;
2. Par l'entremise d'organismes travaillant auprès des immigrants;
3. Par l'entremise de personnes travaillant dans des services sociaux;
4. Par méthode boule de neige auprès de sinistrés déjà rencontrés.

Analyse

À partir des copies *verbatim*, l'analyse transversale a été organisée autour des thématiques suivantes :

Verglas/autres catastrophes	Autonomie et débrouillardise
Problèmes pratiques	Utilisation du réseau (par statut : famille, amis, voisins, autre)
Phases de déroulement général	Limites du réseau d'entraide
Chronologie de l'hébergement	Rapports hôtes/hébergés
Phases psychosociales	Utilisation des ressources communautaires
Impact psychosocial par sous-thème (réactions émotives, incertitude, désorganisation, chez soi, inquiétudes)	Utilisation des ressources publiques
Vulnérabilité	Immigrants

⁴ Le tableau 33 à l'annexe 2 présente une synthèse des caractéristiques socio-démographiques de la population d'enquête.

*PREMIÈRE PARTIE – LES CONSÉQUENCES DU
SINISTRE AUPRÈS DE LA POPULATION*

La première partie de ce rapport vise à décrire les impacts du sinistre auprès de la population des zones sinistrées. Cette partie est subdivisée en quatre chapitres principaux. Nous avons choisi de débiter notre réflexion en établissant une distinction entre les caractéristiques du sinistre du verglas de janvier dernier et les caractéristiques générales des catastrophes qui se produisent dans le monde. Ceci constitue l'objet du premier chapitre. Le second chapitre fait état des principales conséquences pratiques subies par la population lors du sinistre du verglas. Le troisième explore avec plus de précisions la diversité des cheminements d'hébergement qu'ont dû réaliser les sinistrés au cours de la période du verglas. Le quatrième et dernier chapitre décrit les impacts psychosociaux du sinistre.

CHAPITRE 1 – LE VERGLAS : UN ÉVÉNEMENT QUI A SES PARTICULARITÉS

Les commentaires des sinistrés sur la tempête de verglas de janvier dernier sont parfois surprenants. Certains rappelleront en effet la beauté du paysage glacé, des arbres couverts de givre, d'autres le plaisir d'être en congé. Plusieurs auront tendance à minimiser l'impact de l'événement : la comparaison avec le déluge du Saguenay vient fréquemment à l'esprit et, celui-ci, bien que touchant un territoire moins étendu et un plus faible nombre de personnes, est perçu par plusieurs comme une catastrophe beaucoup plus grave, qu'on est heureux de ne pas avoir vécue. « C'est vrai qu'on est sous la glace, mais on a encore de la nourriture et on est encore vivants, C'est pas la fin du monde, Il n'y a pas une bombe dans la région. C'est comme ça que je réagissais » (Chantal, résidente du Triangle de glace). Ces commentaires nous conduisent d'emblée à situer la tempête du verglas par rapport aux autres catastrophes⁵, comme le suggère Quarantelli (1996), à en préciser les spécificités, tant pour s'assurer de bien cerner les problématiques importantes dans le présent cas, que pour proposer des conclusions et recommandations qui fassent la distinction entre ce qui ne concerne que des événements semblables à celui-ci et ce qui peut être généralisé à tout type de catastrophe.

Selon Smith (1983), les cyclones, ouragans, tremblements de terre, inondations et sécheresses constituent 90 % des catastrophes à survenir dans le monde. Aussi, 95 % de ces catastrophes se produisent dans les pays dits en voie de développement. La tempête de verglas, que le Québec a subie en janvier dernier, est donc déjà un événement un peu particulier, dont l'analyse exige une certaine adaptation des cadres théoriques suggérés par la documentation sur les catastrophes. Le terme le plus approprié pour définir l'événement de janvier est probablement celui de sinistre. Comme le suggère Denis (1993), ce terme renvoie à un événement catastrophique naturel qui occasionne des dommages.

⁵ Mentionnons d'emblée que peu de mémoires présentés aux audiences réalisent cet exercice de distinction (pour une exception : mémoire de l'A.H.Q.). Les recommandations, comme on le verra, s'appuient donc sur une analyse qui suppose que toutes les catastrophes ressemblent au verglas. Si cela a peu de conséquences lorsqu'il s'agit de recommandations concernant la définition des rôles ou les problèmes de coordination, ça devient beaucoup plus important quand il s'agit de réfléchir aux services à fournir aux sinistrés ou aux façons de se préparer à un autre sinistre. Le mémoire de la Ville de Richmond mentionne d'ailleurs que le plan d'urgence de cette municipalité, élaboré suite à des inondations, n'était pas du tout adapté pour un sinistre tel que celui de janvier dernier.

La tempête de verglas est en effet un événement naturel : une pluie qui recouvre tout d'une épaisse couche de glace. C'est un événement qui survient dans un climat froid, ce qui n'est pas le cas pour la plupart des autres catastrophes. À cet égard, celui qui s'en rapproche le plus est certainement le blizzard (Perry *et al.*, 1983), pour lequel le froid, le type de dommages matériels et même l'enchaînement des phases du désastre, comme on le verra, sont parmi les éléments qui rappellent la tempête de janvier.

L'épaisseur de la glace, liée à la durée de la tempête, est la cause première des dommages subis par les résidences, les arbres et, surtout, les équipements (fils, poteaux et pylônes) du réseau électrique québécois. L'importance des conséquences de la panne électrique en janvier font du verglas un sinistre « bi-événementiel », pour reprendre une terminologie proposée par Denis (1993). La panne électrique serait en fait un désastre en soi, qui a des impacts différents de ceux de la tempête.

Là où la tempête a eu des effets destructeurs (arbres, pertes agricoles en particulier), les conséquences se rapprochent davantage de celles d'autres catastrophes naturelles. Selon l'enquête téléphonique (ann. 1, tableau 2), les sinistrés ne sont d'ailleurs que 4 % à estimer que les dommages matériels et à l'environnement constituent l'aspect négatif prédominant du sinistre de janvier dernier. Pour la majorité d'entre eux, c'est surtout la panne électrique qui a été la cause des problèmes qu'ils ont subis. Comme nous le verrons, la combinaison de ces deux événements a des conséquences importantes sur la chronologie des impacts psychosociaux. En effet, la documentation sur les impacts des catastrophes fait, plus souvent qu'autrement, référence à un processus en deux temps⁶ : la catastrophe, qui survient subitement, et la phase post-catastrophe, où il faut réagir, se réorganiser, reconstruire (Denis 1993). Lors de catastrophes subites, il n'y a pas de phase d'anticipation. Dans le présent cas, la période de la tempête et les jours qui ont suivi ont été, tant pour ceux qui subiront des pannes de courant que pour tous les résidents des zones sinistrées ou limitrophes qui n'en subiront finalement pas, une période parfois très longue d'anticipation du deuxième sinistre, celui de la panne. Cette anticipation diffère de ce qu'on entend comme phase de prévention, de préparation à un éventuel sinistre (Denis, 1993; Leach, 1994). Dans ce dernier cas, la probabilité de devenir sinistré est floue, imprévisible, alors que dans le cas du verglas, l'attente est présente à l'esprit continuellement. Comme nous le verrons, cette anticipation a été très difficile à supporter car c'est la panne d'électricité qui définissait réellement la condition de sinistrée, celle qui obligeait les gens à quitter leur domicile.

⁶ ...ou en trois temps, si on pense à la période de prévention (Denis 1993).

Manquer de courant une ou deux journées est une situation à laquelle chacun peut assez facilement faire face, mais lorsque la durée de la panne se calcule en semaines et que l'étendue concerne la moitié des résidents du Québec, la vie quotidienne doit être réorganisée en profondeur. La *durée* de la panne et son *étendue* sont donc deux des principaux aspects de la tempête du verglas de janvier, comme le rappellent les typologies de catastrophes suggérés par les auteurs, en particulier celle de Dynes (Denis, 1993; Smith, 1983). Là où les désastres vont détruire une bonne partie de l'environnement, surtout lorsqu'ils surgissent dans des pays en développement, les populations voient souvent leur quotidien modifié pour une très longue durée, si ce n'est pour toujours. C'est par exemple le cas suite à une sécheresse (Perry, 1983). Dans le présent cas, le retour aux conditions normales a été relativement rapide. La difficulté pour les personnes touchées, en particulier lorsqu'il s'agit des impacts psychosociaux, est surtout liée à la question de *l'incertitude*. Il ne s'agit pas tant d'une incertitude liée à la difficulté à évaluer la nature du danger, l'ampleur de ses conséquences ou les actions à entreprendre (Denis, 1993) que d'une incertitude de savoir, d'heure en heure, si oui ou non on deviendra un « sinistré de l'électricité » ou, par la suite, d'une incertitude autour du moment où on retrouvera l'électricité.

C'est à cause de ces incertitudes que la tempête et la panne sont perçues comme un sinistre à la durée relativement longue par les sinistrés car l'incertitude est souvent la cause de choix de stratégies d'action jugées par la suite mal adaptées aux circonstances : par exemple un séjour trop long dans un lieu d'hébergement où on pensait n'habiter que quelques jours.

En plein mois de janvier, l'absence de courant électrique signifie pour la plupart, bien qu'il y ait des différences entre les milieux, l'absence de chauffage, puis l'impossibilité de faire fonctionner les appareils électriques (entre autres réfrigérateur et cuisinière). Parce qu'on est en hiver, la résidence perd rapidement ses fonctions habitables normales et il faut trouver des moyens de s'organiser autrement. Quarantelli (1982) propose un modèle en quatre phases pour décrire le processus d'hébergement (*sheltering*) qui suit un désastre : hébergement d'urgence, temporaire, résidence temporaire, résidence permanente. Comme il a été mentionné déjà, c'est un modèle qui s'applique surtout dans la perspective d'un mouvement en deux temps : la catastrophe, qui détruit une bonne partie des milieux de vie et des communautés et l'après-catastrophe, qui comprend souvent une longue phase de reconstruction de ces milieux. L'étude à laquelle nous avons procédé montre aussi l'existence de plusieurs phases qui s'enchaînent, tant dans l'hébergement, que dans d'autres domaines d'ailleurs, comme le processus d'entraide et l'état psychosocial des personnes touchées.

Le fait que la résidence n'ait pas été détruite durant le sinistre est un des plus importants éléments qui distingue le verglas d'autres types de catastrophes et qui expliquera plusieurs des décisions prises par les sinistrés au cours de la période du verglas et, entre autres, le fait que des sinistrés aient eux-mêmes accueillis d'autres sinistrés. Par ailleurs, comme on l'a dit, l'incertitude de la durée de la panne a souvent conduit à établir des stratégies jugées mal adaptées par la suite; les changements fréquents d'hébergement, observés dans nos études, ou le surgissement progressif de conflits interpersonnels en sont certains indices. En référence, entre autres, à la documentation sur les relations interpersonnelles dans les réseaux sociaux, nous verrons d'ailleurs à identifier les conditions d'utilisation des ressources privées dans le présent contexte.

Si la résidence n'a pas été détruite, le voisinage, la communauté ne l'ont pas été non plus. Alors que plusieurs types de catastrophes entraînent une perte des relations sociales établies sur la base de l'espace résidentiel (Fullilove, 1996, Oliver-Smith, 1996), ce n'est pas le cas ici. Au contraire, les relations de voisinage ont souvent été renforcées durant le sinistre, du moins dans certains milieux. À cet égard, nous verrons d'ailleurs que les comportements en milieu rural ou urbain sont souvent différenciés et qu'ils reflètent assez exactement l'image proposée dans les études comparatives sur ces milieux (Smith, 1983).

En bref, comparativement aux autres catastrophes qui supposent une destruction du milieu de vie, la gestion des impacts de la tempête et de la panne électrique, tant par les sinistrés que par les autorités concernées, est ici principalement celle d'une *réorganisation temporaire des habitudes de vie quotidiennes*. En effet, la plupart ont retrouvé, après le retour de l'électricité, leur résidence, leur travail et leurs habitudes de vie.

La réorganisation de la vie quotidienne ne touche pas seulement la question de l'habitat mais aussi d'autres aspects : se nourrir, se déplacer, travailler, aller à l'école, accéder aux services financiers, aux services de santé, se procurer des biens, etc. La comparaison avec d'autres types de catastrophes démontre la spécificité du verglas, mais aussi, d'un sinistre qui survient en pays développé. Tant en zone sinistrée que dans l'ensemble de la province et du pays, les ressources privées et publiques disponibles ont été abondantes, que ce soit pour remettre rapidement le système électrique en fonction ou pour fournir aux sinistrés l'aide temporaire nécessaire pour traverser la période du sinistre. Le témoignage des personnes immigrées rencontrées dans notre enquête est éloquent à ce sujet : toutes trouvent que le verglas, malgré les inconvénients qu'il a entraînés, est un événement d'une ampleur réduite en comparaison avec ce que plusieurs ont vécu dans leur pays d'origine (guerre, inondations, séche-

resse...) mais que les ressources, en particulier les ressources publiques, sont, elles, au contraire, bien plus abondantes. Un sinistré d'origine étrangère dira : « Il y a beaucoup de gens qui se plaignent, mais je pense que c'est une exagération. J'ai vécu une vraie catastrophe avec presque rien d'organisé. Ici, c'est une plus petite chose et il y a beaucoup d'organisation. » (Maria, immigrante originaire du Mexique)

Oliver-Smith (1996) fait d'ailleurs référence à la situation des pays en développement où la reconstruction après la catastrophe ne peut se réaliser sans l'apport de ressources extérieures. Aussi, comme le rappellera en entrevue un sinistré originaire d'un pays d'Afrique, si les Québécois ont fait montre d'une grande générosité ou solidarité, c'est entre autres parce qu'ils avaient des ressources à partager. L'utilisation des ressources bénévoles a été, dans bien des cas, une réelle nécessité pour faire face aux besoins de la population sinistrée. Nous verrons que le recours efficace à ce type de ressource exige aussi le respect de certaines conditions, comme le rappelle d'ailleurs les études sur le don entre étrangers et sur le bénévolat.

Par ailleurs, comme les enquêtes l'ont révélé, les personnes touchées par le sinistre ont vécu plusieurs problèmes liés au fait qu'en zone non sinistrée ou dans les zones où le courant a été rétabli plus rapidement, la vie quotidienne continuait ou reprenait rapidement son cours, ce qui produisait des décalages ou de difficiles conciliations entre vie sinistrée et non sinistrée. Aussi, le verglas et la panne électrique ont provoqué du stress et d'autres impacts psychosociaux qui subsistent bien après la fin du désastre. Dans ce domaine, les études sur le stress post-traumatique (*post-traumatic stress disorder*, entre autres : Green et Lindy, 1994) sont tout à fait pertinentes pour comprendre l'évolution de la situation des sinistrés du verglas, bien que, comme il a été mentionné déjà, une adaptation des concepts proposés soit également nécessaire.

En bref, les caractéristiques spécifiques du sinistre du verglas (froid, grande étendue de territoire, longue durée et incertitude, ressources abondantes, peu de dommages matériels) créent des conditions particulières qui seront à la source des différentes stratégies, privées et publiques. On verra, par ailleurs, que plusieurs des recommandations comprises dans les mémoires présentés à la Commission cherchent surtout à éviter de revivre la même expérience, qui est pourtant bien particulière parmi les types de catastrophes qui peuvent survenir.

CHAPITRE 2 – LES CONSÉQUENCES PRATIQUES

Lorsqu'il s'agit de décrire une catastrophe par le biais des conséquences qui en découlent, on est souvent amené à faire des bilans : description des dégâts matériels, valeurs des biens détruits, nombre de personnes blessées ou décédées (Oliver-Smith, 1996; Smith, 1983). À plus court terme, la description des conséquences immédiates renvoie plutôt à une analyse du déroulement des actions entreprises pour répondre quotidiennement aux problèmes qui se présentent (Denis, 1993). En ce sens, les auteurs dans le domaine des catastrophes proposent souvent des typologies de phases qui se succèdent avant, pendant et après la catastrophe (Kubler-Ross, 1981; Smith, 1983). Il y a des typologies sur l'hébergement, telle que celle proposée par Quarantelli (1982), il y en a aussi sur l'évolution des conséquences psychosociales, comme on le verra.

Pour débiter, nous proposons de décrire le déroulement des conséquences immédiates du sinistre du verglas et de la panne en mettant l'accent sur les principaux problèmes pratiques mentionnés par les personnes ayant participé à nos enquêtes.

La tempête du verglas s'est produite en hiver; la panne qui a suivi a duré plusieurs semaines dans certains secteurs et, au plus fort de la tempête, la moitié des résidents du Québec étaient affectés d'une panne de courant. Celle-ci touchait des milieux différents : la grande ville, la banlieue, des petites et moyennes villes, des milieux ruraux. La destruction du milieu n'est pas la principale caractéristique de ce sinistre. Comme on l'a dit, la réorganisation temporaire de la vie quotidienne est le plus grand défi auquel la plupart des gens concernés ont eu à faire face.

Plusieurs analystes des catastrophes mentionnent la phase préparatoire comme première phase dans la chronologie des événements (Denis, 1993; Leach, 1994). La question de la préparation de la population étant étudiée dans une autre partie ⁷, nous ne la mentionnerons ici que pour rappeler que le déroulement des événements sera, entre autres, lié au fait d'avoir ou non, dans son histoire personnelle, déjà rencontré une situation de catastrophe (Denis, 1993; Smith, 1983), bien que certains auteurs, tel que Quarantelli (1996) mentionnent qu'une expérience antérieure de sinistre soit loin d'être une garantie pour une meilleure préparation à un nouveau sinistre. Par ailleurs, l'enquête téléphonique révèle que 7 % des personnes touchées par le verglas ont mentionné que leur propre

⁷ Aspect traité par le volet de la gestion du sinistre.

manque de préparation était l'aspect négatif le plus important qu'ils retiennent de janvier dernier (ann. 1, tableau 2).

Première phase : la tempête de verglas

La première phase du sinistre est celle de la tempête de verglas de quatre jours. Les pannes électriques ont débuté dès la deuxième journée dans certains secteurs, mais sont arrivées après plusieurs jours d'anticipation pour d'autres. Le retour de l'électricité s'est aussi fait par phases successives. Ceci a eu, entre autres, pour effet de produire des décalages entre vie sinistrée et non sinistrée qui a amené des problèmes supplémentaires pour les personnes demeurées sinistrées plus longtemps que les autres, un sujet peu abordé dans la documentation, comme nous avons pu le constater (pour une exception : Newburn, 1993).

Les enquêtes et les mémoires le soulignent : personne ne s'attendait à ce que le sinistre dure si longtemps. En ce sens, les premières journées ont été celles d'une organisation temporaire, de l'utilisation de moyens qui devaient servir à faire face à un sinistre de 2-3 jours maximum. C'est le cas, par exemple, pour ceux qui ont choisi de résister au froid à domicile, de manger froid ou au restaurant (en ville surtout). Mais c'est aussi le cas lorsqu'on est rapidement parti se faire héberger dans son réseau personnel, mais chez quelqu'un ou dans des conditions qu'on ne pense pas avoir à supporter plus de trois jours. Comme plusieurs sinistrés citadins l'ont fait remarquer : dans un logement sans chauffage d'appoint, il n'est pas possible de supporter longtemps le froid.

Les quatre premiers jours (ceux de la tempête), les principaux problèmes ont été :

- 1) avoir l'information pertinente pour savoir ce qui se passe et, surtout, ce qui s'en vient;
- 2) la résistance au froid⁸;
- 3) l'approvisionnement en divers biens qui permettent de vivre sans électricité (chandelles, huile à fondue, bois de chauffage, lampes de poche, piles...) – de nombreux déplacements⁹ dans des conditions difficiles sont donc nécessaires.

⁸ Selon l'enquête téléphonique, 9 % des sinistrés considéraient que le fait d'avoir souffert du froid, entre autres, constituait l'aspect négatif le plus important de leur expérience de janvier dernier (ann. 1, tableau 2).

⁹ L'enquête téléphonique révèle que les difficultés de déplacement ont été un problème assez ou très important pour 34 % des personnes touchées par le verglas (ann. 1, tableau 4).

- 4) les contacts avec le réseau pour avoir des nouvelles des personnes résidant en zone sinistrée, pour rassurer les gens à l'extérieur, pour suivre les déplacements des gens qui quittent leur domicile, pour offrir ou demander un hébergement de courte durée, pour s'informer de ce qui se passe au travail;
- 5) l'organisation de la vie quotidienne, en particulier lorsque les enfants sont en congé et que plusieurs parents continuent de travailler.

En milieu rural, le froid n'est souvent pas un problème aussi grand qu'en milieu urbain : on dispose habituellement d'un système de chauffage d'appoint. Mais en milieu rural, le problème de l'eau est lui beaucoup plus important. La plupart des gens pompent l'eau de puits souterrains et ces pompes fonctionnent à l'électricité. Dans certains secteurs, le téléphone a aussi connu des pannes assez longues.

Comme on le verra dans un prochain chapitre, aux différentes phases d'événements et d'action correspondent effectivement certains états psychosociaux. Mentionnons simplement ici que pour la majorité des gens, la première phase est une phase d'attente du retour rapide à la normale, d'une organisation très temporaire, voire d'une certaine insouciance, comme l'ont déjà souligné d'autres auteurs (Green et Lindy, 1994; Leach, 1994).

Parmi les groupes de population identifiés parmi les plus vulnérables, mentionnons que la première phase du sinistre a des conséquences pratiques spécifiques pour certains, mais qui ne posent pas toujours problème. Par exemple, pour les enfants, c'est d'abord un congé. Évidemment, de ne pas pouvoir sortir jouer à l'extérieur fait en sorte que d'être en congé est peut-être moins intéressant, surtout quand on ne peut pas non plus regarder la télé ou jouer à des jeux vidéos. Mais ce n'est pas un problème majeur. Certains entretiens avec des personnes responsables de handicapés intellectuels font cependant comprendre que l'absence de la télé, c'est aussi un changement à la routine qu'il faut savoir gérer (Smith, 1983).

Il y a des personnes qui devenaient vraiment agressives. Avec une personne avec une déficience intellectuelle, si la routine est brisée, ça dérange beaucoup, beaucoup, ça désorganise la personne au complet. (Gaétan, sinistré résidant en milieu rural)

Pour les familles nombreuses, pour les parents qui doivent concilier le travail et la vie de sinistré, cette gestion du temps devient très rapidement difficile et complexe. Dans d'autres cas, ce sera la difficulté d'établir les bonnes stratégies, à cause de l'incertitude, à cause d'un manque d'information (Denis, 1983). Par exemple, les personnes nouvellement immigrantes auront plus de difficultés à obtenir une information dans leur langue; l'accès à l'information sera aussi un

problème pour les personnes avec des problèmes d'audition, comme le rappelle d'ailleurs le mémoire du CQDA. Par ailleurs, certains immigrants, en particulier quand ils sont originaires de pays chauds, auront du mal à évaluer les conséquences d'une panne électrique par temps froid.

La succession des pluies verglaçantes et la détérioration du système électrique font progressivement réaliser à plusieurs que le sinistre sera bien plus long qu'on le croit. À cet égard, les gens résidant en milieu rural semblent avoir compris plus rapidement l'étendue du sinistre que dans la grande ville. Ils ont souvent fait un constat plus immédiat des dommages au réseau électrique (les poteaux qui tombent dans l'ensemble du village et de la campagne environnante) et se sont plus rapidement organisés en vue d'un sinistre prolongé. Pour ceux qui vivent dans l'insouciance, la quatrième et la cinquième journée (vendredi 9 et samedi 10 janvier) ont souvent été un moment charnière : un doute que les choses reviennent rapidement et un passage à une phase d'organisation pour un sinistre prolongé (le samedi), en particulier suite aux informations officielles transmises dans les conférences de presse.

Il faut déjà faire une distinction pour rappeler que, selon le secteur où l'on réside, les phases seront différentes : certains auront subi une panne rapidement au début de la tempête et auront retrouvé l'électricité après quelques heures ou quelques jours. Dans d'autres cas, la panne aura aussi été subite, mais durera un mois. Ailleurs, on connaîtra une certaine période d'anticipation de la panne avant de devenir un sinistré pour un période plus ou moins longue. Finalement, certains ne seront que des résidents en zone sinistrée en attente d'une éventuelle panne. Et, sinistrés ou non, si l'on quitte le domicile ou si on y demeure, les phases seront différentes car les problèmes le seront et les solutions à y apporter aussi.

Deuxième phase : l'installation dans la « durée »

La deuxième phase, pour ceux qui seront déjà sinistrés, mais aussi pour ceux qui le deviendront autour de la fin de semaine, est ainsi marquée par deux événements importants : l'annonce que les dommages au réseau électrique prendront un certain temps à être réparés et l'annonce d'une vague de froid qui conduira bon nombre de personnes qui refusaient de quitter leur domicile à finalement partir de chez eux. Cette deuxième phase, c'est d'abord celle d'une recherche d'un hébergement de plus longue durée pour bien des sinistrés (Quarantelli, 1982). L'organisation de la cohabitation, qui sera décrite dans la partie suivante, est au centre des préoccupations, mais aussi la conciliation des

divers déplacements nécessaires entre la résidence (pour prévenir les dégâts, aller nourrir les animaux domestiques ou chercher des vêtements propres), le ou les lieux d'hébergement de la famille – quand la famille est divisée, le travail et des visites à des proches dont on s'inquiète, alors que les routes sont souvent encore impraticables. La mairesse de Ste-Catherine (audiences du 16 juin) mentionne d'ailleurs que les automobilistes passaient souvent outre aux consignes de la Ville qui leur interdisaient l'accès aux endroits potentiellement dangereux¹⁰.

Si durant la première semaine, on a consommé les aliments que chacun avait peur de perdre, on a souvent besoin de se réapprovisionner durant la deuxième semaine. Les difficultés d'approvisionnement ont été un problème assez ou très important pour 29 % des personnes touchées par le verglas (40 % dans le Triangle de glace), comme le révèle d'ailleurs l'enquête téléphonique (ann. 1, tableaux 4 et 5). Des conflits entre cohabitants émergeront d'ailleurs autour de cette question. Après plusieurs jours, certains biens essentiels commencent à manquer dans les commerces encore ouverts en zone sinistrée ou dans les régions limitrophes. Alors que la première semaine a été marquée par un mouvement d'entraide important entre voisins, amis et parents partageant l'impact du sinistre, plusieurs auront recours à leur réseau éloigné (loin de la zone sinistrée) durant la deuxième semaine pour se procurer argent liquide, qui commence à manquer, bois de chauffage et... génératrices.

La « quête de la génératrice » est probablement un des problèmes les plus importants dans cette deuxième phase, en particulier pour les commerçants de biens périssables, pour les agriculteurs, pour ceux qui ont besoin d'électricité pour pomper leur eau, mais pour bien des citoyens en général qui chercheront aussi à s'en procurer pour continuer à demeurer chez eux malgré la vague de froid. Dans le Triangle de glace, 31 % des sinistrés qui sont demeurés à domicile ont affirmé y avoir recours. C'est aussi le cas de 15 % des Montérégiens hors-triangle et de 18 % des résidents du Centre-du-Québec et de l'Outaouais (ann. 1, tableau 6). Mais, pour ceux qui veulent continuer à résider chez eux, mais qui ne possèdent pas l'équipement nécessaire, la deuxième phase, c'est aussi celle de l'organisation progressive des visites porte-à-porte, comme l'a rappelé en audiences la représentante du Centre local des services communautaires

¹⁰ L'enquête téléphonique révèle par ailleurs que les problèmes de déplacement ont été mentionnés plus fréquemment par des résidents de Montréal (47 %, est et ouest combinés) que par ceux des zones périphériques (36 % dans le Triangle de glace, 35 % en Outaouais) (tableau 5, annexe 1), ce qui rappelle les débats rapportés dans les médias sur les problèmes d'entretien des rues à Montréal en janvier dernier.

(CLSC) Les Jardins du Québec (17 juin), et des évacuations vers d'autres lieux d'hébergement.

Dans cette deuxième phase, des problèmes spécifiques émergent pour certains groupes de citoyens plus vulnérables. Par exemple, inciter à sortir de chez elles les personnes malades ou qui souffrent d'obésité était rendu très difficile à cause des entrées non déblayées, comme il a été mentionné dans les mémoires (GAPHRSM¹¹, Urgence-Santé). Aussi, pour certaines personnes âgées, malades ou handicapées qui ne sont pas sorties de chez elles depuis longtemps, quitter leur résidence semblait un problème insurmontable. L'enquête téléphonique révèle d'ailleurs qu'en moyenne 6 % de la population sinistrée aurait quitté le domicile à la suite d'un ordre d'évacuation; c'est le cas pour 15 % de la population sinistrée de 65 ans et plus (ann. 1, tableau 7).

C'est aussi pour les personnes âgées que se posera le plus souvent le problème de l'hébergement des animaux domestiques. En général, les participants à notre enquête avaient surtout des chats. Lorsqu'en bonne santé, ces animaux peuvent vivre un certain temps dans le froid, s'ils ont un abri isolé et de la nourriture. Quelques personnes ayant quitté leur domicile ont donc choisi de les laisser chez eux, mais de venir faire un tour chaque jour pour s'assurer que l'animal survivait. Cependant, après quelques jours, la ration d'eau du chat gela. La solution de rechange était de leur trouver une pension temporaire ou de les amener avec soi. Certains ont fait le choix de leur lieu d'hébergement en fonction des chats, refusant par exemple d'aller chez une sœur par qu'elle n'en voulait pas. La prise en charge des chiens était un peu plus compliquée, parce qu'ils doivent sortir régulièrement, qu'ils prennent plus de place, qu'ils ont besoin de plus d'exercice et ne supportent pas facilement l'isolement.

Comme on verra dans la prochaine partie, les cheminements d'hébergement des sinistrés sont très variés et se définissent en fonction des durées de panne, des ressources personnelles et des lieux d'hébergement disponibles et de l'évaluation que chacun fait de sa situation personnelle et familiale, en particulier de ce qu'il perçoit comme difficultés que sa condition de sinistré imposera à des hôtes éventuels. Certains connaîtront plusieurs lieux d'hébergement, ce qui amènera des problèmes successifs de réorganisation de la vie quotidienne, d'autres demeureront au même endroit et feront face à l'usure de la cohabitation, tant en termes pratiques (questions d'inconfort) que dans les rapports interpersonnels. Le séjour en centre d'hébergement conduit ceux qui l'utilisent à cesser de se préoccuper du froid, des repas, de la disponibilité de certains

¹¹ Groupement des associations de personnes handicapées de la Rive-Sud de Montréal (GAPHRSM pour la suite du texte).

services ou du manque d'information, mais s'accompagne encore de préoccupations pour la maison et les membres dispersés de son réseau social. Parmi ceux qui avaient choisi l'hôtel et qui voient la panne perdurer, certains remettront en considération leur choix qui commence à être trop coûteux.

C'est aussi dans cette deuxième phase que certains choisissent de quitter la région sinistrée pour se faire héberger à l'extérieur. Ce choix entraîne des préoccupations particulières car on ne peut alors faire des visites régulières à son domicile, on a aussi l'impression de perdre le contact avec son milieu. Il sera d'ailleurs plus facile pour de jeunes adultes sans responsabilité que pour des personnes qui continuent de travailler de quitter la région sinistrée.

Tout au long du sinistre du verglas, la conciliation du travail et de la vie de sinistré aura d'ailleurs posé de nombreux problèmes, comme l'a d'ailleurs rappelé en audiences la représentante du Regroupement des Centres de la Petite enfance de la Montérégie (audiences du 2 juin) et le mémoire de la Ville de Ste-Catherine. L'enquête téléphonique révèle que la difficulté à concilier le travail et les responsabilités domestiques a été un problème assez ou très important pour 42 % des personnes touchées par le verglas et qui occupent un emploi (ann. 1, tableau 4). Cette enquête rappelle d'ailleurs que 36 % des personnes sinistrées occupant un emploi et résidant dans la zone du Triangle de glace (47 % pour la Montérégie – hors triangle) ne se sont jamais absentées de leur travail durant la période du sinistre. Trente-six pour cent des personnes sinistrées en emploi et résidant dans le Triangle ont même dû faire des heures supplémentaires (ann. 1, tableau 8).

Dès le début, l'enquête ciblée révèle que ceux qui continuent de travailler ont beaucoup de mal à se concentrer sur leurs tâches. « Ça m'avait choqué les messages. C'était comme « vous rentrez pas, le bureau est fermé, mais vous pouvez travailler à la maison, accéder au réseau pareil. Penses-tu que tu as la tête à ça ? » (Sophie, résidente en milieu rural) Dans certains cas, le milieu de travail est lui-même sinistré, mais on a parfois l'obligation d'y travailler, même dans le froid. Continuer à travailler suppose aussi des déplacements dans des conditions de route difficiles ou un emménagement temporaire à proximité du lieu de travail, ce qui empêche en tout cas de quitter la région sinistrée. La représentante de la Ville de Ste-Catherine a d'ailleurs rappelé les difficultés de transport éprouvées par des citoyens qui étaient tenus de se présenter à leur emploi à Montréal (audiences du 16 juin).

L'attitude des employeurs n'est pas non plus toujours évidente; si ceux-ci sont eux-mêmes sinistrés, c'est parfois plus facile. Ailleurs c'est *business as usual*, comme le répétera à quelques reprises une des personnes interviewées. Les

travailleurs à domicile, souvent à contrat, peuvent parfois reporter leurs échéances, mais pas toujours. Ils sont parfois contraints à travailler au milieu d'un groupe de sinistrés qui, eux, ne travaillent pas. Ailleurs, c'est la fermeture des écoles ou des garderies qui compliquent la vie des travailleurs qui doivent alors trouver un lieu de garde ou d'hébergement pour leurs enfants. Dans certains cas, comme il est d'ailleurs mentionné dans la documentation, le sinistre provoque l'augmentation de la tâche de travail : c'est le cas des professionnels de la santé et d'autres travailleurs des services à la population. Pour d'autres, ce seront plutôt les pertes de salaires ou d'emploi qui viennent s'ajouter aux problèmes de gestion quotidienne du sinistre.

Est-ce que le sinistre du verglas diffère d'autres catastrophes à cet égard ? Les travaux qui réfèrent la plupart du temps à des catastrophes en deux temps avec une courte phase d'impact, mentionne le plus souvent des problèmes reliés au retour au travail après la catastrophe ou à la question des pertes d'emploi (Newburn, 1993). Dans le présent cas, selon l'enquête téléphonique, très peu de pertes d'emploi (1,4 %) auraient été subies par les sinistrés¹², mais 23 % de la population sinistrée occupant un emploi a mentionné une perte de salaire (40 % dans le Triangle de glace, ann. 1, tableau 8).

Apparaît ici, évidemment, la spécificité d'un sinistre qui n'a pas fait beaucoup de dommages matériels et qui survient en pays développé où la catastrophe ne paralyse pas complètement la vie économique, malgré son étendue géographique. C'est aussi la spécificité d'un sinistre qui se vit dans une durée longue mais, aussi, où d'une part, subsistera en parallèle une vie de sinistré et de non-sinistré et, d'autre part, où les phases de retour du courant électrique en viendront à distinguer les ex-sinistrés, ceux qui demeurent sinistrés et ceux qui craignent encore de le devenir.

Ces groupes vivront alors à des rythmes différents et connaîtront aussi des problèmes distincts. Parce que Montréal est rebranché plus rapidement, de nombreux sinistrés de la Rive-sud qui y travaillent sont contraints à concilier un rattrapage accéléré du travail resté en suspens avec la vie personnelle d'un sinistré qui n'a souvent pas accès à des installations d'hygiène adéquates, qui continue d'habiter dans des conditions précaires et de cohabiter avec d'autres personnes qui eux ne travaillent pas ou ne sont pas retournés à l'école.

Alors que la moyenne est de 42 % dans l'ensemble de la zone sinistrée, la conciliation du travail et des responsabilités domestiques a été considérée comme un problème assez ou très important par 50 % des sinistrés occupant un

¹² La question de l'emploi est traitée avec beaucoup plus de précisions dans le rapport de l'IRIR.

emploi et résidant dans le Triangle de glace; ce sera aussi le cas pour 52 % de ceux résidant en Montérégie-hors triangle, ce qui réfère en particulier aux villes de la banlieue montréalaise (ann. 1, tableaux 4 et 5). D'ailleurs, on observe qu'en Outaouais, ils seront 56 % à faire la même affirmation, ce qui semble confirmer que la proximité d'une grande ville peut expliquer cette difficulté.

Troisième phase : l'après-sinistre

Le retour du courant électrique ne signifie pas la fin des problèmes. C'est à ce moment qu'on tombe dans la phase d'après-catastrophe, souvent décrite dans la documentation (Leach, 1994). Les pertes matérielles dues au verglas ont été constatées surtout à cette étape. Certains informateurs montréalais n'ont simplement pas pu réintégré leur logement devenu tout à fait insalubre. D'autres ont passé quelques jours dans une situation de désorganisation encore plus grande qu'avant la panne, parce que certaines pièces n'étaient plus habitables, des sections du plafond s'étaient effondrées, etc. Le ménage des maisons où on s'était chauffé avec un foyer et éclairé à la chandelle et à la lampe à l'huile pendant des semaines n'était souvent pas encore complété au moment des entrevues en juillet. Cette tâche s'est révélée encore plus lourde chez ceux qui avaient en même temps hébergé plusieurs personnes qui avaient campé un peu partout dans les maisons, ajoutant inévitablement désordre et saleté, puisqu'il manquait d'éclairage et qu'il n'était pas facile de laver les planchers convenablement sans eau chaude et dans une situation de surpopulation des logements.

Les dommages matériels à l'extérieur ont pu être laissés en attente quelques temps, mais leur impact n'était pas moins sensible. En même temps, il fallait s'occuper de réapprovisionner la maison, de contacter les assureurs, etc. Si la période du verglas et de la panne a donné lieu à l'entraide entre voisins, amis et membres de la famille, l'après-sinistre, en particulier lorsqu'il est question des réparations au domicile ou des tâches de déblaiement des branches, semble plus fréquemment se vivre dans le chacun pour soi.

Les mémoires présentés à la Commission font généralement référence aux problèmes qui ont été les plus largement répandus et auxquels, évidemment, un soutien direct des autorités a été nécessaire : distribution du bois de chauffage, recherche de génératrices, disponibilité de lieux d'hébergement public où seront aussi fournis des repas, certains services (santé, suivi psychosocial), de l'information... et de la chaleur pour ceux qui continuent de dormir chez eux. Après un certain temps, on anticipera le problème d'un manque d'argent et, tout

au long du processus, on cherchera à répondre aux besoins d'information divers qui surgissent jour après jour.

Pour la majorité des gens, le présent sinistre a cependant été vécu chez eux ou dans leur réseau personnel. Certains diront d'ailleurs que les ressources publiques d'hébergement ayant été mises trop tard à la disponibilité des citoyens, il a bien fallu s'organiser tout seul. Bien que l'importance de l'accueil dans le réseau personnel est en général reconnue dans les mémoires et dans la documentation sur les catastrophes (Perry, 1983; Quarantelli, 1996; Smith, 1983), ces derniers font très peu référence à ce qui se passe en fait dans l'espace « privé ». Connaître les problèmes que les gens y ont rencontrés peut aussi conduire à réfléchir à une éventuelle intervention « publique ». Par exemple, les mémoires de la Ville de Richmond et du CAB de Boucherville, ainsi que la présentation du maire de St-Cyprien (17 juin, forum), rappellent que très peu de services ont été rendus disponibles à ceux qui avaient choisi de demeurer chez eux. Certaines des recommandations du mémoire de Richmond visent d'ailleurs à permettre, dans l'éventualité d'un sinistre du même type où les gens chez eux, que cette solution soit appuyée en priorité car elle réduit la demande pour des installations publiques d'accueil de sinistrés.

Les entrevues révèlent par ailleurs que les gens qui sont demeurés chez eux malgré le sinistre ont souvent manqué d'information, ont parfois vécu de l'isolement et ont aussi pris des risques pour leur santé. Là où les situations de cohabitation dans le réseau personnel se sont prolongées, d'autres problèmes ont émergé peu à peu : les rapports entre hôtes et hébergés ne sont pas non plus souvent abordées dans la documentation, comme le fera remarquer Quarantelli (1996).

Dans l'ensemble, on observe que les problèmes les plus importants sont définis en fonction des caractéristiques mêmes du sinistre. Il survient en hiver - il faut résister au froid; il permet de demeurer à domicile - on cherche à devenir le plus possible autonome à domicile. Cela suggère que la réponse aux conséquences du sinistre, qu'elle soit privée ou publique, doit démontrer une grande souplesse pour s'ajuster aux besoins particuliers du sinistre en cours. Cela amène aussi des interrogations sur la meilleure manière de se préparer à un autre sinistre, car les problèmes pourraient être bien différents la prochaine fois. Par ailleurs, comme on le verra, l'analyse des données semblent démontrer qu'à chaque problème, les sinistrés trouvent les ressources nécessaires, ce qui rappelle une fois de plus que le sinistre survient dans un pays où les ressources sont abondantes. Dans la seconde partie, nous verrons à documenter plus précisément la situation vécue par les personnes touchées par le verglas, selon les divers

modes d'hébergement ou de solutions aux problèmes qu'elles ont choisis, que ce soit en utilisant en priorité leurs ressources personnelles, en échangeant de l'aide avec leur proches ou en faisant appel aux ressources offertes par les autorités publiques. Dans la suite de la présente partie, nous verrons à documenter avec plus de précisions deux types de conséquences précises : 1) les cheminements d'hébergement et 2) les conséquences psychosociales.

CHAPITRE 3 – LES CHEMINEMENTS D'HÉBERGEMENT

Comme nous l'avons expliqué auparavant, les auteurs qui analysent l'impact des catastrophes élaborent fréquemment une typologie de phases (Denis 1993). À partir du moment de l'impact, nous pouvons distinguer trois moments principaux en termes d'organisation personnelle : 1) la phase d'organisation temporaire; 2) la phase d'organisation à long terme; 3) la phase d'après-catastrophe. Pour analyser ces différents moments, nous ferons appel aux notions proposées par Quarantelli (1982) dans son étude des phases d'hébergement. Une telle typologie temporelle des phases d'hébergement n'est pas statique et nous analyserons comment elle dépend de la durée de la panne, du lieu de résidence et de la vulnérabilité des individus touchés par le sinistre.

Les résultats de l'enquête ciblée seront utilisés pour analyser en détails la diversité des itinéraires d'hébergement de la population sinistrée. Nous avons choisi de mettre l'accent sur cet aspect des conséquences du sinistre d'abord parce que le choix des lieux d'hébergement est un facteur structurant de toutes les autres conséquences, pratiques et psychosociales, liés à la gestion de la vie quotidienne des sinistrés durant la période du verglas. Les stratégies d'hébergement élaborées par les sinistrés rappellent aussi l'importance du chez soi comme valeur sociale prédominante dans notre société.

Les interactions que développe un individu avec l'environnement sont autant d'éléments qui lui permettent d'exprimer son identité (Fullilove, 1996). La maison familiale symbolise fréquemment un lieu de sécurité pour soi et les enfants ou un symbole de souvenirs de vie. La résidence exprime non seulement une réussite sociale (accéder à la propriété ou non), mais elle symbolise un « chez soi » : les valeurs d'un individu, son mode de vie, ses goûts personnels. On parle souvent de la maison comme d'une extension de soi. Le chez soi est le pôle central de la vie personnelle et familiale, même pour ceux qui passent le plus clair de leur journée au travail ou ailleurs. En cas de crise personnelle ou sociale, c'est le premier refuge. Comme le résume bien une sinistrée du milieu rural : « Moi si je peux rester chez moi, j'aime mieux ça que d'aller squatter chez les autres. » (Geneviève, résidente en milieu rural).

La résidence n'est pas seulement un abri et un bien matériel de valeur. C'est aussi un lieu chargé d'affects et de symboles où l'on se sent en sécurité. Aussi, le chez soi personnel exprime-t-il l'identité de l'individu par sa capacité à établir une cloison entre soi et autrui : il délimite les frontières d'ouverture et de

fermeture sur l'autre (Altman, 1975). Altman développe un modèle démontrant que l'expression de l'identité d'une personne dépend de sa capacité à ouvrir ou fermer ses frontières entre lui et les autres. L'appartenance au lieu a donc un effet sur les interrelations humaines et sur le sentiment de se faire respecter, d'exprimer son identité et de protéger son intimité (Fischer, 1997). Or, les différentes décisions d'hébergement prises lors des événements de janvier rendent compte de ces besoins d'intimité et de sécurité liés à leur résidence personnelle¹³. Le manque d'intimité a été si important chez certains, qu'il peut même avoir un effet négatif sur sa perception d'être chez soi comme le témoigne ce couple de sinistrés qui ont reçu une douzaine de personnes et qui voulaient vendre leur maison à la suite du sinistre :

Lui et moi, on a eu un petit peu de blues après où on ne se sentait plus chez nous dans la maison. Ça avait été un peu à tout le monde quasiment pas comme un viol, mais en tout cas... Tout appartenait à tout le monde. C'était pas un temps pour vendre la maison mais j'ai dit : « Je vendrais la maison. » (Claude et Nicole, résidents en milieu rural)

Typologie des phases d'hébergement

La typologie des phases d'hébergement élaborée par Quarantelli spécifie quatre phases d'hébergement : « emergency shelter, temporary shelter, temporary housing, and permanent housing » (Quarantelli, 1982). Cette typologie s'applique à une catastrophe qui se produit en un court laps de temps; nous pouvons d'emblée penser à l'inondation survenue au Saguenay qui a emporté avec elle plusieurs résidences. Avec un tel type de catastrophe, nous pourrions appliquer le modèle de Quarantelli tel qu'il le présente. Par exemple, la première étape de ce modèle, que nous nommerons « abri d'urgence », correspond au moment où les gens trouvent refuge chez des amis ou au centre d'hébergement immédiatement après l'inondation. Ce choix d'hébergement est non planifié, on sait qu'on y habitera peu de temps. C'est pourquoi on s'arrange avec des conditions précaires. La deuxième phase que nous nommerons « abri temporaire » correspond à une extension de l'abri d'urgence. Ce qui distingue cette dernière phase de la première, c'est que le temps de résidence est assez long pour que les sinistrés aient à organiser leurs provisions de nourriture et les biens personnels nécessaires pour le coucher et l'hygiène. Généralement, les

¹³ Il n'est donc pas étonnant de constater, d'après l'enquête téléphonique, que parmi les personnes hébergées, 64 % d'entre elles disent qu'elles ont des problèmes de stress assez ou très importants quand elles nomment le manque d'intimité comme étant une source assez ou très importante d'inconfort tandis que 37 % d'entre elles disent ne pas souffrir ou souffrir peu de stress quand elles nomment le manque d'intimité comme étant une source peu ou pas importante d'inconfort (tableau 7, annexe 1).

gens tenteront de se faire héberger dans leur réseau social (Bolin, 1988) et iront, en dernière instance, s'établir dans un centre d'hébergement (Quarantelli, 1982). Nous ne nous arrêterons pas aux deux dernières étapes de la typologie de Quarantelli que sont la maison temporaire et la maison permanente, puisqu'elles s'appliquent aux phases de reconstruction résidentielle, un moment inexistant dans les itinéraires d'hébergement des sinistrés du verglas.

Nous avons défini les phases propres au verglas; il faut voir qu'elles correspondent en partie aux phases de Quarantelli. La première phase d'hébergement, qui correspond aux quatre premiers jours de la tempête du verglas, se compare à l'étape de l'« abri d'urgence ». Les entrevues montrent que ce moment, où la plupart des gens sont restés à la maison, correspond à la caractéristique principale de l'abri d'urgence qui est celle de s'organiser avec des moyens précaires. C'est une situation d'hébergement particulière sans chauffage ni électricité que l'on croit temporaire; on s'organise donc de façon temporaire. Comme nous l'expliquerons, la durée de cette phase dépend souvent du degré de vulnérabilité des individus. La deuxième phase d'organisation à long terme correspond à la phase d'« abri temporaire ». À ce moment, les sinistrés s'organisent pour quitter la maison et trouver un endroit où se loger ou bien ils font le nécessaire pour demeurer à leur résidence tout le long de la panne.

La comparaison des résultats de notre enquête téléphonique et de l'enquête réalisée par la RRSSM en Montérégie (ann. 1, tableau 10), met déjà en évidence l'importance de facteurs tels que la durée et l'étendue du sinistre pour expliquer les stratégies d'hébergement des sinistrés. Ainsi, selon l'enquête de la RRSSM, 40 % des sinistrés de 18 ans et plus en Montérégie sont demeurés à la maison. Selon notre enquête, qui couvre l'ensemble des régions sinistrées, 61 % seraient demeurés à domicile, mais seulement 30 % de ceux qui ont subi une panne de plus de 48 heures. La durée plus courte de la panne dans les autres régions que la Montérégie est un facteur important pour expliquer le nombre plus grand de personnes affectées par le sinistre qui demeurent à la maison. Par ailleurs, lorsqu'il s'agit de demeurer plus de 48 heures, il est probable que la différence entre les deux enquêtes s'explique par la capacité d'autonomie moins grande des sinistrés de la métropole (nous y reviendrons). Les proportions d'hébergeants et d'hébergés sont aussi plus importants dans l'enquête de la RRSSM; ce qui montre aussi que l'ampleur et la durée du sinistre ont conduit les personnes les plus affectées à subir davantage d'inconvénients en ce qui concerne la question de l'hébergement.

La phase d'après-catastrophe est, quant à elle, particulière au sinistre du verglas. Elle s'amorce avec le retour de l'électricité : on retourne à la maison ou bien on

se réapproprié la maison qui été transformée pendant le sinistre : on ramasse les dégâts, on règle les problèmes avec les assurances, on reprend tranquillement la routine, etc.

L'abri d'urgence ou la phase d'organisation temporaire

L'enquête ciblée révèle que la plupart des gens ne s'attendaient pas à ce que la panne d'électricité dure si longtemps. Notamment au cours des premières journées, tous croient que l'électricité reviendra sous peu. Selon l'enquête téléphonique, 63 % des sinistrés qui sont demeurés chez eux plus de 48 heures sans électricité ont mentionné que l'impression que l'électricité reviendrait plus vite a été une des raisons pour lesquelles ils y sont demeurés. En général, le désir de demeurer à domicile est principalement motivé par des raisons pratiques (mentionné par 85 % du total, ann. 1, tableau 11) La vie à la maison s'organise donc avec les moyens du bord : on sort les chandelles, les poêles à fondue, on chauffe le foyer. Puisque les gens n'ont pas manqué d'électricité tous en même temps, il y a eu des invitations pour souper ou pour coucher les deux premières journées de la part d'amis, de voisins ou de membres de la famille qui avaient encore de l'électricité. Les invitations provenaient de gens habitant à proximité des (déjà) sinistrés, le transport étant difficile à cause des rues recouvertes de branches mortes. Ces invitations étaient très ponctuelles, la majorité des gens sont restés chez eux ces premiers jours. On peut dire qu'en général, cette phase a eu une durée de quatre jours. Elle a été cependant écourtée chez des personnes présentant des vulnérabilités particulières et, chez d'autres, elle s'est prolongée les rendant ainsi vulnérables.

Les vulnérabilités : influences sur la phase d'« abri d'urgence »

Les gens vivant dans des résidences avec une source de chaleur autonome du réseau électrique étaient certainement les moins vulnérables. Ils ont donc vécu les quatre premiers jours de tempête en organisant un abri d'urgence dans leur maison. Ils ont quelquefois accueilli des sinistrés durant cette période. Pour ceux, vulnérables, qui dépendaient d'un chauffage électrique, cette première phase a été écourtée. Le fait d'avoir des enfants, d'habiter dans un logement et d'être une femme seule sont autant de caractéristiques qui ont augmenté le taux de vulnérabilité et qui ont eu une influence sur le temps passé à l'abri d'urgence.

Les familles avec de jeunes enfants ont, en général, écourté le plus possible la période d'hébergement d'urgence. Rapidement, ils ont voulu assurer une sécurité à leurs enfants. Leur temps de réaction a donc été très rapide : si ils restent à

la maison, ils s'assurent d'avoir une source de chaleur à long terme, si ils n'ont pas cette source de chaleur, ils quittent la résidence pour aller à l'hôtel, dans la famille ou chez des amis. L'enquête ciblée révèle que souvent ce sera la femme du couple qui met de la pression ou qui prend la décision de partir le plus rapidement possible. Ce premier choix d'hébergement est vite fait, on ne pense pas y habiter à long terme. Parfois, les familles avec de jeunes enfants, choisissent de se disperser durant ces premiers jours d'hébergement d'urgence : l'homme restait à la résidence sinistrée tandis que la femme avait un endroit au chaud où aller avec les enfants ¹⁴. Il semble plus difficile de trouver un lieu pour se faire héberger avec les enfants. L'enquête téléphonique révèle d'ailleurs que le fait d'avoir plusieurs enfants diminue la probabilité d'être logé dans son réseau personnel : 95 % des ménages sans enfant ou avec un seul enfant se sont fait héberger chez les membres de leurs réseaux comparativement à 82 % des ménages avec 4 enfants et plus (ann. 1, tableau 12). Le souci de ne pas déranger les proches explique sûrement le fait que les couples avec enfants tentent de s'organiser à la maison.

L'enquête ciblée indique que les femmes vivant seules avec des enfants se sont organisées, elles aussi, pour écourter le plus possible la phase d'« abri d'urgence ». Qu'elles aient des jeunes enfants ou des adolescents, elles ont vite atteint leurs limites personnelles dans leur résistance au froid et dans l'organisation des repas. Il faut dire que cette population habite souvent dans des logements où il n'y a que du chauffage à l'électricité et elles manquent souvent de ressources financières. Leurs moyens d'assurer la sécurité primaire de leurs enfants sont très limités, c'est pourquoi elles s'organisent pour rapidement faire face à la situation et trouver d'autres façons de s'en sortir, comme le témoigne cette femme qui a la garde à temps plein de son neveu et de sa nièce de un et trois ans avec sa sœur handicapée :

On vivait le jour au sous-sol parce que mon sous-sol était pas fini et je faisais faire des exercices aux enfants. Je jouais avec les enfants pour les faire changer d'idées, les faire bouger pour se réchauffer. Ça faisait deux nuits que je passais debout parce que j'avais peur que les enfants soient pas assez abillés, je veillais pour ne pas qu'ils aient froid la nuit et pour qu'ils ne se réveillent pas. J'étais plus capable physiquement parce que j'avais passé deux nuits debout pour surveiller. Là, je dépensais pas mal d'énergie. Rendu au jeudi matin, j'étais comme brûlée. On avait moins de nourriture et il commençait à faire froid. C'est là que j'ai appelé les policiers, je me suis informée de qu'est-ce qui se passait aux centres d'hébergement. (Chantal, résidente du Triangle de glace)

¹⁴ Dans l'ensemble, 79 % des ménages qui ont quitté leur résidence durant la période du verglas ont mentionné être demeurés unis (78 % dans l'enquête de la RRSSM, ann. 1, tableau 10).

Nous verrons un peu plus loin qu'il existe une importante corrélation entre le type de ménage et le niveau de stress. Les adultes seuls avec des enfants disent avoir eu un niveau de stress beaucoup plus élevé que les autres types de ménage. On peut croire qu'une partie de l'impact de stress aura été d'assurer un hébergement confortable aux enfants, et pour plusieurs, ce stress aura précipité les décisions et l'organisation de l'hébergement. L'exemple d'une mère qui s'occupe seule de deux adolescents et qui travaille à temps plein illustre bien un tel type de stratégie. Lors du sinistre du verglas, elle habite en logement et n'a aucun moyen de chauffage pour rester à la maison. Rapidement, elle voit qu'elle ne pourra pas à la fois travailler, organiser les repas et la maison et s'assurer du confort de ses enfants. Une journée après la tempête, elle envoie ses enfants chez des amis. Ainsi, ils s'ennuient moins, ils sont au chaud, mais surtout c'est plus facile pour elle de trouver une place d'hébergement pour une personne plutôt que pour trois.

On a reperdu l'électricité le mercredi soir à 10h. Les enfants étaient à la maison. Là, j'étais désorganisée. Fallait que je pense vraiment : « Qu'est-ce que je fais? Où on va aller? » C'était la désorganisation totale. J'avais un pied, j'en reculai de deux. Je ne savais pas où je m'en allais partout. Je pensais à placer les enfants. Nous autres, il n'était pas question de rester là. Je ne voulais pas aller dans un centre d'hébergement non plus. Je leur ai dit : « Essayez de vous trouver des amis. Ce que je trouvais difficile c'est de caser trois personnes à la même place. Ça je trouvais ça difficile. Une personne, je ne dis pas, tu prends un petit coin à quelque part. Mais les trois, c'était pas évident. Ça m'a angoissé. (Ginette, résidente du Triangle de glace)

Un autre indice de vulnérabilité qui influence la durée de l'hébergement d'urgence est le fait d'habiter en logement. Souvent, les logements sont mal isolés, les édifices à logements perdent rapidement leur chaleur en raison de leur hauteur. On y trouve rarement des sources de chaleur indépendantes de l'énergie électrique. À cet égard, les nouveaux immigrants de la région montréalaise étaient une population très vulnérable parce qu'ils habitent en majorité dans des logements et très souvent dans des édifices à logements multiples. Pour certains, ce facteur a écourté leur séjour en « abri d'urgence », mais pour d'autres, cette phase s'est prolongée par manque d'information, par habitudes culturelles ou par débrouillardise personnelle.

Les abris d'urgence prolongés qui augmentent les vulnérabilités

La phase d'« abri d'urgence » est une étape normale dans le cheminement résidentiel lors de catastrophes, elle devient problématique lorsqu'elle se prolonge, car elle peut provoquer des vulnérabilités. La phase d'« abri d'urgence » s'est ainsi prolongée pour ceux qui ne voulaient pas quitter leur

résidence. Certains sont restés chez eux dans des conditions très minimales ¹⁵, plusieurs facteurs expliquent ce phénomène tels : l'exigence d'autonomie, le souci de ne pas déranger les proches, l'absence d'hébergeant potentiel dans le réseau, l'ignorance des ressources d'hébergement disponibles, l'inquiétude pour les dégâts matériels possible.

Bien que nous ayons présenté les immigrants comme une population particulièrement vulnérable dans les présentes circonstances, il faut cependant nuancer ce fait, car pour eux, la durée de la panne n'a pas été assez longue pour qu'ils deviennent vraiment vulnérables. Certains disent en entrevue qu'ils seraient partis si la panne avait duré plus longtemps. Il faut se demander quand même pourquoi ils sont restés cinq ou six jours dans leurs appartements sans électricité pour se chauffer et se nourrir, comment ils se sont débrouillés seuls pour vivre le prolongement de l'étape d'« abri d'urgence ». Souvent, ce sont les immigrants provenant de pays nordiques qui s'en sont bien sortis, puisqu'ils ont l'expérience de l'hiver comme le témoigne Marouchka, cette immigrante russe :

C'était froid, nous étions pendant la nuit dans toutes nos choses (vêtements), mais ce n'était pas la tragédie. Les gens qui sont venus de la Russie, ils sont habitués pour beaucoup de choses! Vous comprenez ? Toute ma jeunesse s'est passée dans la forêt. Quand j'avais des temps libres, je partais toujours avec la tente et... Pour moi ce n'était pas une catastrophe.

Comme nous l'avons mentionné déjà, certains immigrants ont vécu des catastrophes si terribles dans leurs pays d'origine (tremblements de terre, bombardements, etc.) que le sinistre du verglas semblait, à leurs yeux, un événement plus ou moins menaçant. Ce sont plutôt les immigrants provenant de pays chauds qui ont prolongé l'étape d'abri d'urgence en se rendant vulnérables. En fait, ce sont souvent leurs enfants qui pouvaient être vulnérables en étant exposés au froid et à la désorganisation à cause de parents qui n'avaient aucune ressource et qui n'avaient pas d'informations sur les ressources offertes comme Issa cette jeune immigrante iranienne : « Mon fils avait trois pyjamas! Il pleurait, il me disait : « il fait froid ». Je ne pouvais rien faire. Je l'ai couché avec moi pour le réchauffer. Mon mari et moi on se serrait avec notre fils au milieu. »

D'autres parents ont mal jugé la situation et ils ont utilisé des moyens de survie parfois dangereux comme, par exemple, chauffer avec la cuisinière au gaz – une évacuation d'un édifice à logements multiples a été faite dans ce cas à cause

¹⁵ Ainsi, 24 % des sinistrés qui sont demeurés à domicile plus de 48 heures malgré une panne d'électricité ne possédaient pas de chauffage d'appoint. Si ceux-ci affirment surtout qu'ils y sont demeurés parce que c'était plus pratique (80 %) ou parce qu'ils attendaient un retour rapide de l'électricité (74 %), 21 % mentionnent aussi que cela s'explique par le fait qu'ils n'avaient reçu aucune invitation et 23 % parce qu'ils n'avaient pas vraiment de contacts avec l'extérieur. (tableau 11, annexe 1).

d'intoxication au gaz naturel. Souvent le manque d'informations sur les centres d'hébergement, mais surtout la pauvreté de leur réseau personnel, a fait en sorte qu'ils sont demeurés à la maison en tentant de se débrouiller par eux-mêmes. Pour un couple iranien, par exemple, il était normal de rester à la maison lors de catastrophe, car dans leur pays d'origine, ils devaient s'abriter à la maison lorsqu'il y avait des bombardements.

D'autres sinistrée prolongent aussi l'étape d'« abri d'urgence », les rendant ainsi plus vulnérables. Il y a d'abord les personnes âgées et, ensuite, les gens qui ont des animaux domestiques. Les personnes âgées sont probablement celles qui ont voulu prolonger indûment la phase d'« abri d'urgence ». L'attachement au lieu, l'isolement social, mais surtout l'importance pour eux de se sentir autonome les incitaient à vouloir rester à la maison. On sait que plus l'âge augmente, plus il est difficile de demander de l'aide (Gurin et al, 1960). L'enquête ciblée montre que les gens qui ont réussi à faire sortir leurs parents de leur maison ou de leur résidence pour personnes âgées ont utilisé plusieurs astuces. Il fallait les convaincre qu'on avait besoin d'elles pour que les personnes âgées acceptent de venir habiter chez leurs enfants. D'autres n'ont jamais réussi à convaincre leurs parents et ont dû recourir à l'aide d'un propriétaire pour convaincre leur mère de sortir. Un sinistré explique bien cette situation quand il raconte comment s'organisait sa mère

Où elle (sa mère) demeure, il y a beaucoup de personnes âgées. Ma mère est dans un genre de HLM, un logement supervisé par la municipalité. Puis ces gens-là, la plupart ne voulaient pas quitter leur logement alors ils ont étiré ça. Ils s'assoiaient dans les corridors, c'était plus chaud. Tranquillement dans les logements, la température baissait. Moi je suis allé. Le premier jour ils m'ont dit : « Bien c'est pas assez froid. » Puis le jeudi la température commençait à baisser ça fait que les gens de la ville ont donné une directive d'évacuer les édifices. (Richard)

Le désir de rester à la maison et de se débrouiller seul est d'autant plus grand, chez les personnes âgées, quand elles possèdent un animal domestique. En général, les gens qui possédaient des animaux domestiques ont prolongé un peu le temps passé à la maison en situation précaire pour prendre soin de leurs animaux. Parmi les sinistrés qui sont demeurés à leur résidence plus de 48 heures sans électricité, 63 % ont mentionné comme raison qu'ils devaient prendre soin d'un animal domestique (ann. 1, tableau 11).

L'organisation quotidienne en phase d'abri d'« urgence »

Lors de la phase d'« abri d'urgence » une organisation temporaire s'est développée de façon plus ou moins importante en fonction de la durée du séjour, mais aussi en fonction de l'état des dommages de la région habitée par les

sinistrés. Le lieu de résidence est un facteur important pour expliquer les différences en ce qui concerne l'organisation à la maison.

Le milieu rural

Pour les sinistrés du milieu rural, la période d'« abri d'urgence » s'est généralement déroulée pendant la tempête de quatre jours et la majorité des sinistrés sont restés chez eux. L'organisation de la vie quotidienne, bien qu'elle ait été perturbée, n'a peut-être pas été aussi complexe que ceux qui habitent à la ville. Généralement, les habitations du milieu rural possèdent un poêle à bois, quelques fois une génératrice. Ces gens sont habitués de faire face à de petites pannes d'électricité. Bref, ils sont mieux préparés et indépendants matériellement que les autres sinistrés que nous avons rencontrés. Rapidement, ils organisent la maison en fermant certaines pièces pour garder la chaleur. La vie quotidienne tourne autour du poêle à bois où l'on fait constamment bouillir de l'eau et là où l'on prépare les repas. Souvent ces sinistrés possèdent des lampes à l'huile avec lesquelles ils s'éclairent. Ils font aussi preuve de beaucoup d'ingéniosité en organisant, par exemple, un système d'éclairage pour la cuisine avec une batterie d'automobile. Et, même si ils sont souvent dépendants de pompes à eau souterraine, ils vont aller à la toilette dehors, puisqu'ils bénéficient de terrains souvent assez grands pour préserver leur intimité.

Les villes du Triangle de glace

L'organisation de l'« abri d'urgence » chez les sinistrés des villes du Triangle de glace a été beaucoup plus complexe. Ceux qui résidaient en logement ont rapidement senti le froid entrer dans les maisons. Ils bénéficiaient de très peu de moyens, si ce n'est de quelques couvertures de laine, pour faire face à l'humidité et au froid. Ils sont restés quelques jours, mais pour eux, la phase d'« abri d'urgence » s'est souvent écourtée comme nous l'avons déjà expliqué. L'organisation de la vie quotidienne n'a donc pas été très longue : ils ont vidé le frigo, ils ont fait du camping.

Pour ceux qui n'étaient pas en logement, la phase d'« abri d'urgence » a souvent duré le temps de la tempête. Les maisons unifamiliales bénéficiant la plupart du temps d'un foyer, les sinistrés ont voulu se chauffer avec ce moyen, mais ils se sont rapidement rendu compte que la chaleur sortait de la maison plus qu'elle n'y entraît. Beaucoup ont été déçu de la performance de leur foyer, ils se croyaient autonomes avec un tel moyen de chauffage. Les sinistrés que nous avons rencontrés parlent d'ailleurs avec amertume de leur foyer comme d'un «foyer décoratif». L'organisation de la vie familiale tournait donc autour du «foyer

décoratif», ce qui compliquait souvent les choses, car il est beaucoup plus compliqué de cuisiner dans un foyer que sur un poêle à bois ! On peut imaginer l'aventure des repas autour d'un foyer à cuisiner et à faire chauffer de l'eau accroupi devant le feu.

Les immigrants de Montréal

Au sein de la population de nouveaux immigrants montréalais, la période d'« abri d'urgence » s'est généralement prolongée par manque d'informations. Ne connaissant ni la rigueur des hivers québécois ni l'importance de la panne, les nouveaux immigrants ont plutôt tendance à se débrouiller par eux-mêmes. Ils restent donc dans leur appartement jusqu'à ce que des copains ou des bénévoles du CLSC appellent. La plus souvent, c'est le concierge de l'édifice qui les informe de l'importance du sinistre et de l'existence des centres d'hébergement. En plus du manque d'information, le fait que ces nouveaux arrivants aient généralement un réseau social très pauvre prolonge la phase d'« abri d'urgence », car ils ont peu d'invitations. Quand ils en ont, ils ne l'acceptent pas toujours, il y a souvent un malaise à accepter l'aide de personnes qu'on ne connaît pas depuis longtemps.

La phase d'« abri temporaire » ou l'organisation à long terme

Contrairement à la durée de la phase d'« abri d'urgence » influencée par la vulnérabilité des sinistrés, la durée de la phase d'« abri temporaire » dépend de l'étendue du sinistre sur chacun des territoires. Une des caractéristiques importantes de cette phase est qu'elle divise la population sinistrée en population hébergeante et en population hébergée¹⁶. Généralement, ceux qui ont le moyen de se chauffer hébergent des sinistrés et ceux qui sont sinistrés sans moyen pour se chauffer sont hébergés. Évidemment, quelques sinistrés se sont aussi débrouillés seuls. Si on réfère à Quarantelli (1982), on sait que la phase d'« abri temporaire » suppose une réflexion sur l'organisation à long terme. Même si, après la tempête de quatre jours, personne ne prévoyait la durée de la panne, cette phase d'organisation à long terme s'entame naturellement parce qu'il est maintenant presque impossible de se débrouiller de façon indépendante après quatre jours sans chauffage.

¹⁶ Comme nous l'avons déjà mentionné, selon notre enquête téléphonique (ann. 1, tableau 10), 39 % des personnes sinistrées ont mentionné avoir été hébergées et 52 % avoir accueilli des gens (l'enquête de la RRSSM sur la Montérégie rapporte plutôt des taux respectifs de 53 % et 63 %. Le nombre supérieur d'hébergeants rappelle que les hébergés ont souvent connu plus d'un lieu d'hébergement (ann. 1, tableau 14).

Les hébergés

La décision de quitter sa résidence est généralement une source de stress. On la quitte, parce qu'il est maintenant impossible de combler ses besoins primaires : de manger et de se loger confortablement¹⁷. La difficulté du choix de quitter la maison est influencée par les différentes alternatives qu'offre le réseau du sinistré. S'il y a plusieurs offres d'hébergement, le sinistré peut choisir d'aller chez une personne de qui il est proche et, préférablement, une personne qui n'habite pas très loin de sa résidence pour faciliter ses déplacements. 55 % du total des gens qui se sont fait héberger ont identifié la proximité avec la résidence personnelle comme une des raisons qui a influencé le choix du premier lieu d'hébergement (ann. 1, tableau 15). Le choix de résider chez un voisin est encore plus directement dépendant de ce choix : au premier hébergement, 97 % des gens qui se sont fait héberger chez un voisin diront que c'était pour demeurer près, alors que 55 % de ceux qui sont allés chez des parents et 51 % chez des amis donneront la même raison. Il ne faut pas oublier que la majorité des gens allaient quotidiennement visiter leur résidence pendant le sinistre.

L'enquête ciblée nous informe des principaux problèmes des hébergés que sont : 1) les déplacements, 2) les changements de lieux d'hébergement et 3) la cohabitation avec des étrangers. Pour les sinistrés du Triangle de glace, le problème des déplacements a été très important quand on devait conjuguer l'organisation de survie au monde du travail. D'une part les routes étaient difficilement carrossables, les ponts ont été fermés quelques jours et la circulation était, par conséquent, plus dense. Pour les hébergés qui ont dû poursuivre leur travail, le quotidien s'est lourdement chargé par le temps qu'ils consacrent aux déplacements entre leur abri temporaire, leur milieu de travail et leur résidence personnelle. Quelques uns visitaient même la résidence matin et soir.

Il faut noter que les sinistrés du Triangle de glace que nous avons interviewés lors de l'enquête ciblée ont aussi des trajectoires résidentielles ponctuées de plusieurs lieux d'hébergement. L'enquête téléphonique révèle d'ailleurs que 36 % des hébergés du Triangle de glace ont connu entre deux et sept lieux d'hébergement comparativement à 24 % du reste de la population hébergée qui a connu entre deux et quatre lieux d'hébergement (ann. 1, tableau 14). On change de place parce qu'on ne pensait pas rester si longtemps et on ne veut pas déranger, mais, plus souvent qu'autrement, des tensions entre les cohabitants, la venue d'autres sinistrés et les problèmes de la vie quotidienne incitent les sinistrés à se trouver un endroit plus confortable quand les

¹⁷ Selon l'enquête téléphonique, 83 % d ceux qui ont quitté leur domicile l'ont fait à cause de problèmes matériels, 78 % parce qu'ils ont reçu une offre d'hébergement (ann. 1, tableau 13).

ressources de leur réseau le leur permet. Une hébergée quitte par exemple la résidence de son frère parce qu'elle n'est pas à l'aise avec le manque d'hygiène, elle explique ainsi la raison de son départ :

Non, c'est le côté hygiène. Pour moi, c'est très important, mais pour eux autres, c'était comme... Il n'y en avait pas du tout. Je me sentais sale. On aurait pu faire chauffer de l'eau un petit peu. Au moins le matin, j'aurais pu me laver la tête (Ginette, résidente du Triangle de glace).

L'enquête téléphonique indique que la raison la plus évoquée par les gens qui changent pour un deuxième lieu d'hébergement est celle de permettre un plus grand confort dans 73 % des cas (ann. 1, tableau 15). La raison la plus évoquée pour changer une troisième fois de lieu d'hébergement est celle que la panne qui dure plus longtemps que prévu dans 68 % des cas. Le fait de changer plus d'une fois de lieu d'hébergement complique l'organisation de la vie quotidienne et, il faut le souligner, c'est un effort d'adaptation qui demande beaucoup d'énergie à des sinistrés déjà épuisés.

Les résidents en milieu rural et les immigrants de Montréal que nous avons rencontrés lors de l'enquête ciblée ont généralement des trajectoires résidentielles plus simples. Celle des immigrants de Montréal se résume la plupart du temps ainsi : ils restent à la maison le temps de la panne ou bien ils se trouvent un lieu d'hébergement (centre d'hébergement ou amis) jusqu'à la fin de la panne. Il faut dire que la durée de la phase d'« abri temporaire » est beaucoup plus courte pour eux. Si l'on compare les trajectoires résidentielles des sinistrés du milieu rural à ceux des villes du triangle - des milieux où la durée de la phase d'« abri temporaire » est semblable -, on peut aussi constater qu'elles sont plus simples. Dans le milieu rural, les gens sont surtout des hébergeants : ils restent chez eux tout le long de la panne. En général, comme l'ont rappelé les mémoires de certaines petites municipalités (par exemple : St-Constant, Roxton Falls, Ste-Brigide), les résidents des milieux ruraux ont été peu nombreux à dormir au centre d'hébergement; ils l'ont plus souvent fréquenté, pour diverses raisons, durant la journée.

Une autre difficulté majeure vécue par les sinistrés demeure la cohabitation avec des étrangers. Évidemment, ceux qui ont vécu la cohabitation la plus difficile étaient les résidents du centre d'hébergement. Dormant dans une salle avec deux à trois cents personnes, partageant les lieux d'hygiène avec encore plus de monde, leur cohabitation s'est déroulée sous le signe de la promiscuité la plus totale. C'est cependant une minorité de sinistrés qui ont passé un long séjour en centre d'hébergement. Même pour ceux qui résident chez des membres de la famille, la promiscuité, le nombre de sinistrés hébergés et les différentes façons de vivre au quotidien demandent une adaptation qui est parfois difficile. La

réorganisation de la vie quotidienne avec des étrangers conjugués aux soucis de la résidence et de l'emploi font en sorte que les sinistrés hébergés ne sont pas des invités qui s'impliquent beaucoup dans l'organisation des repas ou du ménage comme l'expliquent plutôt les sinistrés hébergeants.

Les hébergeants

Pour les hébergeants, la tâche d'hôte et les conditions difficiles d'approvisionnement ont été difficiles à gérer. Ceux qui étaient *a priori* épargnés du sinistre total — ils avaient une génératrice, un poêle à bois ou tout simplement... l'électricité — ont peut-être été aussi sinistrés que les autres. Il faut comprendre que l'organisation de la vie quotidienne était compliquée en soi à cause des rues difficilement carrossables, des problèmes d'approvisionnement, du manque d'argent liquide et des ratés des systèmes téléphoniques. Les hébergeants sinistrés devaient donc s'organiser avec des conditions difficiles, leur propre sinistre et un nombre d'invités qui augmentait souvent de jour en jour. Il faut souligner le fait que les gens qui ont hébergé se sont quelques fois retrouvés avec plus de gens qu'ils n'étaient capables de recevoir. L'enquête téléphonique indique que 16 % des hébergeants n'ont accueilli qu'une seule personne tandis que 42 % ont accueilli entre deux et trois personnes et 43 % des hébergeants ont accueilli quatre personnes et plus (ann. 1, tableau 16). La majeure partie des hébergeants ont dû s'organiser pour recevoir plusieurs personnes à la fois.

Au début de la phase d'« abri temporaire », l'hospitalité prenait la forme d'une fête et non d'un besoin pour la majorité des gens. L'hôte et l'invité croyaient cohabiter ensemble pour un court laps de temps. Pendant cette période de fête, qui a duré environ une semaine pour les résidents du milieu rural et des villes du Triangle de glace, on a mangé les restes du temps des fêtes, on a sorti les bouteilles de la cave à vin et chaque invité avait généralement apporté le contenu de son congélateur pour ne pas le perdre. Pendant les soirées qui commencent tôt à cause du soleil qui se couche à quatre heures, on jase, on fête et on joue aux cartes. La situation s'envenime pour plusieurs au tournant de la deuxième semaine : les hôtes sont fatigués, les réserves de nourritures sont vidées, l'entretien de la maison devient une corvée et le nombre d'invités a tendance à augmenter. Pour les hôtes, la tâche est difficile. Les invités s'impliquent peu dans l'organisation quotidienne : le ménage, la préparation des repas, l'épicerie, etc. et on n'ose pas tout le temps leur demander :

Moi je me promenais et j'allais chercher de la nourriture. Ce qui nous avait frustré, c'est que ça s'offrait pas pour aller chercher de la bouffe. On dirait qu'ils étaient figés, parce que ce ne sont pas de mauvaises personnes, normalement ils réagissent différemment, mais je pense que c'est une réaction

de la crise. Ils figeaient. Je me voyais dans la situation inverse (hébergé), j'aurais été faire l'épicerie à tous les jours, puis j'aurais payé tout pour les personnes qui m'auraient accueilli. Là c'était l'accueillant qui crachait 100\$ par jour de bouffe, de vin, de fromage. (André, résident du Triangle de glace)

Les hôtes doivent tout prendre en charge alors qu'ils sont eux-mêmes sinistrés. Une des difficultés qui se présentent rapidement est celle de l'argent. Il y a nécessairement des frais à un élargissement de la maisonnée, surtout quand beaucoup de gens prennent presque tous leurs repas sur place et que la consommation d'essence pour la génératrice ne faiblit pas. Il apparaît à peu près inévitable qu'après quelques jours les hébergeants commencent à faire un bilan approximatif de leurs dons, qu'ils redéfinissent comme des pertes si les investissements des hébergés ne sont pas d'ampleur un peu équivalente.

Or, le manque d'argent liquide, la fébrilité, les soucis du sinistre, la panne qui se prolonge etc. font des sinistrés invités un poids financier pour les hébergeants. Souvent les hôtes n'osent pas demander, car ils se disent responsables des gens qu'ils hébergent. Certains ont été très touchés de la reconnaissance manifestée par les gens qu'ils ont aidés, qui se sont efforcés de prendre leur part du fardeau et qui leur ont offert en retour des cadeaux qui leur ont fait réellement plaisir. Par contre, plusieurs ont mentionné que les gens qu'ils ont hébergés ou auxquels ils ont rendu service en les invitant à prendre un repas, une douche ou à faire leur lavage ne semblent pas avoir mesuré l'investissement que cela leur demandait en ressources matérielles et financières, mais aussi en temps, dans un contexte où chacun était débordé et épuisé. Ainsi, certains ont eu à fournir les objets de nécessité courante (savon, shampooing, papier de toilette, serviettes, etc.) pour plus d'une dizaine de personnes, pendant deux à trois semaines, alors qu'ils n'avaient qu'une génératrice et devaient aller faire le lavage dans une municipalité voisine.

Souvent, les personnes qui étaient hébergées chez d'autres choisissaient aussi de se porter volontaires pour aider, ce qui les amenaient à s'absenter de la maison de leurs hôtes, sauf pour dormir. En conséquence, elles n'étaient pas disponibles pour partager les tâches (corvée de bois, d'eau, de ménage ou de vaisselle, surveillance du feu et de la génératrice, encadrement des enfants...). Elles ne se sentaient pas non plus tenues de participer aux frais de chauffage et de repas. Ce type de situations a souvent été cause de tensions ou d'insatisfaction des hébergeants. Même ceux qui n'étaient pas sinistrés et qui ont reçu beaucoup ont vécu pareilles situations. On peut dire qu'ils sont, à leur façon, des sinistrés du verglas par procuration ¹⁸.

¹⁸ Nous reviendrons sur l'analyse de ses problèmes dans la seconde partie.

La phase d'après-sinistre

La phase d'après-sinistre se résorbe généralement bien pour ceux qui ont été hébergés et qui ont pu quotidiennement revenir à leur domicile pour réparer les bris quand il y en avait. En général, bien que tous soient déçus d'avoir perdu autant d'arbres sur leur terrain et de constater les bris, les hébergés sont si contents de retourner à la maison qu'ils reprennent leurs activités quotidiennes assez rapidement. Souvent, c'est la reprise de l'école des enfants qui replonge tout le monde dans le quotidien. Ce qui est lourd à porter, pour ceux qui se sont fait héberger, c'est de reprendre le quotidien conjugué au fait de devoir nettoyer le terrain et la maison. Mais ce qui prend beaucoup d'énergie pour plusieurs, c'est de prendre le temps de recevoir ceux qui nous ont reçus, de préparer des cadeaux, des cartes de remerciements. « On avait toujours l'impression qu'on devait quelque chose à tout le monde qui nous avait aidés. On a passé mars, avril à remercier du monde. C'est très fatigant. » (Florence, résidente du Triangle de glace).

L'après-catastrophe des hôtes est parfois moins heureuse. En général, ils sont contents de retrouver leur intimité. Parfois, un sentiment de vide s'installe. De plus, ils doivent nettoyer la maison, réparer les bris, payer les factures maintenant qu'il ne reste plus personne pour les aider. Ils sentent parfois une certaine injustice, ils ont été là quand les autres avaient besoin d'aide, et là, tandis que l'électricité est revenue, ils aimeraient bien avoir un coup de main, mais tous sont occupés à réintégrer leur domicile.

Pour le grand ménage, les gens étaient partis faqu'on a fait ça Nicole et moi. Il fallait se ravitailler... Pour un petit bout de temps, ça été serré au niveau de l'argent aussi. On avait plus rien. Le congélateur était vide. Le garage était comme un bunker. Ça a peut-être été une semaine de refaire le set-up de la maison comme il faut. Puis on travaillait, il fallait mettre les bouchées doubles.
(Claude, résident du Triangle de glace)

Une autre particularité de l'après-catastrophe est le décalage entre ceux qui ont eu des dommages majeurs et ceux qui n'ont eu que des bris mineurs. L'après-catastrophe a eu une durée et un impact sur la vie des sinistrés plus ou moins grand tout dépendant des conséquences de la tempête sur le lieu d'habitation. Pour ceux dont les tuyaux ont éclaté en raison du gel, le retour à la maison a été plus difficile : soit qu'ils ont prolongé leur étape d'abri temporaire soit qu'ils ont vécu encore dans des conditions hors de l'ordinaire pendant quelques semaines. Les gens les plus touchés ont probablement été les immigrants vivant dans des logements montréalais qui ont dû déménager après la tempête — dans des conditions souvent difficiles — parce que le gel de la tuyauterie et des systèmes de chauffage à l'eau chaude avaient causé trop de dommages.

L'étude des différentes phases d'hébergement du sinistre de janvier nous permet de cibler des difficultés liées à l'hébergement. Elles ont permis de constater l'existence normale d'une organisation précaire de la maisonnée pendant la phase d'« abri d'urgence ». Nous savons que cette précarité d'hébergement, si elle se prolonge, peut créer une menace pour la sécurité des gens qui restent à leur domicile. Certaines personnes sont particulièrement vulnérables lorsqu'elles prolongent indûment cette phase, mais d'autres se sont tout de même bien débrouillées lors du sinistre. L'analyse de la période d'« abri temporaire » permet, quant à elle, de cerner les difficultés correspondant aux deux tendances correspondant à cette étape des trajectoires résidentielles : celle des hébergeants et celles des hébergés. Les problèmes de partage des tâches et des coûts dans le contexte d'une panne qui ne cesse de se prolonger traduit la majeure difficulté liée à l'hébergement lors de cette deuxième phase du sinistre. Finalement, l'enquête ciblée tout comme l'enquête téléphonique démontrent l'importance pour les individus d'être autonomes et de se débrouiller seul, comme nous le verrons dans la seconde partie. Ces données illustrent également l'importance de l'attachement des gens à leur résidence. Considérant ces deux aspects, il n'est pas étonnant que dans les mémoires apparaissent ponctuellement des réflexions sur la nécessité de mieux desservir les sinistrés qui décident de demeurer chez eux (par exemple : Richmond, St-Constant).

CHAPITRE 4 – L'IMPACT PSYCHOSOCIAL DU SINISTRE

Un sinistre est un événement qui constitue une menace importante pour la vie des personnes ou pour la communauté qui le subit. Comme on l'a dit précédemment, le sinistre de janvier dernier est bi-événementiel (tempête de verglas et panne électrique) et chacun des événements peut avoir des conséquences psychosociales importantes auprès des citoyens. Frederick (1992) définit un désastre comme étant une crise, c'est-à-dire une période de temps cruciale, variant entre quelques minutes et quelques mois, lors de laquelle une situation affecte l'équilibre social et émotionnel d'une personne. Cet état de crise peut devenir une situation d'urgence où il y a des demandes nécessitant une action très rapide. Selon Mercier-Leblond (1993), l'individu en équilibre fonctionne de façon harmonieuse, s'adapte à son environnement, fait face aux situations difficiles et rétablit, après une épreuve, son équilibre et son dynamisme.

En janvier dernier, le sinistre a provoqué certaines pertes, mais surtout des craintes, des peurs, du stress, de la désorganisation et un sentiment de vulnérabilité. Selon l'enquête téléphonique, 34 % des personnes sinistrées ont connu des problèmes de stress. Toutes les personnes habitant les régions touchées ont ressenti ces effets à des degrés divers.

L'enquête réalisée par la Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie (RRSSM)¹⁹ permet d'estimer que, durant la période du verglas et au cours des semaines qui ont suivi, 25 % de la population de la zone la plus sinistrée (correspondant aux villes du Triangle de glace) et 19 % de la zone moins sinistrée se sont classés à un niveau élevé de détresse psychologique. L'application du même indice à la population d'enquête de l'enquête ciblée permet d'arriver à un résultat semblable : 26 % de la population du triangle présente un indice élevé. Par ailleurs, selon notre enquête ciblée, les personnes résidant en milieu rural auraient été plus nombreuses à présenter un indice élevé : 35 %²⁰.

¹⁹ Les résultats préliminaires de cette enquête ont été présentés aux audiences de la Commission en septembre.

²⁰ La mesure utilisée correspond à l'indice utilisé par Santé Québec. L'indice est composé de 14 items. Selon notre enquête, la détresse psychologique réfère le plus souvent à certains items tel que le fait de se sentir tendu ou sous pression, agité ou nerveux intérieurement et le fait de ressentir des peurs ou des craintes.

Les personnes privées de courant électrique pendant plusieurs jours ont temporairement perdu la jouissance de leur chez soi et, lorsqu'elles n'avaient pas ce qu'il fallait pour lutter contre le froid et s'organiser sans électricité, elles ont été obligées de trouver un hébergement provisoire chez des proches, en centre d'hébergement ou à l'hôtel. Parce qu'elles vivaient une situation d'urgence, elles ont aussi subi de manière accentuée le stress causé par les difficultés de se déplacer à l'extérieur, les problèmes d'approvisionnement en produits de première nécessité, les bris de communication téléphonique. Les personnes qui ont hébergé des sinistrés ont aussi été soumises à un stress important. D'ailleurs, les situations de cohabitation forcées provoquées par les pannes électriques constituent une source secondaire d'impact psychosocial qui a eu des conséquences parfois déterminantes au niveau de l'adaptation à la crise et de ses répercussions à plus long terme.

Dans cette première partie d'analyse de ces impacts, nous reconstituons les étapes de déroulement des événements en mettant l'accent sur ses spécificités. Dans une seconde partie, nous présentons divers types d'impacts psychosociaux, en terminant sur une analyse des vulnérabilités particulières.

L'évolution du sinistre

La première semaine, c'était de se débrouiller pour trouver tout ce que ça nous prend. La deuxième semaine, tu commences à bien rouler, tu prend ça plus relax. La troisième semaine, elle commence à te tomber sur les nerfs. La première semaine, tu n'as pas le temps de la voir, tu es tellement sur le go. La deuxième, on dirait que ça roule tout seul. La troisième, ben là tu commences à manger les murs. Tu te dis « il serait temps qu'on l'ait (l'électricité) ». (Céline, résidente en milieu rural)

Les phases du sinistre

Six phases principales d'un sinistre ou d'une catastrophe sont identifiées dans la littérature (Denis, 1993; Leach, 1994; Mercier-Leblond, ??). À chacune de ces phases se rapportent des *réactions émotives individuelles* particulières :

1. La phase d'avertissement d'un danger : anxiété, insécurité, inquiétude, mais aussi inactivité ou tendance à nier le danger.
2. La phase de danger : hyperactivité, ambiguïté et incertitude reliés au peu d'informations, réactions de protection et de survie, baisse du moral, anxiété lorsque cette phase se prolonge.

3. La phase d'impact : confusion, peur, stress intense entraînant des réactions diverses selon les personnalités.
4. La phase d'inventaire et de sauvetage : besoin d'être avec les autres, manifestation d'une certaine dépendance, contagion des réactions de sang froid, mais aussi des réactions de peur, réactions paradoxales ou actes bizarres de certaines personnes.
5. La phase de rétablissement : confrontation à la réalité, besoin d'échanges et de réassurance, expression des émotions.
6. La phase de reconstruction : long processus d'ajustements, particulièrement émotionnel, vers un retour à la vie normale.

Par ailleurs, Smith (1983) a identifié quatre phases d'évolution des sentiments pendant un sinistre, en soulignant plus spécifiquement les *dimensions relationnelles et communautaires des réactions*. La phase «héroïque» où domine l'aide informelle spontanée intervient pendant et juste après l'impact. Celle de la «lune de miel» est marquée par la solidarité entre les victimes et l'importance des activités communautaires. Suit une phase de « désillusionnement » à l'égard des autres et de la communauté, si des problèmes ou des échecs surviennent. Finalement, la phase de «reconstruction» représente une récupération ou une restauration des ressources personnelles et de la confiance en la collectivité, à moins que de sérieux problèmes émotionnels se manifestent.

Dans le cas du sinistre du verglas, la distinction entre ces différentes phases n'est pas tranchée et les personnes affectées ne l'ont pas toutes été de la même manière et au même moment. De plus, si l'on avait éventuellement à en établir une périodisation du point de vue des sinistrés eux-mêmes, elle s'établirait principalement en fonction de son impact de désorganisation-désorientation.

*Les phases d'avertissement d'un danger, de danger et d'impact :
s'organiser provisoirement, se dépanner*

Durant le sinistre du verglas, les phases d'avertissement d'un danger, de danger et d'impact se sont souvent confondues. Pour plusieurs sinistrés, les premiers jours de panne devaient n'avoir aucune suite; s'ils percevaient un danger, ils avaient tendance à le nier ou à le minimiser. D'ailleurs, beaucoup sont d'abord restés inactifs, attendant passivement que revienne l'électricité. S'ils étaient mal installés pour faire face au froid, ils se sentaient plus menacés et s'activaient plus ou moins efficacement, pour s'approvisionner, décider de rester chez soi ou de fermer la maison et, dans ce dernier cas, décider où aller, accueillir presque sans préavis plusieurs personnes etc. Toutefois, ils n'avaient pas nécessairement

conscience d'être impliqués dans une catastrophe à grande échelle. Ils ont pris les choses au sérieux, mais sans planifier en fonction de prévisions réalistes. Pourtant, ils se trouvaient déjà, d'un point de vue extérieur, en pleine phase d'impact.

Quelques personnes ont fait une évaluation rapide de l'ampleur des pannes et se sont vite organisées en prévoyant plusieurs semaines sans électricité. Étant donné que l'on ne savait pas combien de temps cela allait durer et que l'on ne voulait pas entendre dire que cela durerait longtemps, les attitudes étaient ambiguës, oscillant entre l'hyperactivité anxieuse et l'insistance pour prendre les choses «du bon côté».

Le mercredi soi, tout pète. Ça a été au lendemain matin qu'on s'est réorganisé. Mais là j'étais désorganisé. Fallait que je pense vraiment « Qu'est-ce que je fais ? Où on va aller ? Qu'est-ce que je fais avec ma mère ? Avec mes tantes ? » C'était la désorganisation totale (Ginette, résidente du Triangle de glace).

La phase d'inventaire et de sauvetage : la prise de conscience du sinistre

L'entrée dans la phase d'inventaire et de sauvetage peut s'établir un peu plus clairement, à peu près au moment où une première conférence de presse publique a été tenue par le premier ministre, le président d'Hydro-Québec et le ministre de la Sécurité publique expliquant la gravité des dommages au réseau électrique. Selon Leach (1994), pour que l'alerte soit efficace ou pour que la perception des gens du danger soit plus réaliste, il faut effectivement souvent une deuxième confirmation significative prouvant que la situation est critique. À partir du moment où se sont tenues les conférences publiques, ont commencé les actions orientées vers une véritable gestion de crise : réparer, aider, reconforter, s'organiser etc. Le sentiment de vivre une crise collective s'est précisé. Le mouvement collectif d'entraide a permis de relâcher un peu la tension pour ceux qui avaient trouvé des aménagements convenables et qui avaient ainsi le temps de se préoccuper un peu des gens autour d'eux.

Comme dans d'autres situation de catastrophes, chacun avait besoin des autres et pouvait démontrer une certaine dépendance envers l'entourage (Leach, 1994). Certaines observations que nos informateurs ont fait à propos de membres de leur réseau ou à propos de personnes côtoyées dans les centres d'hébergement témoignent probablement, nous semble-t-il, des réactions de dépendance provoquées par le sinistre. Néanmoins, dans bien des cas, cet impact psychologique ne semble pas avoir été reconnu par les autres sinistrés. Parlant de personnes qui se laissaient passivement prendre en charge, nos informateurs jugeaient plutôt avec impatience qu'il s'agissait d'exploiteurs des autres ou du

système, de gens qui «n'étaient pas des lumières», etc. Les assistés sociaux des centres d'hébergement ont souvent été perçus de cette manière.

Tu as deux groupes de personnes soit qui pensent à organiser des choses et à aider à gérer la crise ou d'autres qui ne pensent qu'à eux-mêmes, c'est le chacun pour soi, ils en ont jamais assez. (Chantal, résidente du Triangle de glace)

Quand les sinistrés ont pu avoir une évaluation réaliste de la situation dans leur propre localité et des prévisions approximatives quant au retour à la normale, ils ont dû faire une prise de conscience très démoralisante : ce serait long. Ceux qui ont dit avoir «craqué» quelque peu l'ont fait à peu près dans ce temps-là. D'autant plus qu'ils entraient dans une étape caractérisée par plus d'impatience, de fatigue et de découragement liés en grande partie au manque de leurs repères familiaux.

Caillé, il nous disait toujours « maximum dans une semaine ». Jusqu'à un moment donné, j'entend aux nouvelles que c'était pas avant la fin du mois de janvier. Je disais : « c'est pas vrai ». J'étais complètement découragée. Je me disais « je fais quoi, je ne peux pas continuer à vivre de même, au jour le jour. Je me disais : « je ne peux rien y changer. Je ne peux pas rien faire » (Sophie, résidente en milieu rural)

Assez vite, plusieurs ont aussi vécu une désillusion importante par rapport au climat de ferveur solidaire qui les avait portés jusque là. Ils ont commencé à tenir un peu les comptes des échanges dans lesquels ils étaient impliqués et, dans certains cas, à s'estimer lésés, mal soutenus, oubliés.

La phase de rétablissement : pénible retour à la normale

Tous les individus ne sont pas entrés ensemble dans la phase de rétablissement, que l'on pourrait faire coïncider avec le rétablissement du courant électrique qui est survenu assez vite à Montréal, mais très tard dans certains coins de la Montérégie ou de l'Outaouais. Cette discordance entre les différentes expériences individuelles et régionales de déroulement des événements a été l'une des sources importantes de stress et de détresse émotionnelle pour ceux qui ont été affectés le plus longtemps, particulièrement dans la dernière moitié du mois de janvier. Alors qu'eux continuaient à se confronter quotidiennement aux inconvénients des pannes et que la lassitude et l'épuisement se faisaient sentir, le reste de leur région et du Québec était déjà passé à autre chose.

De nombreux indices (ennui, problèmes d'intimité, de stress, d'isolement) utilisés dans l'enquête téléphonique permettent d'observer des effets accentués dans les zones où le sinistre a eu une plus longue durée. En général, les sinistrés de la zone du Triangle de glace présentent toujours des pourcentages plus élevés de

problèmes que ceux des autres régions ²¹, ce qui est confirmé par l'enquête de la RRSSM.

Un couple qui a manqué d'électricité pendant vingt-huit jours avait d'abord pensé qu'une sortie au restaurant dans la ville voisine, où l'électricité était revenue, serait une aide pour leur moral qui flanchait un peu. Ils ont d'abord été réconfortés d'accomplir des gestes aussi simples que de se laver les mains à l'eau chaude, de tirer la chasse d'eau, de manger un plat chaud servi en un rien de temps, etc. Ils ont aimé entendre parler autour d'eux de choses et d'autres, tout en acceptant que les gens aient retrouvé leurs préoccupations habituelles, dans lesquelles ils ne comptaient pas. Mais, au retour chez eux, le contraste s'est révélé difficilement soutenable. En réintégrant l'obscurité et le froid, ils ont senti avec tant de force le poids de se retrouver toujours au même point, qu'ils ont décidé de ne plus sortir du voisinage avant la fin, pour conserver leur moral.

Certaines personnes ont recouvré l'électricité quelques jours plus tard que leurs voisins. Pour eux aussi, le simple contraste au niveau de l'éclairage était déprimant. Des groupes de gens hébergés ensemble se sont fragmentés progressivement, à mesure que chacun retrouvait l'électricité. Encore là, les derniers s'en trouvaient tristes et abattus, parce qu'ils perdaient en même temps le cocon de relations qui les avait abrités pendant toute la panne. Dans bien des entrevues, lorsqu'on demandait quel avait été le pire moment vécu pendant le sinistre, on répondait que c'était, par exemple : «quand ma sœur a retrouvé l'électricité et que moi je n'en avais pas encore»; un phénomène de décalage déjà noté par Newburn (1993).

Quand tu voyais tout le monde, l'électricité revenir et pas toi, tu étais toujours sans. Les gens revenaient puis étaient dans un mode où la vie recommençait. Il y avait un espèce de décalage entre les réalités de chacun. (Sophie, résidente en milieu rural)

Le lendemain je m'en vais au bureau, bon « Montréal est installé, il y a tant de militaires qui s'en retournent à leur place, dans leur ville ». Moi je me suis sentie comme... C'est ça, Montréal est illuminé, nous autres... Il me semble qu'ils n'auraient pas dû annoncer que Montréal est remis sur pied, il y a 5000 militaires qui sont retournés chez eux. Toi tu te sens, t'es dans le verglas au boutte, tu te dis « là ils s'en retournent, mais nous autres, ils ne nous aideront pas. Même si il y a un autre 5000 qui t'aident. Tu sentais que tu ne faisais pas partie de Montréal, que c'était moins important. (Nicole, résidente en milieu rural)

On était un peu pris dans notre bulle. Quand je arrivais pour le travail... on aurait dit que je revenais d'une autre planète. (Ginette, résidente en milieu rural)

²¹ Voir les tableaux 4 et 5 à l'annexe 1.

Le syndrome du non-branché²², c'est aussi le sentiment d'être tombé dans l'oubli et la difficulté de revenir du verglas pour trouver, en particulier chez les collègues qui n'ont pas subi de panne, peu de compassion ou d'intérêt. À l'inverse, le meilleur moment était celui du rétablissement de l'électricité, quand bien même ce n'était que grâce à une génératrice : «De la lumière! C'est comme si Dieu lui-même était venu dire bonjour!» (Maureen, résidente du Triangle de glace)

La réintégration du chez soi s'est passé très différemment selon les personnes. Dans les meilleurs cas, rien n'avait été dérangé dans la maison et la vie normale a pu reprendre après quelques jours de ménage, pour remettre de l'ordre, et de repos, pour récupérer physiquement et psychologiquement. Cette récupération a été plus ou moins bien réussie selon l'état psychologique de la personne, selon les conditions matérielles dans lesquelles elle avait vécu le sinistre, selon l'ampleur des dégâts à la maison et selon les exigences plus ou moins élevées du travail salarié. Bref, le retour à la maison n'a pas toujours été un retour au calme. Au contraire, pour plusieurs de nos informateurs, cette période a été l'une des pires, sinon la pire.

C'est le 4-5 jours après que l'électricité est revenu qui ont été pires que les trois semaines précédentes. Parce que les 3-4 premiers jours du manque d'électricité, on s'établit une routine. On se dit « on a de la nourriture, on a du bois, on a trouvé un moyen d'avoir de l'eau. On se place ». Mais les 4-5 derniers jours avec le toit qui coule, les tuyaux qui sont crevés, on ne peut pas rien faire. On ne sait pas si la laveuse est défectueuse ou non tant que les tuyaux ne sont pas branchés. Tout à coup, il y a tout cet inconnu. (Gertrude, résidente en milieu rural)

Lorsqu'un événement stressant qui sort de l'ordinaire survient, comme un sinistre, des pertes significatives sont subies, comme le rappelle Mercier-Leblond (1993). Ces pertes peuvent être de plusieurs ordres : les êtres chers, la santé, les biens matériels, les animaux, le travail, le milieu d'appartenance, les rêves ainsi que le sentiment d'invulnérabilité et de contrôle sur l'environnement. Ces pertes ébranlent les personnes qui les subissent et les personnes en souffrent, ce qui est normal. Smith (1983) indique que le facteur critique pour évaluer l'impact d'un sinistre est le ratio entre le nombre de pertes occasionnées et les ressources de la personne. Plus le ratio est élevé, plus la personne a besoin d'aide.

²² « Quand tout le monde est sans électricité, on sent la solidarité. Quand tout le monde a de l'électricité, sauf nous, on se sent isolé » (maire de St-Constant, cité dans « Le syndrome du non-branché » – une expression d'un porte-parole d'Hydro-Québec, É. Cardinal, *Journal le Reflet*, 31 janvier 98. P. 10).

Dans le cas du verglas, les pertes recensées n'ont pas seulement été des pertes matérielles, comme l'a rappelé le mémoire du CLSC de la Vallée des Patriotes :

[Certains ont connu la solidarité];...D'autres ont cependant connu le désarroi, des tensions, des brisures familiales, des pertes matérielles, financières et même certaines personnes ont vu leur état de santé se détériorer. Pour toutes ces personnes, les services psychosociaux ont dû prendre les bouchées doubles et développer des stratégies pour répondre à toutes ces nouvelles demandes. La perte de revenu pour certaines familles va aussi rendre les tensions plus élevées et risquer de créer des situations de crise. On constate déjà une augmentation d'achalandage de nos services. (extrait du mémoire)

Bien sûr, les germes de ces ruptures existaient déjà avant le verglas, lequel n'a fait qu'accélérer un processus qui se serait probablement produit autrement. Néanmoins, ce rôle négatif de catalyseur ou d'accélérateur constitue une caractéristique importante de ce type d'événement qui doit être considéré comme tel et pris en compte (Smith, 1983).

Comme le rappelle le mémoire de l'Ordre des psychologues du Québec (OPQ), et comme il est mentionné dans la documentation (Green et Lindy, 1994), pour certains, les réactions suite à la détresse peuvent effectivement affecter leur fonctionnement et leur capacité d'interagir avec leur entourage après la fin du sinistre. Ce sont des gens qui sont en état de stress post-traumatique. Comme le mentionne le mémoire de l'OPQ :

Les principaux symptômes en sont : l'anxiété aiguë, les difficultés de concentration, une instabilité émotionnelle, un état d'alerte constant ou hypervigilance, la culpabilité du survivant, une diminution marquée des intérêts et du plaisir de vivre, ainsi que des troubles somatiques et neurovégétatifs. (extrait du mémoire)

Les gens peuvent ressentir des réactions de stress aiguës, des réactions cumulatives (survenant après plusieurs événements stressants vécus qui ont été refoulés ou mal métabolisés et fragilisent la personne dans sa capacité d'affronter la situation actuelle) et des réactions à retardement (survenant des semaines, des mois ou des années après un événement traumatisant et qui peuvent mener à des problèmes de santé mentale).

Dans les entrevues, sur le plan personnel, tout le monde à peu près a parlé d'une grande fatigue, que certains ressentaient encore au début de l'été. Le mot fatigue est probablement l'un de ceux qui revient le plus souvent dans les bilans qu'ils font.

Mais au niveau de l'organisation, on est resté désorganisé, on était fatigué, on a traîné de la patte tout l'hiver, moi j'ai eu de la misère à me lever tout l'hiver. Je suis un gars qui habituellement, je me levais en même temps que ma blonde, depuis le verglas là, j'ai pas été capable de me lever en même temps qu'elle. Toujours un petit 15, 20 minutes après elle. Ce qui a fait que j'arrivais toujours

15, 20 minutes en retard au bureau et je devais reprendre mon temps plus tard. On est traineux, on l'était, ça n'a pas ramieuter. Les enfants sont plus traineux aussi, tu sais, un moment donner il faut se ramasser. C'est sûr qu'on vit dans cette maison, puis on travaille tout le monde, on va à l'école puis on travaille. Puis quand arrivait la fin de semaine, la maison était pas impeccable, on était pas capable. De toute façons, on avait d'autres priorités que de faire du ménage. Il y a moins d'énergie pour ces choses là (Robert, résident en milieu rural).

Cependant, les personnes qui étaient déjà plus vulnérables ou fragiles avant le tempête de verglas ont subi des contrecoups plus graves. Dans les semaines qui ont suivi, certains ont fait des dépressions ou ont eu des maladies plus ou moins graves (ulcères, infections...). Ils ne les attribuaient pas seulement aux événements, mais considéraient qu'ils avaient eu un rôle précipitant ou aggravant.

Pendant les premières semaines après le retour de l'électricité, ceux qui avaient dû vivre ailleurs ou accueillir chez eux plusieurs personnes ont senti le besoin de se retirer pendant quelques temps, de réduire les contacts. Après trop de proximité, il était nécessaire de récupérer de la distance :

Pendant un mois sûrement là tout le monde a fait sa petite affaire. Personne s'appelait. Moi ma mère, je lui parlais mais, j'ai pas été chez elle. Ah, non, on avait besoin de respirer tout le monde (Jocelyne, résidente du Triangle de glace).

Plusieurs études ont tenté de faire le point sur les impacts à plus long terme. Selon la recension effectuée par Green et Lindy, la plupart des réactions se manifestent à l'intérieur des deux premières années, bien que la propre étude des auteurs, basée sur l'analyse des réactions suite à la rupture du barrage de Buffalo Creek, note qu'après 14 ans, 28 % des personnes touchées présentent toujours des symptômes de stress post-traumatique. D'autres enquêtes mentionnent une persistance de tels symptômes à long terme : cinq ans après l'accident de *Three Miles Island* et huit ans après une marée noire en Mer du Nord. En général, il semble que les effets des catastrophes causées par l'homme aient des effets de plus longue durée que les catastrophes naturelles. En audiences, la représentante des CLSC/CHSLD Vallée du Richelieu a rappelé en septembre que les demandes d'aide psychologique ont augmenté depuis le verglas et qu'elles n'ont pas diminué depuis et que les gens décrivent leurs problèmes en disant que c'est « depuis le verglas... ». Aux audiences de la Commission (17 juin), la représentante du CLSC Les Jardins du Québec...

...a spécifié que des manifestations de stress ont surtout été observées après le retour à la normale. Pendant tout le mois de février, le CLSC a reçu des citoyens dépressifs à la suite d'un déménagement temporaire dû aux réparations à effectuer dans leur résidence ou désespérés parce qu'ils étaient incapables d'investir l'argent nécessaire à la réparation de leur demeure, On a aussi

observé que les tensions familiales étaient exacerbées et qu'il y a eu beaucoup de situations difficiles à gérer dans les écoles, notamment auprès des adolescents (extrait du résumé des audiences).

Les principaux impacts psychosociaux

Les membres de l'Ordre des Psychologues du Québec ont reçu autour de 350 appels téléphoniques pour des demandes de consultation durant le mois de janvier 1998. Les principaux motifs de ces demandes concernent : l'isolement, l'anxiété et l'angoisse (sentiment d'impuissance, évocation de souvenirs douloureux, confusion, panique, sentiment d'abandon), l'inquiétude pour les proches, l'aggravation de difficultés antérieures (dépression, troubles de l'anxiété, psychoses), conflits conjugaux, familiaux et difficultés interpersonnelles, insomnies, incertitudes dans la prise de décision, stress au travail, problèmes avec de jeunes enfants turbulents. Comme nous le verrons, tous ces problèmes ont aussi été évoqués dans nos enquêtes. Dans la présente partie, nous les décrivons plus en détails.

Les réactions émotives face aux effets du verglas sur l'environnement

Figley (1979) note qu'il y aurait quatre perceptions communes aux survivants de désastres qui font en sorte que leur expérience est catastrophique. Premièrement, les gens perçoivent que le désastre est très dangereux. Le désastre peut également avoir causé un sentiment de grande vulnérabilité, mais aussi d'impuissance : les victimes n'ont pas le pouvoir d'arrêter la pluie, le vent ou le mouvement de la terre et se sentent très limités dans leurs actions, comme le notera aussi Smith (1983). Troisièmement, les personnes ne peuvent plus nier l'impact réel sur leur vie en percevant la destruction de leur environnement. Enfin, les sinistrés ont la perception d'avoir perdu de nombreuses choses précieuses pour eux (leur maison, leurs voisins, leurs proches) et perdent également l'illusion qu'ils sont invulnérables et qu'ils ont le contrôle sur leur environnement, comme l'a rappelé le mémoire de l'Ordre des psychologues du Québec.

Il importe de considérer que l'environnement physique créé par l'accumulation de glace sur les chemins, sur les arbres et sur les maisons a joué un rôle important au niveau des perceptions que les individus avaient de leur situation, surtout au début du sinistre.

Le plus beau moment ? La première semaine, on s'amusait, on disait : « ça fait changement. C'était superbe. C'était d'une beauté tragique parce que tous les arbres cassaient. Tout était « englacé ». (Gertrude, résidente en milieu rural)

Mais, malgré l'aspect féérique du paysage et le plaisir esthétique que beaucoup de gens ont éprouvé en le contemplant, ils gardent surtout en mémoire les peurs et les appréhensions qu'il leur a inspiré et les nombreux dégâts matériels causés par la glace. Ces peurs ont trait aux dimensions du sinistre sur lesquelles ils n'avaient aucun contrôle, par rapport auxquelles ils se sentaient donc le plus impuissants et qui étaient le plus imprévisibles.

Les gens étaient conscients des risques d'accidents de la route, d'électrocution, de chutes de branches devenues extrêmement lourdes à cause de l'épaisseur de glace, d'affaissement des toits, d'infiltration d'eau, etc. Les enfants n'étaient pas autorisés à sortir jouer dehors là où ils ne pouvaient s'éloigner suffisamment des arbres et des chemins publics trop glissants. Ceux qui devaient faire de longs trajets pour aller au travail ou pour s'approvisionner craignaient les accidents ou d'être bloqués loin de chez eux. Leurs proches étaient anxieux de les voir revenir.

La nuit, ces craintes des dangers du verglas prenaient plus d'ampleur. Elles ont été la cause d'insomnies chez bien des gens qu'inquiétaient les craquements causés par la contraction de la glace sur leur toit. Certaines nuits de dégel ponctuées d'éclairs sur le réseau électrique et de chutes de branches qui ont parfois causé des bris importants sont restées dans les mémoires comme des moments de frayeur. Cet effet de la nuit était forcément amplifié par la noirceur dans les zones sans électricité.

Je me suis réveillée... et je me suis rendue compte qu'il manquait d'électricité. Je voulais téléphoner, mais je me suis rendu compte que je ne pouvais même pas appeler. Il n'était pas question que je parte de la maison à la grande noirceur comme ça. J'avais une petite lampe de poche. J'ai attendu que P. arrive. Il est arrivé super tard. Je pleurais. J'étais debout dans la maison et j'attendais qu'il arrive. J'avais peur qu'il ait un accident. C'était affreux. J'écoutais la radio. Je ne pouvais pas le rejoindre. Je ne pouvais pas aller le chercher. Ça je ne trouvais pas ça drôle. Puis quand le matin arrivait, tout ça partait. C'est vraiment la nuit (Florence, résidente du Triangle de glace).

À la peur des chutes de glace et des accidents s'ajoutait l'anxiété provoquée par un sentiment d'isolement, surtout en soirée et pendant la nuit. Rappelons qu'on était en janvier et que les périodes d'obscurité étaient encore longues. Plusieurs ont mentionné que le moment le plus démoralisant de la journée était la tombée de la nuit; c'est un commentaire qu'on a aussi entendu durant les audiences (Forum des citoyens, Montréal, 2 juin).

Le temps le plus dur c'est 4 heures quand la nuit commençait à tomber. C'était le down qui tombait, mais c'était ça tout le long du verglas aussi. À 4 heure, quand la noirceur arrivait, c'est la nuit qui s'installe, l'insécurité de la nuit. La nuit c'est toujours plus insécurisant. Avec les enfants, c'était ça aussi. Le noir qui s'installe, les chandelles qui s'allument. T'as la pénombre là, il fait clair

dehors mais il fait noir dans la maison, ça prend des chandelles (Robert, résident en milieu rural).

Il est souvent fait mention, également, de la tristesse ressentie devant les dégâts faits aux arbres par la glace et devant les amoncellement de branches qui ont fait partie intégrante de l'environnement pendant plusieurs semaines, sinon plusieurs mois. Cela, bien sûr, était accentué chez les propriétaires d'un boisé ou d'arbres d'ornements. L'enquête téléphonique révèle d'ailleurs que le sentiment de vulnérabilité de la communauté à certains risques a été particulièrement ressenti dans la région du Triangle de glace (80 % des sinistrés) et dans le secteur ouest de Montréal (80 %; par rapport à une moyenne de 71 % pour le reste des régions sinistrées), là où les dégâts, en particulier aux arbres, ont été les plus visibles (ann. 1, tableau 18).

C'était triste à pleurer sans être en dépression. Il faisait noir, puis de voir la ville dans la noirceur, tous les arbres brisés là, j'avais le cœur gros à toutes les fois. Comme je te dis c'est pas des cauchemars et c'est pas une dépression (Pauline, résidente du Triangle de glace).

Dans les entrevues, c'est très souvent par rapport à ces aspects du verglas que nos informateurs ont admis explicitement avoir ressenti de la peur. En fait, on peut penser que si l'environnement verglacé représentait objectivement un danger, il s'offrait aussi comme support au ressenti et à l'expression de l'anxiété, des peurs et du stress causés par d'autres facteurs que l'on s'efforçait plutôt de maîtriser avec sang froid ou de dédramatiser.

Finalement, j'ai fait brûler par mon voisin le tas de branches. Quand ça a été disparu, il y a eu une montée de moral. C'est comme si ce tas de branches était symbolique de tout ce qu'on avait vécu, Quand il a été brûlé, c'était fini. Il était parti (Gertrude, résidente en milieu rural).

L'incertitude quant aux pannes électriques et à leur durée

La dimension la plus éprouvante du sinistre, au niveau des pannes d'électricité, a été celle de l'incertitude. Comme nous l'avons déjà mentionné, ceux qui avaient l'électricité vivaient dans l'appréhension d'une panne, sans savoir jusqu'à quel point il fallait investir d'efforts pour s'y préparer. Ceux qui en étaient privés ne savaient pas, surtout au début, s'ils devaient planifier à long terme ou s'il était plus raisonnable et réaliste de rester calmement à attendre. Était-ce paniquer inutilement que de s'activer et de s'inquiéter ? Ou était-ce plutôt ce qu'il fallait faire ? Denis (1993) fait référence à cette question de l'« incertitude organisationnelle ». Selon nos entrevues, la plupart se sont d'abord organisés de manière très provisoire, comme il a déjà été mentionné. Ils ont parfois pris des décisions qui se sont révélées inadéquates et, on le verra, sources importantes

de stress. L'incertitude quant à la durée de la panne a aussi été une source très grande de stress vers la fin du sinistre, lorsque les ressources morales et physiques de chacun commençaient à s'épuiser et que certaines prévisions initiales de rebranchement étaient réévaluées.

La désorganisation, particulièrement la désorganisation de la vie quotidienne

Le sinistre du verglas a provoqué une désorganisation de la vie à presque tous les égards, comme nous l'avons vu précédemment. Bien sûr, pour les personnes sinistrées, plus aucune des activités les plus élémentaires de la vie n'allait de soi. De plus, les priorités habituelles se trouvaient remises en question : le travail salarié a souvent été réduit ou interrompu, les écoles ont fermé, les projets et préoccupations personnels ont dû être mis de côté pour un temps. Tout le monde a dû tolérer certains changements dans l'organisation habituelle de ses activités, même ceux et celles qui n'ont jamais subi que l'appréhension d'une panne électrique. En somme, le sentiment de sécurité et de stabilité qui découle de relations familiales avec l'environnement immédiat (Fullilove, 1996) se trouvait ébranlé.

On est pas habitué d'avoir une vie comme ça. Au ralenti, puis en même temps, survoltée parce que t'as trop de choses à vérifier, à voir. C'est des mesures d'urgence. Beaucoup plus de détails, comme te protéger du feu, ton moyen d'appoint pour te chauffer, la contamination de tes aliments, ton eau, puis tout ça là (Serge, résident en milieu rural).

Au niveau des individus et des familles, c'est la perte de contact avec un rapport routinier au temps et à l'espace domestique qui semble avoir été l'aspect majeur de cet impact, un phénomène déjà noté par Smith (1983). Ceux qui vivaient constamment en zone sinistrée se trouvaient plongés dans un espace-temps clos, coupé du rythme de vie de la société plus large. Certains, surtout les femmes ayant des responsabilités familiales, ne sortaient même à peu près pas de leur maison. D'autres circulaient aux alentours de chez eux, mais presque toujours dans un périmètre limité. Ceux qui continuaient à avoir une activité professionnelle ou salariée gardaient un meilleur contact avec une vie sociale qui ne tournait pas uniquement autour du sinistre, mais ils ne se sentaient pas vraiment en phase avec leurs collègues. Certains, souvent des gens assez jeunes sans responsabilités familiales, ont choisi de s'installer provisoirement à Montréal ou dans une autre région où il y avait l'électricité. La plupart ont plutôt voulu maintenir une appartenance plus forte au monde des sinistrés, même s'ils n'y passaient pas tout leur temps :

Tu as l'impression d'être dans un monde complètement coupé. Une bulle. Mais une bulle où les gens s'entraident. Une bulle d'énergie. C'est cette bulle-là qui me manquait quand j'étais à l'extérieur, quand j'étais à l'appartement chez ma mère ou... (Sophie, résidente en milieu rural).

Dans plusieurs entrevues, nos informateurs ont utilisé des expressions telles que : «j'ai paniqué» ou «c'était un peu la panique». Lorsqu'ils l'ont fait, ce n'était pas par rapport à un danger tel qu'une chute de glace ou une menace d'incendie, mais précisément par rapport à une circonstance où ils se sont sentis carrément désorientés, ne sachant plus exactement quoi faire ou comment le faire. Ce sentiment s'estompait à mesure qu'ils se recréaient une organisation et prenaient des décisions claires, mais elles pouvaient être remises en question peu de jours après, parce que les données du problème se présentaient autrement, parce qu'on apprenait, par exemple, que les rebranchements ne seraient pas faits avant la fin de janvier ou parce qu'une génératrice venait subitement de nous être proposée. L'effet émotionnel et le stress se trouvaient alors renouvelés, ravivés.

L'ébranlement de la stabilité et de la sécurité du chez soi

Contrairement à d'autres sinistres, celui du verglas n'a pas occasionné directement la perte des habitations, n'a pas créé brutalement une population de sans abri, comme l'a d'ailleurs rappelé en audiences le maire de la municipalité Des Coteaux. En entrevue, les sinistrés s'estimaient souvent chanceux comparativement à d'autres :

«Je ne voudrais pas vivre un feu. Je ne voudrais jamais vivre ce que le Saguenay a vécu. Je ne voudrais pas vivre un raz-de-marée. Le verglas, c'est le verglas. Ça demeure matériel. Tu as encore ton chez vous.» (Sophie, résidente en milieu rural).

Il n'en reste pas moins que tous ont été profondément affectés d'abord du fait que leur maison devenait rapidement un milieu fragile, inhospitalier et même hostile. Ils ont assisté à sa rapide dégradation. Certains ont pu y faire échec de leur mieux en s'organisant pour y vivre quand même. D'autres ont préféré ou ont été obligés de s'en détacher provisoirement, suivant de loin ce processus. Smith (1983) souligne d'ailleurs que l'évacuation du domicile et un séjour prolongé à l'extérieur constitue une situation particulièrement stressante qui peut être atténuée si que les familles confient leur résidence à quelqu'un lorsqu'elles la quitte. En réalité, si les sinistrés n'ont pas vécu une perte matérielle définitive, ils ont quand même vécu une perte importante.

Pour tous les sinistrés, l'assurance de la relation à la maison ou au logement en tant que « chez soi » s'est trouvée ébranlée et cela constitue la principale facette

de la désorientation qui a été vécue par rapport aux repères familiers. Dans la mesure où la panne d'électricité impliquait une certaine altération ou une perte de jouissance de ce lieu et qu'il pouvait être endommagé, la maison devenait inévitablement un enjeu central dans les efforts de résolution de crise. On a souvent parlé du fait que beaucoup de gens ne voulaient pas quitter leur maison ou leur logement, malgré le froid ou l'inconfort. Plusieurs facteurs ont été invoqués pour expliquer cette réticence. Lorsqu'on écoute les sinistrés qui sont restés chez eux, même dans des conditions difficiles, ou les autres qui ont pris soin de se loger le moins loin possible pour pouvoir y retourner chaque jour, il apparaît que c'est avant tout la relation d'appartenance mutuelle qu'ils ont avec leur maison qui a été déterminante. Ils se sentaient à leur place chez eux. Ailleurs, ils étaient « déplacés ». Bien sûr, l'intensité de cette relation varie avec les histoires personnelles et avec les tempéraments. Une famille immigrante de Montréal a eu d'autant plus de mal à se décider de quitter sa maison pour le centre d'hébergement qu'elle venait à peine d'acquiescer ce premier signe tangible d'un ancrage sécurisant dans le pays d'accueil. Les couples d'âge moyen avec des enfants hésitaient aussi beaucoup à laisser leur domicile qui constitue, à cette étape de la vie, un pôle d'investissement matériel et affectif dominant, même s'ils avaient d'autres solutions de rechange. À l'autre extrême, d'autres acceptaient facilement de quitter leur maison, parce qu'ils allaient simplement s'installer dans leur résidence secondaire, dans un autre chez soi.

Dans l'emploi du temps des sinistrés qui ont vécu à l'extérieur de chez eux, l'une des activités importantes était de se déplacer presque quotidiennement pour aller voir si tout était en ordre dans leur maison. Ceux qui étaient locataires pouvaient reporter une partie de la responsabilité de leur logement sur le concierge ou le propriétaire. Ils se souciaient surtout de leurs propres biens ainsi que de chercher des vêtements propres. Par comparaison, les propriétaires supportaient un stress important liée à la crainte de vandalisme, de dégâts matériels reliés au gel des tuyaux ou à l'accumulation de glace sur le toit. L'enquête téléphonique révèle d'ailleurs que 63 % des propriétaires sont demeurés chez eux plus de 48 heures durant la période du verglas parce que, entre autres, ils voulaient prévenir des dommages matériels à leur domicile, comparativement à 34 % des locataires dans la même situation.

Ceux qui faisaient des visites quotidiennes ne pouvaient faire beaucoup plus qu'entrer chez eux, circuler dans les pièces pour prendre les objets qui pouvaient leur manquer et constater la progression de l'humidité et du désordre laissé par leurs fréquents passages. Cette obligation de déplacement qu'ils se sont donnée a été une cause importante de fatigue, surtout pour ceux qui travaillaient à temps plein et avaient trouvé refuge loin de leur domicile.

Ajoutons que, pour beaucoup de monde, le sinistre du verglas a soulevé un voile sur des dimensions ignorées ou obscures de leur lieu d'habitation. Ils y vivaient jusque là sans avoir besoin d'en connaître avec précision le système électrique ou le système de tuyauterie, par exemple. Soudainement, ils prenaient conscience du peu de maîtrise qu'ils avaient sur leur maison en tant qu'environnement physique et technique.

L'inquiétude pour les proches

Dans le déroulement du sinistre du verglas, la sécurité et le confort des proches a été une préoccupation constante pour les sinistrés. Elle a été une cause majeure de stress pour ceux qui étaient séparés de leurs enfants ou qui avaient la responsabilité de leurs parents âgés. Certains ne pouvaient communiquer autrement que par téléphone, quand c'était possible, avec leurs enfants restés coincés chez des amis ou chez leur autre parent. D'autres devaient, par exemple, assurer l'approvisionnement et le chauffage au bois de leur propre résidence, en même temps que de celle de leurs vieux parents. Ils allaient les visiter, passer une nuit à l'occasion, etc.

Les réseaux familiaux étendus ont été très actifs pendant toute la durée du sinistre. Les parents éloignés prenaient des nouvelles, faisaient des offres d'hébergement et se portaient volontaires pour aider au besoin. Quelques familles ont mis du temps à localiser chacun des leurs, à cause des pannes de téléphone et parce que certains étaient en centre d'hébergement où il n'était pas toujours facile d'avoir accès à un téléphone, surtout dans les premiers jours. Pour quelques personnes, les pannes du réseau téléphonique étaient plus difficiles à supporter que les pannes électriques tant les sociabilités et les échanges d'informations passaient par ce mode de communication. L'enquête téléphonique révèle en effet que 43 % des sinistrés qui ont connu une panne téléphonique ont affirmé avoir vécu un problème assez ou très important de stress, comparativement à 31 % de ceux qui n'ont pas connu une telle panne. « Quand le téléphone coupait, j'aimais pas tellement être sans téléphone, je me trouvais plus mal prise. Je pouvais comprendre que ça pouvait être très stressant et déprimant de ne pas avoir le téléphone » (Jacynthe, résidente en milieu rural). Les personnes seules retenues dans leur maison à cause des chemins impraticables et qui passaient leurs soirées dans le noir n'avaient que le téléphone et la radio pour alléger le sentiment oppressant d'isolement qu'elles ressentaient.

Lors d'une catastrophe ou d'un sinistre, l'un des facteurs de stress les plus importants serait l'inquiétude pour les proches. Cependant, dans le cas du verglas, il semble que cette inquiétude a pu rapidement se transformer en

préoccupation attentive. L'enquête téléphonique révèle d'ailleurs que le problème de perte de contact avec les proches n'a été considéré assez ou très important que par 24 % de l'ensemble des sinistrés (36 % toutefois dans la zone du Triangle de glace; ann. 1, tableaux 4 et 5). Par ailleurs, plus les personnes mentionnent avoir vécu des problèmes de perte de contact avec les proches, plus ils auront aussi tendance à déclarer un problème assez ou très important de stress. Les craintes pour la sécurité des autres se dissipaient rapidement dès qu'ils avaient pu être rejoints et que l'on pouvait maintenir régulièrement le contact. La très grande majorité se disaient en sécurité et avaient eu rapidement accès à une solution convenable d'hébergement, ce qui venait calmer les appréhensions et permettait à chacun de se concentrer sur sa situation personnelle. De plus, lorsqu'il a été impossible d'avoir des nouvelles de quelqu'un pendant plusieurs jours, on tendait à avoir confiance que cette personne ne resterait pas isolée et sans ressources. En somme, à propos de la disponibilité des soutiens aux individus durant la période du verglas, les représentations que nous avons de nos réseaux fournissent une base de confiance qui n'aurait pas été durement ébranlée pendant le sinistre.

L'inquiétude pour les animaux domestiques

Dans une situation comme celle du verglas, la relation aux animaux domestiques peut prendre parfois beaucoup d'importance dans la manière de vivre émotionnellement les événements et dans le choix de solutions d'hébergement. Il s'agit d'une relation d'attachement et de familiarité, mais aussi de responsabilité. Ainsi, à propos de ses chiens, une jeune femme disait : *«Je n'ai pas d'enfants et je n'ai pas de chum. Dans ce temps-là, tout ce que tu as, c'est ta maison et tes chiens. J'avais besoin de leur présence, pour moi. Puis j'avais peur pour leur bien-être. C'était les deux»* (Sophie, résidente en milieu rural). La séparation d'avec ces animaux ou leur perte est source de tristesse et de peine et vient s'ajouter aux autres aspects de la désorientation-désorganisation causée par le verglas. Comme c'est le cas pour la plupart des problèmes relevés par les sinistrés dans l'enquête téléphonique, on peut observer un lien direct entre l'augmentation du sentiment d'inquiétude envers les animaux domestiques et le sentiment d'avoir vécu un important problème de stress²³.

²³ Cette question de la gestion des animaux domestiques ne semble pas faire partie des préoccupations des auteurs dans le domaine de la gestion des sinistres. Elle a cependant été mentionnée dans certains mémoires présentés à la Commission (Banlieue Ouest de l'Île, GAPHRSM, Société pour la prévention de la cruauté envers les animaux - SPCA, Centre québécois de la déficience auditive - CSAQ).

La vulnérabilité

Un sentiment de vulnérabilité est associé à l'ensemble des impacts mentionnés ci-dessus. Contrairement à d'autres sinistres où c'est la prise de conscience de la fragilité de la vie elle-même qui est ressentie, le sinistre du verglas a plutôt mis en évidence la fragilité de notre mode de vie et, pour les individus, leur vulnérabilité par rapport au froid, à l'environnement technique et au stress psychologique et physique qu'implique une panne prolongée d'électricité en plein hiver. Alors que l'hiver et les grands froids sont un peu une fierté identitaire, ils se révélaient nous être devenus trop étrangers pour qu'on sache les apprivoiser sans détresse. Ce sentiment de vulnérabilité a pris des colorations différentes et s'est greffé à des dimensions différentes de la situation, notamment chez les immigrants (se sentent plus impuissants) et en milieu rural (se sentent moins vulnérables, plus débrouillards, plus près de leur communauté). L'enquête téléphonique souligne que les agriculteurs ont été légèrement moins nombreux (30 %) à déclarer des problèmes assez ou très importants de stress que le reste de la population (35 %).

Le sentiment de vulnérabilité a aussi été ressenti par certains lorsque les sinistrés ont dû faire le compte de ceux sur qui ils pouvaient réellement compter durant des situations d'urgence, en particulier si l'absence d'échanges avec les autres accompagne une période prolongée d'isolement au domicile. Le sentiment d'isolement lui-même a créé du stress chez plusieurs sinistrés, comme l'a déjà noté Perry (et *al*, 1983) durant un blizzard et comme il a été parfois mentionné dans les mémoires (par exemple : municipalité de St-Constant, UPA). Selon l'enquête téléphonique, le sentiment d'isolement est l'item qui progresse le plus en parallèle avec le sentiment de vivre un important problème de stress. Ceci rappelle que certains groupes de personnes peuvent être plus susceptibles que d'autres, dans des circonstances particulières, de vivre des difficultés psychosociales durant un sinistre.

Un document de Santé et Bien-être social Canada (SBEC, 1991) indique que les réactions suite à un sinistre peuvent varier, par exemple, selon certaines caractéristiques des individus. Certaines victimes sont plus susceptibles de réagir fortement physiquement et psychologiquement, et cela dépend, entre autres, de facteurs tels que la vulnérabilité suite à des événements stressants antécédents (décès, divorce, maladie...), la santé fragile, le manque d'habileté pour gérer de telles situations. Le document de ce ministère souligne par ailleurs que l'âge est un facteur important pour expliquer les différences entre les réactions des sinistrés.

Les enfants

Les enfants de 0 à 6 ans représentent un groupe plus vulnérable lors de ces circonstances étant donné qu'habituellement, ils n'ont pas la capacité de comprendre et de rationaliser ce qui s'est produit et que la catastrophe provoque un bouleversement du quotidien familial. Il peut y avoir apparition de comportements de régression (énurésie, pleurnicher, sucer son pouce...), des troubles du sommeil (craintes nocturnes, crainte d'être séparé des parents, cauchemars, insomnie...) et des problèmes de comportement (colères, confusion, agressivité...). Les enfants d'âge scolaire (6-12 ans) peuvent vivre également de la crainte et de l'angoisse, mais ils comprennent davantage la situation. Ils peuvent par ailleurs vivre des craintes imaginaires, sans lien avec la situation traumatisante. La perte de biens que l'enfant affectionne particulièrement, comme un animal par exemple, est difficile parce que significative. L'enfant peut manifester des comportements régressifs (énurésie, cauchemars, s'accrocher à ses parents) et des peurs reliées aux conditions météorologiques. On peut également observer de l'irritabilité, de la désobéissance, de la dépression, des maux de têtes et des problèmes auditifs ou d'acuité visuelle.

En entrevue, c'est le plus souvent à propos des angoisses de l'enfant pour son animal domestique que les adultes semblent avoir été capables de percevoir les modifications de l'état émotionnel de leur enfant. Lorsqu'il n'y a pas d'animal dans le décor, les commentaires sur les sentiments des enfants sont moins précis. L'importance des animaux est ressortie surtout à propos des enfants qui pouvaient avoir peur que leur chat ne meure, qui s'en ennuyaient beaucoup ou qui trouvaient à le revoir un réconfort marqué. Ressort, en fait, l'importance des *pairs* dans les réseaux d'enfants. Ce qui a eu parfois une influence sur les décisions des parents : aller dans une famille où il y a d'autres enfants, laisser l'enfant chez ses amis... Les enfants privés de relations avec d'autres enfants ont été plus maussades ou plus « capricieux ».

Est-ce que le fait de ne pas avoir noté d'autres effets chez l'enfant, si ce n'est un besoin d'attention un peu plus important ou un ennui lié à l'absence de la télévision, est lié à la difficulté d'établir un lien entre ses réactions et la situation précise du verglas ou encore parce que ce sinistre, qui permettait à terme de réintégrer le domicile, n'a été vécu que sur le mode des vacances ou d'une « aventure de camping », un peu ennuyeuse parfois lorsqu'on ne peut sortir dehors, mais somme toute pas suffisamment dramatique pour dépasser les capacités d'adaptation des enfants ? « Les enfants ? Eux ils ont pris le verglas comme une partie de plaisir » (Paulette, résidente du Triangle de glace) Cependant, il ne faut pas oublier que ce sont les enfants qui ont absorbé les

contrecoups quand leurs parents étaient irritables, fatigués ou dépressifs : « Ce sont mes enfants qui m'ont fait remarquer à quel point j'étais agressive. C'est là que j'ai allumé puis, je suis allé voir mon docteur. Elle m'a dit : « tu es au bord de la dépression » (Ginette, résidente du Triangle de glace).

La présentation en audiences du RCPEM²⁴ souligne que les enfants retournés en garderie après le sinistre ont montré d'importants signes de fatigue. L'enquête ciblée révèle aussi que ça été un peu difficile pour les jeunes enfants de retrouver la garderie ou la gardienne après avoir vécu pendant les vacances de Noël puis la crise du verglas continuellement avec leurs parents. La représentante du RCPEM rappelle le fait que lorsque qu'une rupture d'union a suivi le verglas, les enfants ont eu tendance à associer les deux événements. Par ailleurs, si les parents rencontrés en entrevue ne semblent pas avoir noté de réactions particulières chez leurs enfants, ils ont beaucoup anticipé l'inconfort qu'ils pourraient ressentir car c'est en référence au maintien du bien-être de leur enfant qu'ils établissent les stratégies de réponse aux conséquences du sinistre.

Je vais te dire bien franchement rendu là, ses états d'âme, on ne s'en préoccupait pas tellement. C'était plus elle fait ça, elle s'en va là et c'est tout. On voyait pas pourquoi un enfant de six ans aurait dormi dans le froid, aurait tout le temps mangé de la soupe poulet et nouille et de la fondue. On commençait à être tannés. On avait plus de liquide bleu pour le poêle (Yvan, résident du Triangle de glace).

Selon le document du ministère (SBEC, 1991), l'adolescent peut ressentir des craintes si sa famille et ses amis sont menacés. Ses réactions ressemblent à celles de l'adulte mais ce qu'il faut surveiller principalement sont les réactions de repli sur soi, d'isolement, les malaises physiques, les difficultés affectives, les problèmes de sommeil et les difficultés scolaires. De plus, les difficultés souvent éprouvées par les adolescents sont l'ennui et la solitude, dû à l'isolement de leurs pairs en raison de la perturbation de leurs activités et du relogement des familles. Ces diverses manifestations ont été ponctuellement mentionnées en entrevue. Mais, comme dans le cas des enfants, on a tendance en général à minimiser ou à ignorer les impacts psychologiques du verglas. Un adolescent présent à une entrevue dira : « au début c'était platte car on avait rien, mais avec la génératrice, on jouait au Nintendo » (Nicole, résidente en milieu rural). Par ailleurs, on se rend compte aussi que les adolescents ont eu tendance avec le temps à sortir davantage que les adultes pour retrouver leurs pairs par exemple. Les pré-adolescents dans les centres d'hébergement étaient eux mis en situation

²⁴ Regroupement des Centres de la petite enfance de la Montérégie, (RCPEM pour la suite du texte).

d'imiter des comportements nouveaux qui inquiétaient leurs parents : par exemple fumer. Les parents s'inquiétaient aussi pour les jeunes filles :

Ma fille était une des plus vieilles de la gang des jeunes. Se faire regarder comme un morceau de viande. C'est vrai elle se faisait regarder. C'était bien contrôlé mais tu ne peux pas tout voir. Ça serait peut-être devenu dangereux pour elle (Denis, résident du Triangle de glace).

Personne n'a cependant fait référence à des réactions particulières des adolescents, une fois le sinistre terminé.

Les adultes

Chez les adultes, les principales réactions à un sinistre seraient : anxiété, dénégation, sentiment d'impuissance, culpabilité, sentiment de vulnérabilité, deuil, craintes, phobies et dépression. Physiquement, une perte d'appétit, des troubles du sommeil, des maux d'estomac et des maux de tête, une diminution libidinale de même qu'une diminution du système immunitaire peuvent être ressentis. Certaines personnes auront de la difficulté à prendre des décisions, à se concentrer ou à s'organiser. Également, certains souffriront de solitude, se replieront sur eux-mêmes, augmenteront leur consommation de tabac, d'alcool ou de drogue, feront des crises de colères envers les gens qui les entourent et d'autres parleront sans arrêt. Nous avons décrit déjà la plupart des impacts psychosociaux vécus par les adultes durant chacune des phases du sinistre. Par ailleurs, parmi le groupe des « adultes », on note aussi des différences. Par exemple, la tendance à connaître une détresse émotionnelle a, en général, été plus forte chez les femmes que chez les hommes, comme l'a montré l'enquête réalisée par la RRSSM suite au verglas. Selon cette enquête, les femmes, les personnes d'âge moyen (25-64 ans), les personnes mariées ou vivant en union de fait et les personnes ayant des enfants sont celles qui présentent l'indice le plus élevé. Selon notre propre enquête, ce sont aussi les femmes, les personnes ayant des enfants à charge, les personnes âgées de 36 à 44 ans qui présentent un tel indice élevé.

Dans les entrevues, les symptômes de détresse psychologique sont le plus souvent mentionnés par ceux qui avaient à combiner leur état de sinistré et une certaine charge de responsabilités : parce qu'ils ont des enfants, parce qu'ils ont accueilli d'autres sinistrés, parce que la résidence dont ils sont propriétaires a subi des dommages, parce qu'ils ont connu une augmentation de leur charge de travail. Les jeunes adultes se sont parfois trouvés pour la première fois en position de responsabilité à l'égard de leurs parents âgés. Comme cette jeune

femme qui a accompagné sa mère en centre d'hébergement et l'a supporté lorsqu'elles ont appris que la panne durerait encore deux semaines :

Puis ma mère, en tout cas, qui a tellement de sang froid, elle a perdu son sang froid. Puis là ça, ça été un autre moment dur. Mais, je me suis dis... Pas pour m'ébranler moi, mais... bien, pas pour me faire pleurer mais ça m'a « shaké ». C'est la première fois de ma vie que j'ai vu ma mère pleurer. Elle a paniqué. C'est la première fois de ma vie que je la vois sans ressource, pas voir le bout. Ça, ça m'a... Je ne savais pas comment la prendre. J'avais jamais dealer avec elle comme ça là (Julie, résidente du Triangle de glace).

Selon les analyses de régression faites à partir des données de notre enquête téléphonique, plus les familles avaient un nombre élevé d'enfants, plus elles étaient susceptibles d'avoir vécu des tensions et des conflits durant la période du verglas, situation toujours fortement associé au stress, selon nos résultats. Les sinistrés qui ont été hébergés hors de chez eux et qui ont des enfants sont aussi plus susceptibles d'avoir vécu des problèmes d'intimité et de sentir qu'ils dérangent leurs hôtes, autres sources de stress. L'enquête téléphonique confirme par ailleurs le fait que ce sont les familles monoparentales qui, de loin, ont affirmé le plus avoir vécu un problème de stress assez ou très important (48 %, par rapport à 33 % pour le reste des types de ménages; ann. 1, tableau 19). À la condition de sinistré et aux responsabilités familiales, s'est souvent ajouté un sentiment d'isolement, une impression difficile à supporter d'être « seule » pour faire face aux problèmes, comme l'a révélé l'enquête ciblée. Selon notre enquête téléphonique, les ménages monoparentaux ont eu plus de problèmes d'argent, de garde d'enfants, de cauchemars et de stress que le reste de la population durant la période du verglas.

Les personnes âgées

Selon le document du ministère (SBEC 1991), les personnes âgées peuvent, quant à elles, avoir certaines réactions physiques et psychologiques variant selon leur état de santé. Elles peuvent être plus vulnérables selon leur situation personnelle (seul ou malade par exemple). Toutefois, il semble que ces personnes font, la plupart du temps, preuve de résistance et de courage face aux sinistres étant donné leur expérience de vie souvent riche en événements stressants. Mais il s'agit tout de même d'un groupe d'âge qui, généralement, trouve difficile d'avoir à gérer de telles situations. On observe chez les personnes âgées les mêmes réactions que celles de l'adulte. Lorsqu'elles perdent leur maison et leurs biens, elles ressentent un grand sentiment de perte surtout parce que cela représentait le travail d'une vie, ce qu'ils ne pourront sûrement jamais avoir à nouveau.

Nous avons déjà mentionné dans une partie précédente la difficulté pour les personnes âgées de quitter leur résidence durant le verglas. En fait, les diverses sources d'information sur la situation vécue par les personnes âgées durant la période du verglas présentent des résultats qui semblent parfois contradictoires. L'enquête téléphonique par exemple suggère que les personnes âgées de 65 ans et plus sont moins que le reste de la population susceptibles d'avoir connu diverses situations d'inconfort liées à la cohabitation ou rencontré divers problèmes pratiques ou psychologiques, ce qui semble aller dans le sens de ce que la documentation suggère aussi.

Certains mémoires font par ailleurs référence à la situation particulière de plusieurs personnes âgées qui ont subi une perte marquée d'autonomie durant le sinistre (entre autres : celui du Ministère de la santé et des services sociaux - MSSS) un phénomène déjà noté par Leach (1994). Il est question aussi du cas particulier des personnes âgées qui ont été hébergées en institution durant le sinistre et qui ne voulait plus retourner chez eux par la suite. Une personne rencontrée en entrevue qui a fait du bénévolat dans une centre d'hébergement fera la remarque suivante : « des personnes âgées disaient : sais-tu, finalement on mange mieux que chez nous » (Chantal, résidente du Triangle de glace). Les personnes âgées qui ont refusé de retourner chez eux ont dû recevoir une aide particulière pour faciliter leur retour à domicile. Les entrevues ont souvent permis de recueillir les commentaires des personnes d'âge moyen qui ont été en relations avec leurs parents ou d'autres membres âgés de leur réseau durant le verglas. Ils disent que leurs parents ont trouvé ça plus difficile qu'eux. Ils ont vécu de façon plus aiguë la fatigue de surveiller et d'alimenter le poêle à combustion lente. Par exemple, parce que ça oblige à monter et descendre les escaliers, porter des charges... Les personnes âgées ont parfois eu des réactions de passivité et de dépendance :

Ma mère est assez autonome. Mais pas débrouillarde. Là c'était pire qu'un enfant. Ah oui! C'était pire qu'un enfant. Elle ne bougeait pas. Elle voulait rester chez eux à geler. Elle était vraiment déboussolé, dépendante. Ah oui! Il fallait que tu la ramasses puis que tu l'amènes (Ginette, résidente du Triangle de glace).

Certaines personnes âgées ont accueilli leurs proches chez elles. Malgré l'impact négatif sur leur santé physique d'une surcharge de préoccupations, elles y ont trouvé la satisfaction d'être à la fois autonomes et utiles pour les plus jeunes :

Le grand-père s'est équipé d'une super grosse génératrice. Il pourrait marcher 220 dessus. La maison va marcher au complet, les téléviseurs, les vidéos. Ça veut dire qu'il a aimé l'expérience puisqu'en posant ce geste là il nous dit : « Si jamais il manque de quoi, ayez pas peur je vais être là puis vous pouvez venir à la maison (Jean-Claude, résident du Triangle de glace).

Les couples retraités autonomes et de milieu aisé ont été hébergés quelques jours chez leurs enfants, quelques jours à l'hôtel, quelques jours chez des amis. Ceux-là ont pu prendre les choses avec plus de philosophie : ils ne dérangent pas longtemps, ils avaient le plaisir de voir leurs enfants et vivaient à un rythme de vacances. Bref, pour les personnes âgées comme pour les plus jeunes, le capital économique, relationnel et de santé fait toute la différence. Par ailleurs, si l'enquête téléphonique semble suggérer que les conséquences pratiques du verglas n'ont pas beaucoup dérangé les personnes âgées, ces dernières, sont plus que le reste de la population susceptibles d'affirmer avoir vécu des déceptions personnelles durant cette période.

Autres vulnérabilités

L'âge n'est pas le seul facteur de vulnérabilité. Le mémoire de l'Ordre des psychologues du Québec mentionne qu'il faut aussi tenir compte de la santé, des habitudes de vie, de la personnalité des personnes touchées par le sinistre, sans compter la question du soutien disponible. Par exemple, les immigrants récents sont parfois perçus comme un groupe vulnérable parce qu'elles sont plus susceptibles de connaître une situation d'isolement. Les immigrants rencontrés dans l'enquête ciblée semblaient effectivement avoir des réseaux très restreints et vivaient dans des immeubles assez anonymes, semble-t-il. Isa, une sinistrée de Montréal, d'origine russe, disait : « Il n'y a personne qui peut s'inquiéter pour nous ». Chez les immigrants récents rencontrés, le stress de la désorganisation et de l'incertitude était fortement lié à des enjeux monétaires, par exemple à leur incertitude autour de leur capacité à surmonter financièrement la crise. Certains n'en ont pas été capables. L'enquête a révélé le cas d'un père de famille qui a dû quitter ses études et à qui on demande de rembourser son prêt étudiant parce que sa femme est en dépression profonde depuis le verglas et ne peut assumer aucune responsabilité.

Par ailleurs, ces immigrants ne semblent pas toujours avoir développé les mêmes symptômes de stress que le reste de la population car plusieurs avaient déjà vécu des situations bien plus éprouvantes dans leur pays d'origine.

Les personnes ayant des problèmes de santé mentale sont aussi perçues comme plus vulnérables aux situations stressantes, de même que celles avec perte de capacités physiques. Mais ces dernières ont parfois, plus que le reste de la population, la capacité de déterminer leurs besoins et de s'entendre avec les dispensateurs des services pouvant satisfaire ces besoins, une situation que nous avons aussi observé lors des entrevues avec des personnes responsables

de ressources d'accueil de personnes présentant des handicaps physiques ou intellectuels.

Moi j'ai un peu plus d'avantages, moi je me prépare pour les situations comme ça d'avance, beaucoup. Avec une famille d'accueil, avec des personnes ayant des déficiences intellectuelles, on a besoin de vraiment se préparer beaucoup (Gaétan, résident en milieu rural).

Selon notre enquête téléphonique, les ménages dont un des membres avait des problèmes de santé sont ceux qui ont le plus déclaré avoir vécu des situations d'inconfort et divers problèmes, dont du stress, durant la période du verglas. Le mémoire de l'Association des hôpitaux du Québec (AHQ) rappelle avec justesse que les personnes les plus vulnérables aux impacts d'une panne électrique étaient certainement celles vivant à ce moment dans les établissements de santé ou les personnes en maintien à domicile. Le mémoire de la municipalité de St-Constant fait plutôt référence aux sinistrés à mobilité restreinte, ce qui nous rappelle que les conséquences matérielles du sinistre sont variées et que dans certains cas, la vulnérabilité est accentuée par les conséquences de la panne électrique, dans d'autres cas, par les effets de la tempête sur l'environnement, les conditions routières, les bris de l'équipement électrique qui se retrouve aussi sur la chaussée.

L'enquête téléphonique révèle par ailleurs que les personnes connaissant une situation d'emploi précaire ont été plus nombreuses (temps partiel – 40 % ou recherche du travail – 37 %) à déclarer avoir vécu des problèmes de stress très ou assez importants, comparativement aux autres (travail à temps plein, aux études ou retraités – 31 %; ann. 1, tableau 20)²⁵. En audiences, certains auront aussi mentionné le stress particulier vécu par les agriculteurs. « Interrogés sur les manifestations de stress observées chez les producteurs agricoles, M. Hébert a raconté que certains producteurs ne pouvant laisser leur génératrice sans surveillance, ont à peine dormi deux heures par nuit pendant un mois » (extrait du résumé des audiences, Syndicat UPA de St-Rémi, 16 juin).

En général, selon nos données et les mémoires présentés par les CLSC, le bilan des impacts psychosociaux après le verglas n'est certainement pas aussi lourd qu'après une catastrophe qui produit beaucoup de dommages matériels ou qui est accompagnée de nombreuses pertes de vies humaines. Retrouver son milieu presque intact après le sinistre favoriserait un retour rapide à la vie normale. Par ailleurs, il faut rester prudent; la difficulté pour la plupart des gens d'établir un lien

²⁵ Selon l'indice de détresse psychologique appliqué à notre population d'enquête ciblée, le fait d'être locataire, d'avoir un faible revenu, d'être famille monoparentale ou d'avoir à se préoccuper d'une personne malade ont aussi été des facteurs corrélés avec un indice élevé.

entre des symptômes de difficultés psychologiques et les événements du verglas, pour eux comme pour leurs enfants, laisse penser que certains impacts n'ont peut-être pas été bien diagnostiqués. Surtout, il faudra voir comment le retour du froid à la fin de l'automne ravivera certaines des peurs, des craintes et des angoisses des sinistrés du verglas.

Les sinistres sont des situations qui bouleversent la vie des gens. Mais comme c'est le cas pour les autres crises de la vie, le rétablissement qui suit se fait graduellement, même si parfois des souvenirs douloureux persistent. Pour beaucoup d'entre eux, l'événement catastrophique aura été l'occasion d'une croissance personnelle. Cette croissance sera réalisée, en partie, par la recherche « de nouvelles sources de sens à leur vie, l'acceptation de leur propre vulnérabilité ou de leur mortalité, la réorganisation de leurs priorités, la naissance d'un sentiment de force, d'assurance, d'autonomie, de compétence et de maîtrise face à l'adversité accablante, par l'expérience d'une intimité plus grande avec les membres de la famille et les amis, et une plus grande appréciation de la générosité et de l'appui de leur communauté » (SBEC, 1991). Le bilan fait par la majorité des gens ayant participé à nos enquêtes est d'ailleurs globalement positif. Ils sont plus nombreux à y avoir noté des impacts positifs (renforcement de la capacité à protéger sa famille, renforcement des lieux personnels ou du sentiment d'appartenance à la communauté versus émergence de conflits ou bilan sur la pauvreté de ses relations sociales, par exemple ²⁶). Ce qui a été retenu, c'est surtout l'assurance confirmée - et souvent la fierté - d'être capable individuellement et collectivement de faire face à une situation difficile.

²⁶ Voir le tableau 21 à l'annexe 1.

*DEUXIÈME PARTIE – LES STRATÉGIES DE
MOBILISATION DES RESSOURCES*

La *définition des besoins* de la population pendant le sinistre du verglas dépend évidemment de l'ampleur des conséquences du sinistre dans chacun des cas individuels, mais fait aussi intervenir la notion de *disponibilité de ressources*. Dans ses analyses des catastrophes, Quarantelli met d'ailleurs l'accent sur les capacités de réponse. D'autres auteurs dans le domaine insistent aussi sur l'importance des ressources pour qualifier le déroulement des phases qui suivent la catastrophe (Smith 1983, Mercier-Leblond).

Dans le présent cas, les études réalisées démontrent une diversité des situations vécues. Celle-ci renvoie précisément à la capacité de chacun de mobiliser ses ressources personnelles mais aussi celles provenant de son réseau social, de sa communauté ou des institutions publiques (Beck 1998, Fischer 1982, Finch et Mason 1994, Wuthnow 1991). La présente partie sera ainsi subdivisée en quatre chapitres. Le premier traitera de la mobilisation des ressources personnelles, le second de celle des ressources du réseau, le troisième chapitre proposera une analyse du recours aux ressources offertes par le biais des « solidarités sociales » et le dernier chapitre sera consacré à la question de la mobilisation des ressources publiques.

CHAPITRE 5 – LES RESSOURCES PERSONNELLES

Denis (1993) nous rappelle qu'en gestion de sinistre, il faut toujours tenir compte des valeurs qui définissent les cultures organisationnelles des intervenants impliqués mais, aussi, qui permettront éventuellement l'émergence d'une « culture de l'urgence ». Lorsqu'il s'agit d'étudier les comportements des citoyens durant un sinistre, il est tout autant nécessaire d'identifier les valeurs sous-jacentes aux comportements individuels et collectifs et les modèles de référence qui orientent l'action des sinistrés.

La normalité quotidienne

Le premier modèle de référence de l'action qui semble avoir inspiré les sinistrés est d'abord celui de la normalité quotidienne. Dans ce modèle, les efforts de réorganisation de la vie sont orientés vers la récupération de l'état de bien-être et de qualité de vie d'avant le sinistre, à travers la répétition des mêmes gestes et des mêmes tâches que celles que l'on accomplissait normalement dans l'univers familier de la maison et de la vie quotidienne. On cherche à s'alimenter normalement, à dormir normalement, à travailler normalement. On range et on nettoie la maison, on se lave et on lave son linge. On s'accorde des loisirs, mais on évite les débordements et les excès qui taxent les ressources personnelles et financières.

Pendant le sinistre du verglas, à peu près tout le monde a privilégié ce modèle de la normalité quotidienne, à un moment ou à un autre, parce que c'est celui qui est le plus directement orienté sur un retour à l'équilibre, ce que chacun souhaitait ardemment après quelques jours. Par contre, il n'était pas bien adapté au caractère exceptionnel de la situation, d'autant plus qu'il ne favorisait pas la reconnaissance des affects inhabituels reliés au sinistre.

Le commentaire d'un sinistré à qui on avait offert de venir prendre une douche dans une institution publique est éloquent à cet égard :

Si j'avais commencé à faire ça, ça aurait probablement aidé à mettre en évidence la précarité de notre situation, j'en avais pas tellement besoin. Si j'avais commencé à aller manger ailleurs, au niveau des enfants, ça aurait probablement été perçu autrement. Dès le début je me suis assuré de mettre un semblant de normalité, puis ça fonctionnait, commencer à débalancer cet équilibre, un nouvel équilibre créé, ça aurait peut-être été plus dangereux qu'autre chose. (Jean-Yves, résident du Triangle de glace)

L'autonomie

Bien que la couverture du sinistre par les médias ait souvent mis l'accent sur l'immense vague de solidarité qui s'est formée pour venir en aide aux sinistrés, il ne faut jamais perdre de vue que, dans notre société, le premier réflexe de chacun est d'abord de chercher des solutions aux problèmes en utilisant ses propres ressources. Le second modèle d'orientation de l'action des personnes affectées par le sinistre semble ainsi avoir été celui de l'autonomie. En fait, ce réflexe est tout à fait conforme aux valeurs de notre société qui mettent de l'avant l'importance de l'autonomie et de la débrouillardise face à l'adversité (Charbonneau, 1998; Finch et Mason, 1993; De Singly, 1993).

La modernité est souvent perçue comme une époque d'individualisme égoïste, où l'engagement envers autrui perd de son importance (Beck, 1998; Élias, 1987; Farrugia, 1993; Lipovetsky, 1983). Il n'est pas surprenant à cet égard qu'un grand nombre de sinistrés aient exprimé leur étonnement devant les manifestations de solidarité de janvier dernier. L'entraide et la solidarité sont toujours présentes dans notre société, comme le confirment régulièrement des études (Dandurand et Ouellette, 1992; Fortin *et al.*, 1987; Pilliavin, 1990). La société moderne nous permet même d'exprimer notre solidarité à l'échelle de la planète, envers des étrangers victimes de catastrophes. Par ailleurs, un des principaux traits de l'individualisme moderne est certes celle d'une valorisation extrêmement puissante du désir de ne pas dépendre des autres, d'être autonome (Charbonneau, 1991; Newburn, 1993).

Les enquêtes réalisées auprès de la population touchée par le sinistre du verglas confirment l'importance des valeurs d'autonomie et de débrouillardise. Une sinistrée du Triangle – locataire au moment du verglas et qui a décidé depuis de s'acheter une maison – commente ainsi le bilan qu'elle fait de son expérience :

On a été dépendant de tellement de monde et de tellement d'affaires. J'ai juste constaté à quel point je ne suis pas faite pour vivre en commune, en promiscuité. Je suis bien dans mes affaires. Quand on s'est retrouvé à la maison, on a réalisé qu'on était bien chez nous (Ginette, résidente du Triangle de glace).

Pour les citoyens aisés, utiliser d'abord ses propres ressources pouvait simplement signifier se servir de ses moyens financiers pour loger à l'hôtel et prendre ses repas au restaurant durant la période du sinistre. Selon l'enquête téléphonique (ann. 1, tableau 22), parmi la population qui a quitté sa résidence durant la période du verglas, 10 % des ménages sinistrés et déclarant un revenu de 70 000 \$ et plus ont choisi l'hôtel ou la résidence secondaire comme lieu d'hébergement, comparativement à 2,7 % pour les ménages déclarant un revenu de moins de 25 000 \$. À l'inverse, seulement 1,7 % des ménages déclarant un

revenu de 70 000 \$ et plus ont choisi la solution du centre d'hébergement, comparativement à 6,1 % de ceux ayant un revenu de 25 000 \$ et moins²⁷.

En choisissant l'hôtel ou la résidence secondaire, on ne demandait rien à personne. Pour d'autres, moins fortunés, être autonome à l'égard des proches oblige souvent à devenir dépendant des ressources publiques, une situation dont les premiers intéressés ne perçoivent pas toujours l'aspect paradoxal, comme l'ont démontré déjà d'autres travaux de recherche (Charbonneau, 1991 et 1998). Ainsi, l'enquête téléphonique montre que 56 % des personnes sinistrées qui ont quitté leur domicile et se sont retrouvées en centre d'hébergement ont dit préférer cette solution plutôt que de demander de l'aide (ann. 1, tableau 15). Dans certains cas, on peut aussi se demander si l'idéal d'autonomie ne servait pas à canaliser un sentiment d'impuissance et une désorientation importante.

Une visée d'autonomie animait clairement ceux qui ont pris des décisions rapides au début du sinistre en fonction de pannes de longue durée, avant même que cela soit confirmé. Certains ont ainsi immédiatement trouvé une génératrice, avant qu'il devienne très difficile de s'en procurer. Beaucoup d'hommes ont mis de l'avant ce modèle et ont consacré toute leur ingéniosité et leurs énergies à s'y tenir. Ils bénéficiaient souvent d'un entourage qui assumait une large part de la surcharge de travail impliquée, tout en s'organisant plus de son côté en fonction du modèle de la normalité ou, même, de la fête. En fait, à l'intérieur d'une maisonnée, l'orientation de l'action pouvait varier d'une personne à l'autre. Ce qui permettait parfois de se compléter, mais qui parfois a entraîné des frictions. Certaines personnes ont usé leurs forces physiques et morales à trop vouloir être autonomes. Elles ne s'en sont rendu compte qu'une fois le sinistre terminé, lorsqu'elles sont tombés malades ou, dans certains cas, ont fait une dépression.

Au moment du sinistre du verglas, comme l'ont montré nos enquêtes, la volonté de se débrouiller avec ses propres moyens était visible chez ceux, nombreux, qui ont choisi de demeurer le plus longtemps possible à leur résidence, quitte à vivre dans des conditions très difficiles et même à utiliser des moyens de survie parfois dangereux (barbecue pour cuisiner/cuisinière au gaz pour se chauffer) ou encore à se procurer des équipements à prix fort, telles les génératrices, pour assurer des conditions de vie un peu plus confortables. N'oublions pas que 30 % de la population sinistrée est demeurée à la résidence malgré une panne d'électricité de plus de quarante-huit heures (ann. 1, tableau 10). Les trois quarts de ceux-ci possédaient l'équipement requis; ils étaient donc effectivement relativement autonomes (ann. 1, tableau 11).

²⁷ Ces pourcentages peuvent paraître peu élevés en général. Rappelons que la plupart des hébergés ont choisi d'aller chez des proches.

Par ailleurs les personnes résidant en zone moins urbanisée ont proportionnellement plus tendance à avoir été équipés d'un chauffage d'appoint avant le sinistre. Selon l'enquête téléphonique, 83 % des sinistrés du Triangle de glace qui sont demeurés à domicile plus de 48 heures possédaient un chauffage d'appoint (ann. 1, tableau 23). C'était aussi le cas pour 94 % des sinistrés de l'Estrie, 90 % de ceux du Centre du Québec, comparativement à 45 % de ceux de Montréal dans la même situation.

Les entrevues réalisées auprès de la population touchée par le verglas sont aussi parsemées d'exemples de débrouillardise personnelle, dont les gens sont d'ailleurs très fiers. Pour certains, la fierté de s'être débrouillé seul demeure le meilleur souvenir qu'on garde de cette période. « C'était une bonne expérience parce que je me suis rendu compte que j'étais capable de me débrouiller, de ne pas paniquer pour rien puis de m'organiser, de gérer le stress » (Serge, résident en milieu rural)

Selon l'enquête téléphonique, 8 %²⁸ des personnes interviewées ont d'ailleurs mentionné que le constat de leur débrouillardise, leur bonne organisation personnelle ou le fait que le verglas ait finalement constitué une expérience personnelle positive ont été les aspects positifs prédominants du sinistre (ann. 1, tableau 3).

Les entrevues démontrent que certaines conditions constituent un préalable à l'expression de cette débrouillardise. Les bricoleurs, les « patenteux », chercheront certainement des solutions pratiques à leurs problèmes immédiats. Dans le cas présent, les personnes ayant déjà connu un sinistre (ayant développé une « familiarité » avec ce type d'expérience, Denis, 1993), celles ayant vécu dans des pays où les ressources publiques sont moins abondantes dans de telles situations, ainsi que tous ceux qui ont eux antérieurement des expériences de camping, de voile, de survie, etc. sont souvent mieux équipés (dans les attitudes et en termes matériels) pour se débrouiller sans l'aide des autres.

Le sens de la débrouillardise est donc quelque chose dont on peut faire l'apprentissage, et qui pourrait faciliter le développement d'une « culture de l'urgence » (Denis, 1993). Certains mémoires, tel celui de la municipalité de Hull, recommandent d'ailleurs que tous les citoyens suivent une formation en sécurité civile.

Les expériences de débrouillardise mentionnées dans les entrevues peuvent être utiles sur un autre plan. Elles rappellent que la connaissance de certains « trucs » peut être partagés avec ceux qui ne la possèdent pas au départ.

²⁸ Rappelons qu'il s'agissait d'une question ouverte; la distribution des réponses est très étendue.

En général, les « trucs » mentionnés dans les entrevues réfèrent presque toujours aux moyens utilisés pour demeurer à la maison malgré la panne, ce qui a souvent été l'objectif principal des sinistrés. Le froid, la conservation des aliments et la cuisson sont les principaux problèmes pour lesquels les gens ont fait mention de leur débrouillardise. Par exemple, certains sinistrés de Montréal, immigrants originaires d'Europe de l'Est et habitués aux panne d'électricité par temps froid, faisaient réchauffer des briques sur un barbecue installé sur le balcon. La chaleur des briques installées par la suite dans les pièces, permettaient de maintenir une température suffisante pour un appartement par ailleurs bien isolé au milieu d'un édifice.

Plusieurs sinistrés ont fait référence à la question de la conservation des aliments. Dès le début de la panne, certains ont transféré leurs provisions dans des tunnels de neige à l'extérieur (là où un espace extérieur privé est disponible), d'autres iront plutôt chercher de la glace à l'extérieur pour la placer dans leur congélateur (avec un sac de couchage sur le congélateur pour l'isoler), installeront des glacières sur leur balcon ou dans leur garage. D'avoir maintenu les aliments à une température toujours froide a évité, chez plusieurs, les pertes mentionnées si souvent par d'autres sinistrés.

Pour la cuisson des aliments, comme pour le chauffage d'ailleurs, c'est avant tout à la disponibilité de certains équipements qu'est liée la possibilité de se débrouiller chez soi : poêles à combustion lente, foyers, cuisinière au gaz, barbecue, poêles à fondue, équipements divers de camping, chandelles... Certains équipements sont plus efficaces que d'autres et chauffer le dîner pendant quarante minutes avec quatre bougies, comme l'a fait Isa, une sinistrée de Montréal, n'est peut-être pas une expérience qu'on veut répéter tous les jours.

Si, comme on le verra, l'information, de toute nature, a surtout circulé à travers les réseaux personnels, certains de ceux qui ne disposaient pas d'un poste de radio à piles se sont rappelés qu'il avaient aussi un poste de radio dans leur voiture. Dans ce cas, évidemment, vaut mieux savoir à quelle heure est diffusée l'information pertinente que l'on attend... La question des communications était extrêmement importante, en particulier pour maintenir le contact avec son réseau social, comme on l'a déjà vu. Les gens abonnés au service de boîte vocale de Bell, et qui avaient quitté leur domicile, utilisaient cette boîte pour prendre régulièrement des nouvelles de leur proches.

Comme on le verra dans la prochaine section, c'est aussi parfois en ayant ponctuellement recours à son réseau personnel (amis de l'extérieur qui viennent porter de l'argent liquide ou du bois de chauffage) ou aux ressources du milieu de travail qu'on continue de fréquenter (eau chaude ramenée en thermos) qu'on

réussira à demeurer dans son logement sinistré : des exemples de débrouillardise qui n'excluent donc pas l'utilisation d'autres ressources que les siennes. Par ailleurs, dans les situations de cohabitation qui se sont prolongées, il a aussi fallu faire preuve d'imagination pour éviter les tensions et les frustrations.

Plusieurs mémoires avancent l'idée de fournir aux citoyens une certaine information pratique. De façon générale, comme le propose par exemple les autorités de la Ville de Chateauguay, il faudrait « encourager » les gens à mieux s'équiper. À cet égard, les enquêtes semblent démontrer que les citoyens et les municipalités qui ont déjà connu un sinistre ont tendance à être mieux préparés que la moyenne. En ce sens, l'expérience du verglas sera peut-être profitable pour certains. D'autres mémoires font des suggestions plus ciblées : une campagne d'information (audiences organisées par la Banlieue Ouest), l'instauration d'un programme préventif d'information (forum des citoyens, Montréal), la diffusion de brochures spécialisées sur des conseils pratiques (MRCI ²⁹).

En fait, il ressort des enquêtes que les conseils nécessaires doivent permettre aux citoyens de se préparer, bien évidemment, mais tout autant de savoir quoi faire au fur et à mesure que la situation évolue, comme il a été rappelé en audiences par les représentants de la municipalité de Pointe-Claire (3 juin). Les deux types d'information sont en fait complémentaires car si le premier permet de se préparer à faire face à des situations de catastrophes en général, le second type d'information tient compte de la spécificité de la catastrophe en cours. Par exemple, dans le cas du verglas, les citoyens avaient besoin de savoir quoi faire pour quitter une résidence qui sera soumise au froid intense afin de s'assurer qu'elle soit en bon état au retour. Ce type d'information n'est pas nécessaire dans de nombreux sinistres où la résidence est entièrement détruite ou encore lorsque le sinistre survient à une autre saison.

Depuis la tempête du verglas, lorsqu'il est question d'équipement, on pense surtout aux génératrices ou aux poêles à combustion lente et, comme on l'observe dans les entrevues, l'expression de la débrouillardise concerne la plupart du temps des moyens pour demeurer chez soi, malgré le sinistre. Il s'agit, comme on vient de le mentionner, d'une caractéristique spécifique à un sinistre qui, comme le verglas, suppose que la résidence ne soit pas détruite par la catastrophe. Dans le présent cas, les comportements des sinistrés démontrent que la valorisation de l'autonomie s'entremêle avec **l'attachement au chez soi**, (le *home* : Fullilove, 1996; Smith, 1983) autre valeur fondamentale de notre société.

²⁹ Ministère des Relations avec les Citoyens et de l'Immigration, Service des communications (MRCI pour la suite du texte).

L'attachement au chez soi

Parmi les plus importantes raisons pour demeurer à la maison lorsque la panne durait déjà depuis 48 heures, les répondants au sondage téléphonique mentionneront : la prévention de dommages matériels (62 %) et la crainte du vol ou du vandalisme (31 %; ann. 1, tableau 11). La plupart des entrevues réalisées rappellent aussi que les stratégies personnelles étaient d'abord et avant tout liées à la possibilité de demeurer dans son « chez soi »³⁰, de garder un œil quotidien sur sa résidence, au pire, de s'assurer que quelqu'un le fasse à sa place. « Il y avait ma crainte du vandalisme. C'était ma hantise. Ma maison étant quelque chose de primordial dans ma vie » (Sophie, résidente en milieu rural). Les entrevues sont ponctuées d'histoires de déplacements difficiles pour s'assurer qu'on peut quotidiennement vérifier l'état de sa résidence. Par ailleurs, l'accès à la résidence offre, dans bien des cas, l'accès ponctuel à des ressources personnelles (vêtements par exemple) qui peuvent être utilisées alors qu'on est hébergé ailleurs.

Il s'agit d'une situation de catastrophe très particulière à cet égard. D'une part, comme on le verra, elle a conduit les autorités à développer des services adaptés pour desservir les personnes demeurées chez elles et pour assurer un accès régulier au domicile. D'autre part, la possibilité de demeurer chez soi a accentué la vulnérabilité de certains groupes de citoyens qui ont refusé de quitter leur domicile alors que leur sécurité était compromise, comme dans les cas de blizzard (Perry 1983).

Cette situation rappelle que, parfois, la valorisation de l'autonomie peut devenir excessive et qu'elle entraîne plutôt un isolement des personnes vulnérables. Elle peut s'exprimer, en particulier, par le fait de *refuser de demander l'aide d'autrui* (Eckenrode et Wethington, 1990; Finch et Mason, 1993; Krishnan, 1988; Newburn, 1993; Quigley, 1989), ou tout simplement, de *refuser l'aide offerte* (Charbonneau, 1991 et 1996). La situation des personnes âgées qui ont refusé de quitter leur domicile durant le sinistre nous renvoie à cette problématique, qui sera plus amplement commentée dans la prochaine section sur le recours aux ressources du réseau personnel.

En général, le recours à ses propres ressources demeure la stratégie la plus valorisée et la plus valorisante. On dira même qu'elle permet de développer une impression d'un meilleur contrôle sur des événements qui nous dépassent. La difficulté provient souvent de la capacité à discerner le moment où il faut s'arrêter

³⁰ Le mémoire de Jeunesse au Soleil rappelle que 90 % des sinistrés qui ont bénéficié de l'aide de l'organisation sont demeurés à leur domicile durant le sinistre.

et aller chercher les ressources complémentaires qui éviteront l'épuisement. Malgré la valorisation de l'autonomie, il faut aussi accepter au moment propice l'aide des autres. Par ailleurs, il faut éviter d'assimiler trop rapidement les situations où les gens font preuve de peu de sens de débrouillardise à celles où ils ont d'abord peu de ressources personnelles.

Après la normalité et l'autonomie, nous verrons dans le prochain chapitre que les personnes affectées par le sinistre ont développé, à travers le processus d'entraide et dans leurs expériences de cohabitation, un troisième modèle d'orientation de l'action : celui de la fête et des vacances.

CHAPITRE 6 – LA MOBILISATION DES RESSOURCES DU RÉSEAU PERSONNEL

Dans la première partie de notre réflexion sur la mobilisation des ressources, nous avons insisté sur l'importance de l'autonomie et de la débrouillardise : les gens préfèrent d'abord et avant tout se débrouiller par eux-mêmes. Or, les événements de janvier ont été une occasion où les besoins des individus étaient tellement grands qu'il devenait parfois difficile de répondre seul à ses besoins et à ceux des membres de sa famille immédiate. Les individus ont dû demander de l'aide et mobiliser leurs ressources parce qu'ils étaient incapables de tout prendre en charge eux-mêmes. Même si nous avons maintes fois souligné la difficulté de demander de l'aide, notons que la demande et la circulation d'aide se fait plus facilement sous certaines conditions : tout dépend du membre du réseau, du type de relation, de l'importance du lien, etc. C'est précisément cette dynamique de la circulation de l'aide au sein des réseaux personnels des sinistrés de janvier que nous allons analyser au cours de cette partie du chapitre.

Généralement, les demandes d'aide s'adressent d'abord aux gens du réseau personnel avant celles du réseau formel. Le réseau social est d'ailleurs souvent assimilé à la disponibilité de ressources de soutien (Malo, 1995). L'étude des réseaux sert d'ailleurs souvent à comprendre comment le positionnement d'un individu dans un groupe peut l'amener à accéder à d'éventuelles ressources (Mitchell, 1969). Les études démontrent que les types d'aide et les conditions de circulation de celle-ci varient en particulier selon le type de membres (Auslander et Litwin, 1987). Dans l'ensemble, la famille joue toujours un rôle plus important. Les types d'aide y sont plus variés et à plus long terme. La sollicitation de l'aide familiale est plus aisée qu'auprès d'autres membres du réseau ou d'autres instances informelles et formelles (Godbout et Charbonneau, 1996; Finch et Mason, 1993) ; l'aide est souvent disponible plus rapidement et c'est au sein de la famille qu'on hésite moins à demander une aide de plus longue durée. La confiance liée aux relations à long terme propres au réseau familial explique cette sollicitation. Les échanges familiaux s'accommodent ainsi plus facilement d'une absence de réciprocité, car une longue histoire commune nourrit le sentiment qu'à long terme, les échanges s'équilibrent plus ou moins, bien que rien ne permette concrètement d'en faire la démonstration. (Godbout et Charbonneau, 1996). Dans le cas du verglas, nous avons observé que plusieurs sinistrés s'étant retournés vers leur réseau personnel ont été aidés par un membre de leur famille : 97% des gens qui se sont fait héberger expliquent qu'ils

ont choisi leur premier lieu d'hébergement parce que c'est quelqu'un de la famille (ann. 1, tableau 15).

La famille, bien qu'elle soit un acteur important du réseau personnel, s'inscrit dans un type de liens d'entraide et de support particulier ; elle ne peut pas répondre à tous les besoins d'un individu. Aussi, d'autres acteurs jouent un rôle important dans le réseau personnel comme les amis et le voisinage qui sont, après la famille, les plus importants groupes à partir desquels un individu forme son réseau (Litwak et Szenelyi, 1969; Finch et Mason, 1993). La diversité des sources d'aide qu'offrent ces différents groupes d'individus est souvent la meilleure stratégie pour assurer l'accès aux ressources (Acock et Hurlbert, 1990). Les amis se spécialisent dans le support émotif et ils peuvent parfois se substituer à la famille quand celle-ci est absente (Charbonneau, 1991; Fischer, 1982). Les voisins offrent quant à eux une aide de menus services de courte durée mais parfois fréquente (Malo, 1990). Les collègues de travail offrent du support et des menus services, ils auraient aussi tendance à remplacer les liens de voisinages pour les résidents de la ville qui, la plupart du temps, ne connaissent pas leurs voisins (Franck, 1980). Il n'est donc pas étonnant de constater, lors du sinistre du verglas, que plusieurs collègues de travail se sont aidés pour l'hébergement, les douches ou les repas. En bref, les analyses démontrent qu'un réseau social diversifié permet souvent à un individu de mobiliser plus facilement de l'aide, mais cela lui permet également de conserver des relations saines dans le respect de ce que chacun a à offrir (Charbonneau, 1991).

Les normes de circulation d'aide dans le réseau social

Au sein d'un réseau social, il existe cependant des normes interpersonnelles implicites qui régissent notre rapport aux autres notamment lorsqu'il y a circulation d'aide (Charbonneau, 1996; Godbout et Charbonneau, 1996). Elles exigent le respect de règles qui définissent le climat d'obligation et de liberté dans lequel se déroulent les échanges.

La liberté plutôt que l'obligation

Ainsi, dans la suite des réflexions précédentes qui indiquaient la difficulté pour plusieurs de solliciter l'aide des autres, il est toujours préférable qu'une aide soit offerte plutôt que demandée (Quigley, 1989). Cette règle respecte davantage la dignité de celui qui est en besoin, ainsi que l'esprit de liberté nécessaire à la circulation de l'aide dans une société individualiste où les gens supportent difficilement de se sentir *obligés* d'agir. Le sentiment d'obligation occasionne

quelques fois des situations de tensions. L'enquête téléphonique révèle, par exemple, que les gens qui se sont sentis un **peu obligés** d'héberger des gens, qui ont reçu beaucoup de gens et pour une plus longue durée ont eu plus tendance à affirmer qu'ils avaient ressenti certaines situations d'inconfort et qu'ils avaient été stressés (ann. 1, tableau 9). De plus, une offre d'aide peut être refusée sans que personne ne se sente offensé, mais refuser de donner une aide sollicitée provoque un malaise dans la relation. Déjà, demander l'aide place le demandeur dans une position de dépendance à l'autre; le refus crée de la déception, une perte de confiance, voire une réévaluation de la qualité de la relation. On dit que c'est dans les situations difficiles, qu'on juge qui sont ses véritables amis. Le sinistre du verglas a été une occasion privilégiée de démontrer cet axiome, mais elle a aussi provoqué des déceptions et des ruptures de relations.

Le danger des relations de pouvoir

D'autres règles implicites sont importantes, dont celle d'éviter les rapports de pouvoir dans une relation d'entraide. Par exemple, des receveurs peuvent solliciter de l'aide en utilisant le pouvoir affectif qu'une situation difficile (maladie, pauvreté, etc.) a sur quelqu'un. Dans une telle relation de pouvoir, le donneur agit par obligation ou par sentiment de culpabilité. À l'inverse, un donneur peut exploiter la personne à qui il offre son aide en mettant le receveur dans une position désavantageuse où il sent que l'autre lui créera une obligation de rendre par la suite. Un tel malaise émergera également si le receveur croit que la personne qui l'aide le fait avec l'intention de profiter de lui par la suite.

La reconnaissance

Généralement, on préfère aider les autres plutôt que de se faire aider. Le sentiment d'être utile pour autrui est très valorisant, c'est pourquoi les bénévoles disent souvent qu'ils reçoivent plus qu'ils ne donnent (Godbout et Caillé, 1992). Même si la motivation de l'entraide n'est pas celle de la reconnaissance, un sourire, un remerciement, un petit mot pour dire qu'on apprécie l'aide offerte alimente positivement la relation et crée un sentiment de confiance. Paulette qui a été une sinistrée-bénévole en centre d'hébergement exprime l'importance, pour elle, de la reconnaissance d'une femme qu'elle a aidée : « Elle m'a dit : « Une chance que l'on t'avait ». Elle m'a remerciée. Je ne l'ai pas fait pour ça, mais le fait qu'elle l'ait reconnu, c'est toujours valorisant. ». Sans cette reconnaissance, l'aidant peut penser que l'autre perçoit son aide comme un dû et qu'il l'utilise. Mettre ainsi en doute les motivations de la personne que l'on aide

diminue la confiance que l'on a dans la relation. Le manque de reconnaissance peut amener non seulement une remise en question de la relation, mais il peut aussi remettre toutes les relations d'entraide en questions.

La réciprocité

La reconnaissance touche d'une certaine façon la notion de réciprocité. Pour qu'il y ait réciprocité, il faut dans un premier temps qu'il y ait une reconnaissance, bien que la reconnaissance s'exprime souvent à travers la réciprocité. Dans les relations d'entraide, les individus qui donnent du temps, des choses ou de l'hospitalité ont confiance que d'autres les aideront quand ils en auront besoin même s'ils n'agissent pas en fonction d'un éventuel retour (Krishnan, 1988). La confiance dans la relation maintient généralement la réciprocité. Différents types de réciprocité s'établissent d'ailleurs selon le degré de confiance que l'on accorde à un individu. Avec un voisin ou une connaissance, il s'établit souvent une réciprocité plus immédiate. Personne n'aime se sentir en dette l'un envers l'autre. Avec les amis, il y a aussi une telle réciprocité, mais plus l'amitié est de longue date moins on s'attend à ce que la réciprocité soit immédiate.

La circulation d'aide à travers les membres du réseau

Dans un contexte comme celui du verglas, les offres et les demandes d'aide auprès du réseau personnel ont été nombreuses. Cette circulation a permis de faire la démonstration que la plupart des gens avaient une ou plusieurs personnes sur lesquelles elles pouvaient compter dans les moments difficiles. On sait par ailleurs que les gens sont plus susceptibles d'offrir une aide ou d'accepter d'aider les autres (même des étrangers) : *1) quand la personne en besoin n'est pas responsable du malheur qui lui arrive ; 2) quand l'aide requise est de courte durée*. Le sinistre de janvier répond bien à ces deux conditions. Comme les inondations ou les tremblements de terre, le verglas est une calamité naturelle, indépendante de la volonté des hommes. Les études démontrent que la générosité des gens est toujours plus grande dans ces circonstances que pour des causes (chômage, pauvreté...) où on soupçonne parfois les gens d'être responsables de leurs propres conditions.

L'information sur la durée du sinistre est aussi très importante parce qu'elle permet aux sinistrés d'avoir une certaine idée de la durée de la période où l'aide pourrait être requise, où il faudrait, par exemple, cohabiter à plusieurs dans des conditions difficiles. Dans cette perspective, on peut supposer que plus les autorités donnent l'heure juste sur la durée des événements, plus les citoyens

peuvent développer des stratégies de mobilisation de ressources qui permettent d'éviter l'épuisement des ressources des proches et les tensions qui peuvent y être liées. On peut par exemple penser aux hébergeants qui auraient peut-être mieux partagé les tâches et les coûts s'ils avaient pris conscience de la durée de la panne, comme l'explique Claude qui n'a pas demandé à ses invités de séparer les frais, car il recevait «*toujours dans l'optique que c'est du court terme* ». Il faut réfléchir au rôle particulier que les autorités publiques peuvent jouer lorsque la durée du sinistre se prolonge et que la sollicitation des aides personnelles devient plus difficile.

Dans certains cas, on a d'ailleurs eu peur de trop demander aux même personnes pour un long laps de temps et on a choisi de multiplier les sources d'aide. Dans ces cas, les ressources de chacun ont été respectées. Pour ceux qui ne pouvaient pas compter sur un réseau diversifié, des tensions et des conflits interpersonnels ont émergé à la suite d'une demande d'aide dirigée trop souvent vers les mêmes personnes. Cette situation de surexploitation du réseau d'entraide, amplifiée par l'expérience stressante de la situation elle-même, a changé les habitudes quotidiennes et a causé du stress autant chez la personne qui aide que chez la personne qui se fait aider. L'enquête de la RRSSM révèle que 12 % des personnes interrogées ont affirmé avoir vécu des difficultés dans la relation avec son conjoint, 11 % avec ses enfants et 9 % avec ses amis ou d'autres membres de la famille. La proportion des gens qui aurait vécu des difficultés interpersonnelles est plus prononcée en zone sinistrée (27 %) qu'en zone moins sinistrée (18 %).

Le fait d'être en situation de demandes d'aide, comme de chercher un lieu d'hébergement, a également fait ressortir pour plusieurs la pauvreté de leur réseau. L'enquête téléphonique indique que 33% des hébergés disent qu'un des plus importants impacts du sinistre aura été de faire ressortir la pauvreté de leur réseau (ann. 1, tableau 21). Pour d'autres, l'expérience du verglas a permis, au contraire, de se rapprocher de son réseau. Les résultats de l'enquête téléphonique indique que 10 % des gens affirment qu'un des plus importants impacts positifs de cette expérience aura été celle de se rapprocher de sa famille et de ses amis et de sentir la solidarité entre gens proches (ann. 1, tableau 3).

La famille

Au moment du sinistre, les normes relatives aux réseaux d'entraide ont été la plupart du temps respectées. Les gens, quand ils avaient des contacts avec les membres de leur famille, sollicitaient d'abord leur aide. L'aide la plus reçue des familles est l'hébergement. C'est un type d'aide à plus long terme qui pose la

question de l'intimité et de la confiance : c'est plus facile de vivre avec quelqu'un que l'on connaît bien. D'ailleurs, l'enquête téléphonique révèle que dans 66 % des cas, le premier lieu d'hébergement choisi est un membre de la famille, 25 % des amis et 2 % chez des voisins (ann. 1, tableau 15). Il va donc de soi d'aider les membres de la famille, 97 % des hébergeants choisissent cette réponse «c'est normal, c'est la famille » pour expliquer la raison qui les a motivés à héberger des sinistrés (ann. 1, tableau 17). Le refus d'aider les membres de la famille a d'ailleurs causé d'importants malaises, comme le témoigne l'histoire d'une sinistrée que nous avons interviewée :

Paulette, mère de deux jeunes adolescents, vit avec son mari souffrant d'une grave hernie discale qui l'empêche de travailler depuis plusieurs années. Or, pour cet homme, la panne d'électricité devenait rapidement une menace, car il ne pouvait pas supporter d'endroits humides. Dès la première journée de la panne, il fallait donc que la famille quitte la maison pour trouver un endroit confortable. Le premier réflexe de cette dame sera donc d'appeler sa sœur qui n'habite pas très loin pour lui demander de se faire héberger, elle et sa famille, pour la nuit. Quelle n'est pas sa surprise d'essuyer le refus de sa sœur qui abrite déjà des voisins ! Comment un membre de la famille peut-il refuser de l'aide au profit d'étrangers ? Tel est le questionnement et la frustration de cette femme. À la suite de ce refus, la femme a considérablement remis en question la relation avec sa sœur :
« Ma sœur, elle est bâclée. Si les voisins sont si importants que ça dans sa vie, qu'elle reste avec. C'est pas la guerre, mais je l'ai comme pas pris. Moi, avoir eu un poêle à bois, ma famille aurait passé en premier. »

Si on analyse cet exemple, on se rend compte qu'une rupture a éclaté à la suite de deux normes implicites aux relations d'entraide :

1. On sollicite et on aide d'abord les membres de la famille, parce qu'une relation de confiance à long terme nous lie. Dans ce cas, la sœur a rompu cette confiance en privilégiant une relation qui a moins d'importance en termes de durée.
2. Demander de l'aide est une situation difficile de la part du demandeur qui se met dans une position de dépendance. La demande est souvent une marque de confiance. La sœur n'a donc pas reconnu la difficulté de la demande et la vulnérabilité de la personne qui demande de l'aide.

Aussi, dans les relations familiales, il y a une réciprocité implicite à long terme qui s'installe. Cette réciprocité, liée à l'histoire des relations familiales, implique une confiance à donner et à recevoir. De telle sorte, on peut avoir confiance dans le fait que notre sœur préférera nous héberger plutôt que d'héberger des voisins. On observe ainsi, dans les réseaux personnels, une hiérarchie de la distribution et de la demande d'aide qui se situe sur un continuum allant de la

famille aux connaissances. Il est donc normal de constater que les gens, conscients de ces normes, aient certaines attentes envers les personnes de leur réseau. Quand les normes implicites sont respectées, les relations sont protégées même s'il arrive des situations qui pourraient causer des problèmes. Les histoires d'hébergement durant le sinistre du verglas nous l'ont souvent démontré comme celle, par exemple, d'un sinistré qui accueille sa voisine, mais qui se sent à l'aise de lui demander de quitter, parce qu'il reçoit des membres de sa famille. De part et d'autre, la demande est légitime et personne n'est vexé. On peut imaginer que le contraire aurait causé bien des remous.

Dans le même ordre d'idée, il est bien plus difficile de refuser de l'aide à un membre de la famille qu'à un ami, un voisin ou une connaissance. Cette autre norme interne aux réseaux a sûrement influencé le fait que les hébergeants aient souvent reçu plus d'une personne à la fois : si on dit oui à un membre de la famille, on peut difficilement refuser les autres. Cela explique peut-être les résultats de l'enquête téléphonique qui indique que seulement 16 % des hôtes ont hébergé une personne, 42 % en ont hébergé 2 ou 3 et 43 % en ont hébergé 4 et plus (ann. 1, tableau 16) Devant la demande de quelqu'un, il est difficile de dire non. Ceux qui pouvaient accueillir des gens ont, la majorité du temps, hébergé plusieurs personnes. L'enquête téléphonique révèle par ailleurs que, chez les hôtes, plus le nombre de personnes accueillies augmente, plus le sentiment d'être envahi augmente et plus s'exprime la difficulté de vivre dans un lieu où il y a beaucoup de gens (ann. 1, tableau 9). Pour les hôtes, le stress de recevoir chez eux et la difficulté de dire non pouvaient occasionner des situations difficiles. Il fallait être très diplomate pour établir les limites de chacun afin de respecter ses ressources. L'histoire de cet homme qui héberge son frère et sa belle-sœur illustre bien le besoin de fixer ses limites :

Lors des événements de janvier, Richard vit avec sa femme et les deux fils de celle-ci, il héberge sa mère et sa tante âgées, son frère et sa belle-sœur, une collègue de travail de sa femme et la fille de cette dernière. La maison est convenablement organisée avec un poêle à bois et une génératrice à temps partiel, mais la tâche d'organiser la maisonnée devient rapidement complexe. Richard bénéficie de trois jours de congé la première semaine du sinistre, mais sa femme, qui travaille dans le milieu hospitalier, doit faire des heures supplémentaires tout en aidant à la préparation des repas. La tâche est lourde pour le couple qui doit prendre soin de la tante et de la mère âgée qui, bien qu'elles soient autonomes, ne peuvent pas faire des choses trop exigeantes. La situation du couple d'aidant étant éprouvante, il fallait donc que les autres hébergés s'organisent de façon autonome, comme le faisait d'ailleurs la collègue de travail et sa fille qui participaient à l'organisation de la vie familiale. Quand le

frère et la belle-sœur viennent se faire héberger, comment refuser d'aider ? Avec eux à la maison, la tâche ainsi s'alourdit, d'autant plus qu'ils travaillent à Montréal et qu'ils arrivent le soir pour les heures de repas sans prendre le temps de participer à l'organisation de la maison. En plus, ils agissent comme si tout leur était dû ! Richard et sa femme évaluent la situation et ils concluent qu'ils ne peuvent pas vivre ainsi encore longtemps. Ils dépasseraient leurs limites. Il faut trouver une façon de se défaire des nouveaux invités. Pour ne pas créer de chicane, on trouve un nouvel endroit pour les héberger – chez un de leur frère habitant Montréal – ainsi les relations demeurent conviviales et les hôtes ne dépassent pas leurs limites, même s'il s'agit d'aider un membre de leur famille.

Dans cet exemple, certaines normes implicites n'ont pas été respectées et elles ont créé des irritants pour les donneurs :

1. Dans une relation d'entraide, il est important de se sentir libre et d'aider sans que la motivation soit celle de l'obligation. Évidemment, le sentiment d'obligation est toujours un peu présent quand il s'agit de membres de notre famille, c'est pourquoi il faut faire attention de ne pas profiter de la situation et ainsi créer une relation de pouvoir. On peut croire que le frère (sans nécessairement le vouloir) a créé une situation à travers laquelle il exploite le sentiment d'obligation qu'a Richard d'aider un membre de sa famille ³¹.
2. En s'imposant et en ne participant pas à l'organisation de la maisonnée, le couple invité donne l'impression que l'aide de Richard et de sa femme est un dû. Or, nous avons vu que la reconnaissance est un aspect important de la relation d'aide. Sans reconnaissance, on perd confiance dans la relation, on peut même se sentir exploité.

Pour d'autres, qui n'ont pas réussi à établir leurs limites à l'égard de l'aide que demande la famille, la situation a été dramatique. Tel fut le cas pour une sinistrée enceinte et mère d'un jeune enfant qui reçoit d'abord une de ses sœurs et qui se retrouve finalement avec toutes ses nièces et leur conjoint. Étant d'abord l'hôte d'une invitée, elle devient l'hôtel pour une dizaine de gens qu'elle nourrit et qu'elle organise. Le fait de réunir ainsi la famille crée des tensions entre les sœurs, entre le beau-frère et une nièce, etc. Certains quittent brusquement les

³¹ L'enquête téléphonique indique que 23 % des gens qui ont fait du bénévolat répondent, à une question ouverte demandant l'endroit où ils en ont fait : « chez-moi, dans ma famille, chez des voisins » (ann. 1, tableau 24). Cette réponse – qui n'est pas proposée par un choix de réponses – étonne, car généralement on ne considère pas l'entraide entre gens proches, surtout la famille, comme étant du bénévolat, puisque le bénévolat est une forme de circulation d'aide entre inconnus. Elle peut exprimer le sentiment d'obligation formelle parfois ressentie à aider ses proches.

lieux et elle se retrouve avec son mari, épuisée, avec une maison sale, des coûts inattendus et une chicane de famille qui n'était pas encore résolue cinq mois plus tard.

Ainsi, l'aide de la famille a été attendue et souvent obtenue de la majorité des sinistrés. Lors du sinistre, la famille éloignée a d'ailleurs joué un rôle très important. Par exemple, des cousins, des oncles, des grandes-tantes de Québec qu'on ne voit pas souvent envoient du bois, une génératrice, des denrées, un électricien, etc. L'aide de la famille éloignée a souvent été importante à partir de la deuxième semaine, le moment où tout le monde commençait à être fatigué et à avoir moins de ressources.

Les amis, les voisins, les collègues de travail

Bien que la famille ait joué un rôle important dans la circulation de l'aide, il ne faut pas minimiser l'importance de l'aide qui a circulé à travers les réseaux d'amis, de voisins, de collègues de travail. D'ailleurs ces réseaux ont souvent un impact positif sur le stress vécu lors de sinistres. Les relations qu'entretiennent les sinistrés avec les autres membres de leur réseau social tels que les amis, les collègues de travail, les voisins auraient «un effet «tampon» positif sur leur santé physique et mentale» (Figley et Mc Cubbin, 1983). L'écoute et le soutien des collègues de travail non-sinistrés pouvaient être appréciés durant la période difficile où les gens encore sinistrés côtoyaient les non-sinistrés de Montréal. Carole, une sinistrée du milieu rural, raconte comment elle a été touchée par le mari d'une collègue de travail qui lui a fait un gâteau :

Quand je suis revenue (au travail), je suis arrivée et une des psychologues, son mari avait fait 6 gâteaux basques pour tous ceux qui avaient manqué d'électricité. Moi aussi j'ai eu un gâteau! (elle est très émue en pensant à ce moment). Alors un moment donné on a fait un gros souper avec les voisins et on a fait un toast, on a servi le gâteau, et on a pris une photo. On lui a donné. Il y a des choses que c'est de la pure bonté, un moment donné tu remets quelques choses à quelqu'un d'autre.

Lors du mois de janvier, il faut aussi noter la grande circulation d'aide entre les voisins. Dans les villes comme dans les rangs, les voisins se sont rencontrés et se sont échangé plusieurs services tels : la surveillance des résidences, l'aide pour ramasser les branches sur les terrains, la circulation de l'information, etc. Ces petits services qui, à l'habitude, donnent un peu coup de pouce étaient, au moment du sinistre, d'importants coups de main. Dans les villes du Triangle de glace, par exemple, il est arrivé fréquemment qu'un voisin de la rue reste pour faire le guet durant la panne tandis que les autres allaient s'héberger ailleurs. En

retour, les autres voisins leur rendaient visite pour les divertir et pour leur apporter des denrées pour leur permettre de garder le fort.

La relation avec les voisins différait lorsque le sinistré provenait du milieu rural et de la ville. Dans le milieu rural, les relations de voisinage sont souvent établies depuis plusieurs années, les voisins sont souvent devenus des amis. Une relation d'entraide existe déjà entre eux. Plusieurs caractéristiques du milieu rural expliquent l'existence de l'entraide : le partage d'activités communes liées à l'agriculture, la stabilité résidentielle des gens, l'homogénéité de la communauté, etc. De nombreuses personnes du milieu rural ont d'ailleurs souligné la facilité avec laquelle elles ont mobilisé leurs réseaux. Lors des enquêtes ciblées, nous faisons l'inventaire des gens présents dans le réseau social de la personne dans la vie courante et au moment du verglas. Dans l'inventaire du réseau social des résidents du milieu rural, les voisins étaient plus souvent nommés dans les relations d'entraide significatives au moment du sinistre que pour les résidents des villes du Triangle de glace ou de Montréal.

Tout ceci démontre que l'aide a beaucoup circulé entre les gens qui se connaissaient de près ou de loin. À partir des questionnaires complétés en entrevue sur la composition du réseau durant la période du verglas, nous avons pu constater que le réseau d'entraide lors de la période du verglas est souvent plus étendu et plus diversifié que le réseau d'entraide avant le sinistre. Pendant la verglas, beaucoup d'aide a été sollicitée à plusieurs personnes. Les voisins aident pour la surveillance de la maison, on demande conseil à des amis qui s'y connaissent en électricité et en plomberie, on va prendre une soupe et une douche chez un collègue de travail, les parents gardent leurs petits-enfants, un frère nous héberge, etc. Pour bien des gens, le réseau d'entraide lors du sinistre met en scène plusieurs personnes sur qui on compte – et qui font donc partie du réseau d'entraide avant le verglas – : la famille, les bons amis, quelques fois de vieux voisins et de nouvelles personnes de qui on ne s'attendait pas avoir nécessairement autant d'aide : des voisins, des collègues de travail, des beaux-frères ou des belles-sœurs un peu éloignées, etc. Le moment du sinistre a donc été l'occasion pour plusieurs de se créer un réseau d'entraide plus étendu. Cette situation a permis de créer de nouveaux liens. Dans les petites villes, les gens se saluent plus, sur la rue les voisins se parlent un peu plus, mais la plupart des nos interviewés ne croient pas que cette nouvelle sociabilité durera, puisqu'elle s'est déjà beaucoup atténuée depuis janvier. Pour d'autres, le réseau d'entraide personnel habituel est limité et le réseau qu'ils ont déjà durant le sinistre ne s'étend pas, quelques fois il se restreint. Pour ces gens isolés, le sinistre a souvent été plus difficile.

Les vulnérabilités ou les limites du réseau social

Le manque de diversité du réseau

Nous avons abondamment parlé de l'importance du rôle de la famille dans le réseau d'entraide. Cependant, certaines personnes n'ont, dans leur réseau, que des gens provenant de leur famille. Ils ne nourrissent pas de liens assez significatifs avec des amis, des collègues de travail ou des voisins pour pouvoir demander de l'aide. Pour ceux dont la famille habitait la même ville — ce qui risquait de se produire souvent puisque les membres d'une même famille ont encore tendance à demeurer à proximité les uns des autres, du moins dans la même ville —, il était bien difficile de solliciter de l'aide au sein du réseau personnel. Souvent, les gens ayant un tel type de réseau se sont pointés au centre d'hébergement. D'autres personnes, quant à elles, n'ont pas du tout accès au réseau familial. Des conflits, des décès, une récente immigration sont souvent des causes de cette absence. Les sinistrés sans réseau familial étaient ainsi d'emblée plus vulnérable.

Les immigrants

À cet égard, les immigrants qui ont participé à l'enquête ciblée correspondent à un type de réseau appauvri de membres de la famille. L'étendue du réseau personnel des récents immigrants se restreint souvent à 2 ou 3 amis rencontrés il y a à peine un an. Même si les amis leur ont souvent donné un bon coup de pouce, pour eux, il était plus difficile d'avoir de l'aide à long terme. Il est normal de constater qu'ils se sont soit débrouillés seuls, en centre d'hébergement ou avec des amis. La famille est la plupart du temps complètement absente du réseau. L'entraide circule donc beaucoup moins.

La pauvreté des offres d'aide

Le manque de diversité du réseau social implique souvent la pauvreté des offres d'aide. Comme il est plus difficile de demander que d'accepter une offre, plusieurs personnes ont manqué de ressources parce qu'elles n'osaient pas demander et, qu'en plus, personne n'était là pour leur offrir de l'aide. Une sinistrée exprime bien cette difficulté à demander et à accepter de l'aide. Même si c'est elle qui appelle les gens pour savoir comment ils vont, personne n'ose dire sa vraie situation :

T'appelles le monde; « ça va bien », tout le monde dit ça! Au téléphone, ça va bien, il n'y a pas de problèmes! Est-ce qu'on peut t'aider? Non! Alors ce qu'il

faut faire c'est prendre ses pattes et aller voir. On apprend vite que ça va toujours bien et surtout au téléphone! (Carole, sinistrée du milieu rural)

Chez les gens qui avaient un réseau diversifié, les offres d'hébergement, d'aide, de support ont été nombreuses. Pour d'autres, le sinistre de janvier a été un moment où ils ont réalisé la pauvreté de leur réseau social. L'enquête téléphonique indique que 51 personnes sont restées chez elle parce qu'elles n'ont pas reçu d'invitations. Les gens qui cherchent du travail ainsi que les locataires ont eu plus que les autres tendance à dire qu'ils étaient restés chez eux parce que personne ne les avait invités (ann. 1, tableau 26). Cette réalité souligne l'importance de contacter les personnes vulnérables, d'aller les visiter, pour leur offrir de l'aide lors de sinistres. Certains mémoires de petites municipalités (Ste-Brigide, St-Constant) rappellent d'ailleurs leur action d'urgence qui a été de contacter dès les premiers jours de la panne les personnes vulnérables.

Le manque de proximité géographique

Comme nous l'avons mentionné, la circulation de l'entraide se fait beaucoup plus facilement au sein d'un réseau où les liens entre les gens sont stables et de longues durées. Or, certaines autres conditions importent telle la proximité géographique (Litwak et Szelenyi, 1969; Godbout et Charbonneau, 1996) et la stabilité résidentielle (Moncher, 1995). Ces caractéristiques expliquent les données de l'enquête ciblée qui montrent que la circulation de l'aide s'est mise en place beaucoup plus facilement en milieu rural qu'au sein des villes du triangle ou qu'à Montréal. Généralement, en milieu rural les gens déménagent moins, ils ont donc plus de chance de se connaître. La plupart du temps, leur réseau social s'intègre à leur milieu de vie, il existe donc une proximité géographique des membres du réseau entre eux. À l'inverse, les gens de la ville déménagent plus souvent, généralement ils connaissent très peu leurs voisins. Aussi, leur réseau social est-il, la plupart du temps, plus étendu géographiquement que ceux du milieu rural. Les amis et la famille habitent dans des quartiers, des villes voire même des provinces et des pays différents. Or, la distance géographique est un frein à la circulation de l'aide.

Pendant le sinistre de janvier, l'étendue géographique des réseaux des résidents de la ville a sûrement facilité leur hébergement, peut-être connaissaient-ils plus de gens qui pouvaient les héberger en dehors de la région touchée par le sinistre ? Mais cette étendue géographique les a peut-être aussi rendus vulnérables, car les personnes significatives pour elles ne pouvaient pas voir ce qui leur arrivait. Comme le souligne le mémoire de la ville de Roxton-Falls, il est beaucoup plus facile d'identifier les personnes vulnérables dans un petit

milieu, car on connaît ses voisins, les gens des rues avoisinantes, on sait qui a besoin d'aide. La proximité géographique des réseaux de chacun permet d'identifier rapidement les gens en besoin. En ville, les voisins ne se connaissent pas tous, et certaines personnes sont restées longtemps à la maison avant que quelqu'un de leur réseau ne s'aperçoive de leur isolement (c'est surtout le cas des personnes âgées et des immigrants).

Même chez les gens qui ont un réseau riche et diversifié plusieurs expliquent, lors des enquêtes ciblées, que les offres d'hébergement et d'aide sont surtout survenues la deuxième semaine alors qu'ils avaient déjà trouvé un endroit où se loger. « *Les gens se sont réveillés la deuxième semaine quand il a commencé à faire froid, là les gens ont commencé à appeler.* »(Florence, sinistrée du Triangle de glace) L'aide est donc d'abord venue des gens qui résident proches ou de la famille. Plusieurs sinistrés expliquent qu'un long laps de temps s'est déroulé avant que les amis et la famille vivant dans des régions différentes de la leur réalisent l'ampleur du sinistre et offrent de l'aide en conséquence.

Les limites du réseau lors de la cohabitation

La mobilisation des ressources pour la cohabitation amène des situations de stress particulières auxquelles les hébergés comme les hôtes ont dû faire face lors du mois de janvier. Il est pertinent de s'arrêter particulièrement à la dynamique de ce type de mobilisation des ressources; l'hébergement est certainement le type d'aide qui a le plus circulé (les offres et les demandes) au sein des réseaux sociaux. Comme le rappellera le maire de St-Cyprien au Forum des citoyens du 17 juin : « bien des demeures de St-Cyprien étaient pratiquement devenues des centres d'hébergement, logeant une vingtaine de membres d'une même famille ». Pour plusieurs, la cohabitation a posé les limites de chacun et elle permet de réfléchir sur le manque de ressources ou le manque de diversification des ressources des gens qui ont cohabité. On peut penser que de l'information sur les réalités psychosociales de la cohabitation à travers les médias auraient permis aux gens qui cohabitaient de prévenir certaines tensions ou, du moins, d'en discuter entre eux. Une telle prise de conscience aurait peut-être évité les situations où les hôtes prennent tout en charge et deviennent victime de leur propre générosité. Des sources de stress et de tensions auraient été évitées. Avant d'identifier de tel irritants, il faut non seulement comprendre les normes implicites à la circulation de l'entraide, il faut également comprendre la dynamique de cohabitation en situation d'urgence.

En situation d'urgence, la création d'un cadre de vie commun entre des personnes qui n'ont jamais ou à peu près jamais cohabité est facilitée par la

nécessité et par le besoin de chacun de se rapprocher des autres et de se sentir faire partie d'une communauté d'entraide. Après les modèles personnels de la normalité et de l'autonomie, les sinistrés ont aussi développé une stratégie d'action collective qui permet de faire face aux impacts psychologiques du sinistre et qui fait appel à la fête. Dès les premiers jours de cohabitation, le modèle de la fête a été utilisé dans la plupart des familles sinistrées qui exprimait ce besoin d'un rapprochement qui rassure et qui aide à dédramatiser la situation. Rares sont les entrevues qui ne mentionnent pas que les bons repas ont été des moments forts du sinistre du verglas. Ces derniers permettaient de se détendre dans une atmosphère conviviale. Il était une manifestation d'abondance qui contribuait à calmer l'anxiété, une forme de célébration rituelle de la solidarité des convives. En fait, le thème de la nourriture et des repas nous apparaît être l'un des plus pertinents à explorer pour comprendre certains processus d'adaptation psychosociale au cours du sinistre du verglas.

Ah! Pinotte, les premières journées là... Ah! Ça a été une fête. Je pense que l'on a eu trop de plaisir au début. Si on était parti moins en fou, on aurait peut-être pu l'étirer plus. Ah! Au début, c'était le fun parce que c'est tous des conteurs d'histoire puis, de mésaventures qui ont pu leur arriver. C'était le fun » Aille il est rendu 11 : 30 tu es en train de faire la vaisselle du souper. Tu reprends un café. Ah! Bien là, tu recommences à placoter, il est rendu 1 : 00. Tu dis : « Aille, il faut se coucher. » Pourquoi se coucher? Tu veilles à la chandelle. Le souper à la chandelle à part de ça (Line, résidente en milieu rural).

Dans la vie de tous les jours, les repas festifs sont généralement suivis d'un retour à la normale : on boit, on mange, puis on se sépare à nouveau. Dans les maisonnées qui hébergeaient plusieurs personnes, il a fallu répéter ce repas plusieurs jours de suite avant de saisir que les besoins de chacun exigeaient de revenir à plus de mesure, à des repas moins orientés sur la fête que sur la reconstitution des forces, car tous étaient de plus en plus fatigués, anxieux, lassés de l'attente d'un retour à la normale. Ceux qui travaillaient ne pouvaient pas rester à parler jusqu'à tard dans la nuit. Les enfants devaient reprendre un rythme de sommeil plus adapté à leur âge. Les instants de calme et de récupération commençaient à manquer durement à tout le monde. Le modèle de la fête entraînait aussi en discordance avec l'emploi du temps réel. Et d'un jour à l'autre, les perceptions de l'ampleur du sinistre devenant plus aiguës, le cœur n'y était plus.

Assez vite, la fatigue, le stress de l'incertitude et du bouleversement des habitudes ont nécessairement coloré de plus en plus négativement les journées. Il n'a plus été possible d'éviter de se « taper sur les nerfs », d'être moins compréhensifs et moins tolérants les uns avec les autres. Si l'adaptation des débuts s'est appuyée sur une expression spontanée d'hospitalité et sur une

convivialité rituelle, l'adaptation à cette période plus démoralisante devait dépendre beaucoup plus fortement des ressources personnelles des individus, de leur capacité à réorienter leurs stratégies, à se réajuster, à identifier leurs besoins et à exprimer clairement leurs attentes.

Les expériences positives des premiers jours ont servi d'appui dans la poursuite obligée de la vie commune. Mais, dans certains cas, l'absence d'un lien suffisamment fort s'est révélé un obstacle incontournable.

Dans les expériences de cohabitation, les éléments de stress qui peuvent devenir importants sont, entre autres :

- la présence de jeunes enfants, lorsqu'une partie des personnes qui cohabitent n'ont pas elles-mêmes d'enfants : dans un cas, les adultes hébergés étaient visiblement contents que les parents aient envoyé l'enfant chez sa grand-mère quelques jours et essayaient de les convaincre de le laisser là. Le père a dû dire : « il est chez lui ici »;
- la présence de fumeurs parmi des non-fumeurs;
- le partage des tâches et des coûts;
- la présence de gens qui n'ont pas d'obligations familiales et aucune contrainte d'horaire parmi des gens qui doivent chaque matin se lever pour aller au travail;
- la présence de gens qui sont absents toute la journée (travail ou bénévolat) et qui pensent que cela les dispense de participer aux tâches et aux frais de chauffage;
- l'exiguïté du logement : cas de querelle, parce qu'une femme terminait un contrat à sa table de travail pendant qu'une hébergée et son fils tentaient en vain de dormir à côté d'elle;
- le nombre de personnes supplémentaires à la maisonnée habituelle;
- la différence dans les règles de savoir-vivre et d'hygiène, des différences de classe sociale ou de mentalité - bref, le manque d'affinités;
- la présence de personnes ayant des problèmes de santé ou des problèmes de personnalité;
- la présence de gens qui se sont invités eux-mêmes;
- la présence de gens qui ont des réactions de passivité ou de dépendance.

Pour les hôtes, comme pour les hébergés, il était important de pouvoir compter sur de l'aide extérieure aux ressources que présentaient les personnes de

l'endroit où ils cohabitaient. Ainsi, les limites de chacun étaient respectées. Par exemple, Florence et Carl se sont fait héberger avec leur fille chez la mère de Florence durant trois semaines. Le couple devait se présenter au bureau à Montréal et la mère de Florence était la seule personne habitant en ville qui pouvait les recevoir. Or, l'appartement de la mère de Florence est très petit. Pour ne pas trop s'imposer, le couple dort du dimanche au jeudi en ville et la fin de semaine ils partent en visite chez des amis ou de la famille. La deuxième semaine, ils font garder l'enfant chez ses cousins à Trois-Rivières pour libérer la mère de Florence. Pour la nourriture, le couple s'organise avec l'épicerie tandis que la mère de Florence prépare les repas. De cette façon, les ressources de chacun sont mieux respectées. On ne demande pas à la mère de Florence d'être à la fois hôte et gardienne d'enfant. De plus, le fait de partir la fin de semaine donne du temps à chacun pour se retrouver et de diminuer les tensions relatives à une cohabitation prolongée.

Les événements de janvier ont obligé plusieurs sinistrés à mobiliser les ressources de leur réseau social pour répondre à leurs besoins et aux besoins des leurs. Comme nous l'avons démontré, l'aide a circulé en fonction des gens du réseau et en fonction de certaines normes relatives aux relations interpersonnelles dans un contexte d'entraide. Les résultats de notre enquête démontrent que les personnes vulnérables ont été celles qui 1) démontrent des faiblesses dans la constitution de leur réseau social; 2) celles qui ont subi des situations de stress à cause de relations interpersonnelles ne respectant pas les normes de circulation de l'aide; 3) celles qui ont mal évalué leurs limites personnelles et les limites des gens qui les aidaient dans le cas particulier de la cohabitation. Ce constat pose une réflexion sur l'action à entreprendre pour aider des gens aux prises avec ces vulnérabilités.

CHAPITRE 7 – LES SOLIDARITÉS SOCIALES

Moi ce qui m'a étonné, c'est tous les gens de loin qui ont envoyé des choses
(Nicole, sinistrée en milieu rural)

Les offres d'aide émergeant d'un mouvement de solidarité communautaire ou sociale peuvent pallier au manque de ressources dans les réseaux personnels. Par exemple, à cause de l'étendue du territoire touché par la tempête de verglas, on suppose que dans plusieurs cas, des réseaux sociaux complets étaient sinistrés. La solidarité s'exprime d'abord et avant tout au sein des réseaux interpersonnels (Coenen-Huther *et al.*, 1994; Fortin, 1987), mais lors de crises d'envergure, il est fréquent que des initiatives de solidarité sociale et d'aide humanitaire naissent spontanément pour proposer aux victimes une aide diversifiée. Ces expériences empruntent toujours quelques caractères communs avec l'entraide qui se réalise au sein des réseaux personnels; mais il est aussi important de rappeler les traits spécifiques de la dynamique de l'aide qui met ici en contacts plus ou moins directs des « étrangers » (Charbonneau, 1998; Godbout, 1994).

Au sein des réseaux personnels, on a rappelé que l'aide circule plus facilement quand elle s'inscrit dans une histoire longue d'entraide et de réciprocité. Cette règle n'est pas totalement absente à plus large échelle : au moment du sinistre du verglas, on a été témoin des initiatives proposées par les gens du Saguenay qui, victimes l'année dernière, ont eu ici l'occasion d'exprimer leur reconnaissance pour l'aide reçue de l'extérieur par une manière de rendre à leur tour, dans la mesure de leurs moyens. La générosité, même à l'échelle d'une société entière, se nourrit aussi de ces expressions de reconnaissance pour ce qui a été donné antérieurement : on retrouve là une des premières motivations de ceux qui font du bénévolat (Godbout, 1994).

La solidarité sociale offre aussi l'occasion d'exprimer un certain sentiment d'appartenance à un ensemble plus vaste que celui des relations interpersonnelles (Charbonneau, 1998). L'appartenance au groupe ne suppose ainsi pas nécessairement que ceux qui offrent leur aide et ceux qui la reçoivent se connaissent personnellement. C'est pourquoi, à la différence de l'aide qui circule entre proches, l'expression de la solidarité sociale exige l'intervention d'un intermédiaire entre l'offre d'aide et sa réception (Charbonneau, 1998). À cause du rôle de l'intermédiaire, la gestion de l'aide offerte a tendance à se rapprocher du mode de distribution de services publics, du moins aux yeux de ceux qui

reçoivent l'aide. Du côté de ceux qui offrent l'aide, il s'agit toujours d'un mouvement libre et spontané qui ressemble donc beaucoup à l'aide offerte dans les réseaux personnels (Godbout et Charbonneau, 1996).

Il est ainsi très rare que le recours aux ressources offertes dans un mouvement de solidarité sociale puisse se passer de l'intermédiaire. Dans le cas du sinistre du verglas, l'utilisation de ces ressources par les sinistrés empruntent quatre voies privilégiées :

1. l'utilisation des ressources bénévoles dans le cadre des services à la population organisés par les autorités publiques;
2. l'utilisation de ressources d'organismes reconnus, pré-existants au sinistre;
3. l'utilisation de ressources de groupes spontanés de bénévoles;
4. l'utilisation de ressources offertes directement par des individus, inconnus.

L'utilisation des ressources bénévoles dans le cadre des services à la population organisés par les autorités publiques

Dans le premier cas, il s'agit essentiellement du travail des bénévoles qui se sont impliqués dans des services organisés par la municipalité : centres d'hébergement, transport, distribution de denrées ou de compensations financières, etc. Ici, les bénévoles se mêlent aux professionnels et les sinistrés n'ont pas eu à demander cette aide, elle leur est offerte dans le cadre des services. L'aide offerte peut être diversifiée, qualifiée ou non, et les personnes bénévoles, bien qu'elles aient un contact direct avec les sinistrés n'établissent pas nécessairement un lien privilégié avec eux ; un jour ça peut être un bénévole qui offre le service, le lendemain, un autre. Les autorités jouent ici le rôle de l'intermédiaire et sont responsables des bénévoles. Bien que ce soit le type de solidarité qui se rapproche le plus de la distribution de services et que les bénévoles y sont mêlés aux professionnels, les sinistrés reconnaissent très clairement le travail spécifique des bénévoles dans ce domaine.

Dans l'enquête téléphonique³², la solidarité sociale est ce qui ressort comme le côté positif le plus important du sinistre du verglas (ann. 1, tableau 3), bien que, comme le rappelle Denis (1993), les bénévoles soient souvent « les grands oubliés » de la gestion des sinistres. Treize pour cent des personnes interviewées dans l'enquête téléphonique ont d'ailleurs mentionné avoir fait du

³² ...et comme cela a souvent été rapporté dans la documentation (Quarantelli, 1996; Smith, 1996; Santé et Bien-être Canada, 1990)

bénévolat durant le sinistre. Dans les entrevues, comme dans les mémoires présentés aux audiences, le travail des bénévoles est aussi toujours souligné comme un des aspects les plus surprenants du sinistre et envers lequel on tient à exprimer sa reconnaissance. Autant l'aide des proches est perçue comme quelque chose de normal, autant l'aide offerte par des inconnus étonne et ravit.

L'utilisation de ressources d'organismes reconnus, pré-existants au sinistre

Les ressources d'organismes pré-existants au sinistre peuvent s'intégrer à l'exercice de distribution de services organisé par les autorités publiques. C'est par exemple le cas de la redistribution de l'argent recueilli par des collectes. Mais certains organismes offrent aussi des services directs. Hormis les cas déjà cités où d'anciens sinistrés vont trouver là une occasion de rendre l'aide qu'ils ont reçue des autres, on sait que l'offre d'aide à l'échelle sociale repose rarement sur des histoires longues de réciprocité mutuelle. Mais elle peut s'appuyer sur une histoire antérieure de services rendus. C'est le cas, par exemple, pour les organismes qui desservent certaines populations vulnérables. Dans notre enquête ciblée, on observe, par exemple, que les personnes handicapées pouvaient s'attendre à recevoir une offre d'aide de la Croix-Rouge, comme de certains services publics d'ailleurs, ou savaient où s'adresser pour demander une aide adaptée à leurs besoins particuliers.

Par ailleurs, l'enquête téléphonique révèle que les sinistrés sont peu nombreux à déclarer avoir profité directement d'une aide de la Croix-Rouge ou d'autres organismes communautaires (4 % en moyenne, 15 % dans le Triangle de glace). Le fait que l'aide transite par plusieurs instances, par exemple par le biais des autorités municipales, explique peut-être la moindre visibilité de l'aide de ces organismes. Par ailleurs, la durée et l'ampleur du sinistre semblent être parmi les facteurs qui expliquent le mieux le recours à différentes formes d'aide communautaire et publique (ann. 1, tableaux 27 et 28). L'analyse des données de l'enquête téléphonique révèle en effet que le recours à de l'aide de type « bois de chauffage », « dons de la Croix-Rouge ou d'autres organismes communautaires », « compensations monétaires » ou « visites à domicile » est beaucoup plus fréquemment mentionné lorsqu'augmente la durée du sinistre. Par exemple, 21 % des sinistrés qui ont subi une panne de quatre semaines et plus déclarent avoir profité de dons de la Croix-Rouge ou d'autres organismes; ils ne sont que 7 % à le mentionner lorsque la panne a duré de 7 à 13 jours (ann. 1, tableau 27).

L'utilisation de ressources de groupes spontanés de bénévoles

Chaque type de sinistre crée cependant des besoins d'aide différents. Des groupes de citoyens pourront spontanément se former pour répondre à ces besoins (Denis, 1983). Comme l'a déjà souligné la documentation et comme le démontrent les entrevues ciblées, des individus commencent généralement par se regrouper pour se rendre mutuellement service – c'est le propre de la corvée (Godbout et Charbonneau, 1996) –, puis offrent les services du groupe à leur communauté. Dans le cas du sinistre du verglas, on a vu ainsi s'organiser des visites à domiciles, des corvées de ramassage des branches, de déglacage des toits, de pompage de l'eau des sous-sols inondés.

Dans le cadre du sinistre du verglas, offrir ses services à sa communauté peut, en soi, être considéré comme une façon de canaliser les énergies de nombreuses personnes dans ce temps vide créé par le sinistre. Cela répondait à un souci altruiste d'aider ou de s'impliquer dans sa communauté et au besoin de se trouver des repères, de faire échec à la désorientation.

Envisagée sous l'angle d'une stratégie d'adaptation à la crise, après celles de la normalité, de l'autonomie et de la fête, l'action bénévole improvisée ou organisée semble avoir fourni un cadre qui prêtait aux débordements individuels. Les bénévoles savaient que leur emploi du temps avait un sens, mais ils abandonnaient souvent tout effort de maîtriser eux-mêmes de leur temps, ne serait-ce que leur temps de sommeil. Il s'agissait donc, soit de gens qui n'étaient pas sinistrés eux-mêmes, soit d'adultes sans responsabilités familiales ou qui pouvaient déléguer à quelqu'un d'autre leurs propres responsabilités. En fait, plusieurs femmes ont assumé seules à la maison les conséquences du sinistre du verglas, pendant que leur conjoint passait ses journées et ses nuits à dépanner des voisins, à rebrancher des génératrices, à assurer les rondes de sécurité dans un centre d'hébergement, à faire du transport de personnes âgées, à organiser la distribution de nourriture, etc.

L'enquête téléphonique révèle d'ailleurs que le sinistre du verglas aura favorisé le sentiment d'appartenance à sa communauté : 63 % des sinistrés du Triangle de glace, 63 % de ceux de l'Outaouais et 61 % de ceux de l'Estrie ont affirmé qu'il s'agissait d'un impact assez ou très important du sinistre (ann. 1, tableau 18). Les régions où le pourcentage est le moins élevé (Montréal, banlieue) sont celles où les effets du sinistre ont été de plus courte durée. Il est probable que le renforcement du sentiment d'appartenance puisse précisément être lié au fait que les citoyens ont dû se serrer les coudes durant cette période. À Montréal, dans la banlieue sud et en Outaouais, ils ont été plus nombreux à constater qu'ils

avaient peu de relations avec leur communauté. Cela a d'ailleurs constitué un problème assez ou très important pour 48 % des résidents de Montréal ouest, comparativement, par exemple à 36 % dans la région du Centre-du-Québec ou de 38 % en Estrie (ann. 1, tableau 5).

Pour que l'aide dépasse le niveau de l'entraide entre amis et constitue une manifestation de solidarité envers des inconnus, les autorités publiques servent souvent d'intermédiaire, une manière de légitimer cette offre d'aide. Dans d'autres cas, les services peuvent être offerts directement aux sinistrés des rues avoisinantes, du quartier. On peut alors se passer d'un intermédiaire, mais pour établir la confiance, il faudra souvent qu'existe un lien personnel préalable entre les personnes à qui on offre ses services et certains individus du groupe. Le fait de demeurer dans un espace géographique de proximité offre une certaine légitimité et augmente la probabilité d'un lien personnel préexistant entre éventuels donateurs et receveurs. Cette aide, limitée dans le temps et qui poursuit un but bien défini, peut être plus facilement demandée si elle est rendue disponible par les autorités intermédiaires; dans le cas d'une aide directe, il est probable qu'elle soit plutôt offerte.

L'utilisation de ressources offertes directement par des individus, inconnus

Il est plus rare que des manifestations directes de solidarité circule entre individus, sans passer par des intermédiaires ou sans s'inscrire dans l'action d'un groupe. On peut penser, dans le présent cas, à tous ceux qui aident un voisin, ou tout autre personne croisée dans la rue, à sortir la voiture coincée dans la glace : il s'agira plus souvent qu'autrement d'une aide offerte et très brève dans le temps. Le sinistre du verglas a cependant donné lieu à un autre type d'aide directe entre inconnus : celle de l'offre d'hébergement à domicile. Les résultats de nos enquêtes offrent largement matière à réflexion dans ce domaine.

L'enquête téléphonique, ainsi que le mémoire de la Ville de Montréal, confirme la faible popularité des offres d'hébergement par des inconnus, disponibles par un numéro de téléphone spécial diffusé par les autorités publiques. Comme d'autres manifestations de solidarité, ces offres sont nées d'initiatives spontanées, reprises pour être encadrées par des autorités publiques. L'offre de cohabitation par des inconnus respecte difficilement certaines des règles habituelles du don entre inconnus (Charbonneau, 1998; Sennett, 1979) : distance respectueuse avec possibilité de retrait tant du côté du donneur que du receveur, préférence pour une aide de courte durée, ou du moins d'une durée bien définie, présence

d'un intermédiaire qui ne fait pas seulement coïncider l'offre et la demande, mais qui assure que le receveur ne sera pas « trop » directement dépendant du donneur. Dans l'absence presque certaine que l'aide reçue ne trouvera pas l'occasion d'être rendue, ceux qui se voient offrir une aide de la part d'inconnus sont parfois réticents à l'accepter, pour ne pas se sentir en dettes directement envers des gens qu'ils ne connaissent même pas (Charbonneau, 1998). Le peu d'empressement à aller s'installer chez des étrangers, loin de chez soi qui plus est, illustre bien la crainte de se retrouver dépendant de l'autre, renforcée ici par la crainte de vivre avec des inconnus avec qui subsiste un risque de ne pas s'entendre sur les choses banales de la vie quotidienne³³. Dans ce contexte, il n'est pas étonnant que les offres spontanées d'hébergement d'étrangers, comme celles qui ont été proposées durant la période du verglas, ne trouvent pas preneur. À une personne participant à notre enquête ciblée, il a été demandé si elle avait entendu parler du service téléphonique qui permettait d'obtenir un hébergement. Elle répondra : « Nous ne l'avons pas utilisée. C'est une bonne idée bien sûr que des gens offrent... mais pour nous, *dieu merci*, nous nous sommes débrouillés » (Isa, sinistrée de Montréal).

Mais dans les entrevues, certaines personnes interviewées relataient pourtant des expériences de séjour chez des inconnus. Dans quel contexte ceci devenait-il plus acceptable ? Dans les cas relatés, il ne s'agit pas de personnes qui ont utilisé la ligne téléphonique, mais de personnes hébergées dans des centres qui ont accepté de partir chez des inconnus qui se sont eux présentés directement dans un centre pour offrir cette aide. En quoi ces cas se distinguent-ils de l'offre téléphonique ?

1. les sinistrés répondent à une offre (qui transite par l'intermédiaire responsable du centre) : ils n'ont pas à faire le geste de demander l'aide en prenant l'initiative du coup de téléphone. Ainsi, ils ne quêtent pas une aide, mais acceptent celle qui est offerte.
2. Le contact entre donneur et receveur est direct. Les gens se voient, peuvent se juger sur un premier coup d'œil. En fait, l'aide offerte de vive voix est difficile à refuser, alors qu'il est facile de ne pas appeler pour demander un hébergement.
3. Les sinistrés ont déjà fait l'expérience du centre d'hébergement. Ils vivent déjà parmi des étrangers et déplorent les désavantages d'un séjour dans un

³³ La présentation en audiences de la représentante du CLSC du Richelieu (13 juin) est certainement la seule à référer au fait que la cohabitation et la promiscuité avec des inconnus a contribué à l'éclatement de nombreuses crises familiales.

lieu public. L'offre de séjour dans une résidence privée peut être perçue comme la possibilité d'améliorer ses conditions d'hébergement.

Accepter l'offre d'hébergement d'inconnus ne signifie pas non plus qu'on va l'apprécier et qu'on va y demeurer longtemps. Il faudra peut-être se chercher à nouveau un autre hébergement. Même dans les conditions précitées, certains vont aussi refuser une offre directe, comme il a été mentionné en entrevue, parce qu'ils craignent de ne pas pouvoir revenir en centre d'hébergement – de perdre leur place – si les choses tournent mal.

Dans le présent sinistre, les gens évaluent les avantages et inconvénients des différents modes d'hébergement; ils ont souvent le choix du mode et l'hébergement avec des inconnus vient en bout de liste, comme l'ont révélé les entrevues. Comme le mentionnera une sinistrée : « Ma fille m'avait dit « venez-vous-en à Trois-Rivières, ils offrent l'hébergement, tu sais, il y a des motels, ils offrent le gîte gratuitement. Mais on ne se voyait pas partir. Je voulais rester pour mes chats, puis la maison. *On aurait été en difficultés, on serait partis.* » (Gertrude, résidente en milieu rural) La présente situation n'est ainsi pas perçue comme trop difficile. Faire le choix de partir chez des étrangers, en le demandant par le biais d'une ligne téléphonique, doit présenter beaucoup d'avantages pour compenser la crainte de la cohabitation avec l'étranger, le déplaisir de la dépendance et l'éloignement du domicile. Pour des jeunes adultes, en congé, sans responsabilités domestiques et familiales, l'expérience peut être perçue comme une aventure, une occasion de voyage même. Dans les cas qui nous ont été relatés, ces expériences ont été vécues en groupe, une manière de se protéger contre l'inconnu.

En bref, le recours aux solidarités sociales demeure, malgré tout, une solution qui complète bien l'utilisation des ressources personnelles et du réseau. Les bilans présentés dans les mémoires font amplement référence à la nécessité du travail bénévole ou de la disponibilité de diverses ressources matérielles qui ont acheminées vers les régions sinistrées. Par ailleurs, à chaque sinistre correspond des besoins précis; une fois de plus, cela met en évidence l'importance de la souplesse dans la définition de l'offre d'aide publique et communautaire, mais aussi qu'il faut établir des priorités au moment de choisir d'appuyer des offres de solidarité sociale. Le rôle de ou des intermédiaires n'en devient que plus stratégique.

CHAPITRE 8 – LE RECOURS AUX RESSOURCES PUBLIQUES

Les autorités publiques ont joué un rôle très important durant la période où les citoyens ont subi les effets de la tempête de verglas. Elles ont cherché à répondre aux besoins tant au point de vue matériel qu'à celui de l'information nécessaire pour suivre, de jour en jour, l'évolution des événements. Les mémoires constituent à cet égard un rapport assez exhaustif de ce que l'ensemble des intervenants estiment avoir réalisé pour répondre aux exigences du sinistre. Le rapport de la Commission sur la gestion du sinistre par les intervenants présente, pour sa part, une réflexion critique sur l'action des intervenants. Dans la présente partie, nous nous intéresserons plutôt au regard que portent les citoyens sur cette intervention, principalement à partir des résultats de l'enquête par entrevues. Mais puisque ce sujet est aussi en partie couvert par d'autres équipes de recherche mandatées par la Commission, nous avons choisi un angle d'analyse cohérent avec ce qui a été présenté jusqu'à présent et qui met en évidence l'exercice de complémentarité entre ressources privées et publiques que réalise personnellement chaque personne touchée par un tel sinistre, au cours du processus de mobilisation des ressources qui accompagne le déroulement des événements.

L'information

La diffusion de l'information est certainement une des responsabilités les plus importantes des autorités publiques, aux yeux des citoyens. Ceux-ci étaient très préoccupés par l'évolution des événements. Entre autres, ils avaient besoin de connaître le plus précisément possible : 1) la durée estimée des pannes de courant dans leur secteur de résidence, pour définir leur stratégie de mobilisation des ressources; 2) les ressources mises à leur disposition par leurs autorités.

Les mémoires font déjà amplement référence aux frustrations de ceux qui attendent une information qui tarde à venir. Parmi les citoyens, comme le révèlent les entrevues, certains sont bien conscients qu'il était parfois difficile, entre autres pour Hydro-Québec, de savoir par exemple à quel moment chacun serait rebranché. Le manque d'information n'a d'ailleurs été mentionné comme aspect négatif prédominant du sinistre du verglas que par 5 % des sinistrés (ann. 1, tableau 2). Mais, il faut noter que le manque d'information est un des items qui progresse le plus en parallèle avec le sentiment de vivre un stress

important. Les participants à l'enquête ciblée sont en général plus critiques lors de la première phase du sinistre à propos du délai qui s'est écoulé avant que soit annoncée la longue durée probable de la panne électrique. Cette insatisfaction est, la plupart du temps, associée à l'incapacité de définir la stratégie la plus adéquate pour faire face aux conséquences immédiates du sinistre.

Les événements qui se succèdent produisent aussi un besoin d'informations diverses : conseils pratiques sur des questions techniques relatives à la maison ou à la sécurité, informations précises sur les ressources qui deviennent peu à peu disponibles aux sinistrés et, toujours, information sur la progression des événements et leur issue probable. Les critiques relatives à la question de l'information, relevées dans l'enquête ciblée, concernent autant l'absence d'information que les difficultés de se procurer celle qui existe. Il est peut-être étonnant de constater, par exemple, que la ligne Info-Santé a été utilisée par des citoyens à la recherche d'information pratique, comme semble l'affirmer l'Association des CLSC et des CHSLD du Québec.

En plus des informations psychosociales et de santé qui continuaient d'être dispensées à la population, il y a eu recrudescence des demandes relatives à des problèmes d'organisation, de références aux ressources mises en place, des demandes d'information sur les hébergements et des demandes de contacts pour rejoindre des personnes (extrait du mémoire).

C'est d'abord par le biais des réseaux personnels que circule l'information pratique, parfois aussi par celui des employés municipaux, des militaires ou des travailleurs d'Hydro-Québec que l'on croise dans la rue ou qui, dans le cas des policiers par exemple, viennent faire leur tour au domicile, qu'on semble souvent avoir appris les informations qu'on attendait, en particulier sur les services disponibles.

L'épicerie de St-Luc « d'avoir l'information que ça s'était ouvert, moi je l'ai passé à d'autres. C'est Philippe qui nous l'a dit parce qu'il l'avait entendu dire. C'est ça, tu passes les informations comme ça. (Gertrude, résidente en milieu rural).

Le garçon d'une personne que j'hébergeais, il était pompier. On avait plus les nouvelles par lui (Constance, résidente en milieu rural).

Ce qu'on entend à la radio, ou à la télévision lorsqu'on est hébergé à un endroit où il y a l'électricité, paraît souvent trop général, comme il a d'ailleurs été rappelé en audiences (ex. : Forum des citoyens du 11 août). La qualité de l'information disponible à la télévision suscite aussi des commentaires partagés : certains apprécient que les nouvelles sur le sinistre mobilisent les médias, d'autres signalent que cela a surtout eu pour effet d'angoisser inutilement certains groupes vulnérables, en particulier les personnes âgées, comme l'a d'ailleurs fait remar-

quer le mémoire de l'Ordre des psychologues du Québec. Par ailleurs, dans leur quête d'information utile, certains groupes de citoyens paraissent éprouver plus de difficultés que d'autres : les personnes isolées par exemple, qui ne peuvent compter sur un réseau personnel qui fait circuler l'information, ou encore les immigrants récents, qui semblent ceux qui ont eu plus de mal à saisir l'ampleur des problèmes reliés au sinistre et, surtout, qui semblaient rarement savoir quelles démarches entreprendre pour accéder à une éventuelle aide publique.

Nous avons été très isolés parce qu'il n'y a aucune personne qui pouvait nous expliquer combien de temps ça pouvait encore durer. C'était difficile à imaginer que c'était un si gros problème. C'est seulement par hasard qu'on a reçu de l'information. (Isa, résidente de Montréal, d'origine russe)

Par ailleurs, particulièrement dans les zones rurales ou les petites villes, comme le mentionne le mémoire de la Ville de Richmond, le centre d'hébergement est progressivement devenu le lieu où chacun savait pouvoir trouver les informations nécessaires les plus récentes.

Les initiatives des autorités publiques durant le verglas pouvaient combiner à la fois des activités prévues dans des plans d'urgence et des entreprises ad hoc, pour répondre aux besoins qui surgissaient au hasard des jours, d'où l'importance de diffuser rapidement et efficacement l'information auprès des citoyens. Plusieurs interviewés croient cependant que le processus de diffusion de l'information auraient dû tenir compte davantage du fait que beaucoup de sinistrés demeuraient à leur domicile et que l'information aurait dû être régulièrement distribuée porte-à-porte, comme cela a été suggéré dans certains mémoires (par ex. Banlieue ouest de l'Île) et effectivement réalisé dans plusieurs endroits (Masson-Angers, audiences du 12 août; Val-des-Monts, 11 août, Kirkland, 3 juin).

Les services aux sinistrés

Peut-être est-ce pour cela que la plupart des sinistrés qui sont demeurés à leur résidence semblent avoir apprécié les visites à domicile. Selon l'enquête téléphonique, 27 % des sinistrés affirment avoir bénéficié d'une telle visite et 96 % d'entre eux en ont été satisfaits (ann. 1, tableau 26). La durée du sinistre et les aléas de la température ont fait en sorte que de nombreux sinistrés ont fini par se sentir isolés chez eux. Les visites des policiers en ont sécurisé plusieurs, d'autres diront que les militaires étaient « très gentils » et que les gars d'Hydro-Québec étaient « leurs sauveurs ».

Quand tout le monde a vu ce qu'Hydro pouvait faire, ils faisaient ce qu'ils pouvaient, quand ils ont vu les gens de l'extérieur, de l'Ontario, du Saguenay, je

pense que les gens étaient plutôt reconnaissants que fâchés. Ça ne me serait pas venu à l'idée de me fâcher, c'est bien évident qu'ils font ce qu'ils peuvent. Les pompiers bénévoles qui faisaient le tour des maisons, aussi, ce n'était pas facile d'accès. (Jacynthe, résidente en milieu rural)

Les entrevues laissent rarement filtrer un regard critique sur les employés, municipaux ou autre, que les sinistrés ont personnellement croisés durant le verglas. Ils réservent leurs critiques envers les institutions qui ont fait montre d'un manque de préparation, d'une lenteur à réagir et d'improvisation. Le manque de préparation d'Hydro-Québec, par exemple, est considéré comme l'aspect négatif prédominant par 10 % des sinistrés, le plus important pourcentage parmi l'ensemble des aspects négatifs mentionnés et il est suivi de près par le manque de préparation des autorités publiques (9 %; ann. 1, tableau 2). Les entrevues font, par ailleurs, ponctuellement référence à certains citoyens qui appréciaient moins de se faire régulièrement surveiller par les autorités : ceux qui se « cachaient » pour ne pas se faire évacuer lors des tournées à domicile. C'était pourtant ceux-là qui, souvent, étaient les plus vulnérables et les plus susceptibles d'entreprendre des actions risquées pour leur santé.

Les autorités publiques ont aussi mis en place une série de mesures pour répondre aux besoins matériels de la population durant la période du sinistre: centres d'hébergement, génératrices, argent, services spéciaux de poste, de transports, de santé, de soutien social, etc. Les ressources institutionnelles sont perçues de façons diverses par les citoyens et cette perception influence directement l'utilisation qu'ils feront de ces ressources. Dans la plupart des cas, ces ressources sont considérées comme étant *de dernier recours* (Godbout et Charbonneau, 1994). Soit qu'on n'aille simplement chercher que ce que le réseau personnel ne peut offrir, dans une stratégie de diversification des ressources, soit qu'on les utilise quand on a épuisé toutes les autres possibilités, pour remplacer l'aide qui n'est plus disponible (Charbonneau, 1991). Il y a aussi ceux qui choisissent précisément d'utiliser des ressources publiques pour ne pas trop en demander à leur réseau personnel ou parce que ce recours leur évite des histoires d'obligation et de dettes parfois trop lourdes à supporter (Charbonneau, 1996).

L'enquête ciblée n'a malheureusement pas permis de rencontrer des personnes qui auraient utilisé les services psychosociaux, ni durant le sinistre, ni depuis. Comme les chapitres précédents l'ont indiqué, les personnes rencontrées ont d'abord utilisé leurs propres ressources, puis celles de leur réseau personnel. Elles ont élaboré des stratégies (normalité quotidienne, autonomie, fête, altruisme) qui ont, en général, permis de contenir leur angoisse, leurs craintes, leur détresse, sans compter le soutien direct qu'elles ont pu trouver chez leurs proches. On a vu aussi qu'elles sont nombreuses à enregistrer après la fin du

sinistre divers symptômes qui indiquent qu'elles ont accumulé du stress durant le sinistre et qu'elles ne sont pas encore tout à fait remises de l'expérience, comme le suggère aussi la présentation en audiences de la représentante des CLSC/CHSLD Vallée du Richelieu. Mais, de là à « consulter » un psychologue... Cette présentation en audiences a permis de savoir d'ailleurs que les séances de groupes de « debriefing » proposées par les établissements sociosanitaires à la population n'ont pas du tout suscité l'engouement des citoyens. Certains d'entre eux se sont présentés individuellement plus tard pour des consultations. Même pour leurs enfants, les personnes rencontrées ne semblent pas toujours repérer les symptômes de détresse psychologique qui exigeraient peut-être un certain suivi plus rigoureux. En audiences, l'OPQ a aussi mentionné que trois mois après le verglas, les gens ne faisaient pas le lien entre leurs problèmes de sommeil, de troubles gastriques ou d'agressivité et la période du verglas. Selon le représentant de l'OPQ, il est essentiel que ce lien soit établi « le plus rapidement possible étant donné que le déni relève de l'inconscient et que plus le temps s'écoule, plus la guérison est compliquée » (extrait du résumé d'audiences).

Si les personnes qui ont participé à l'enquête n'ont pu commenter les services de soutien psychologiques, plusieurs mémoires présentés à la Commission, en particulier ceux des CLSC et du MSSS présentent un bilan général des services qui ont été rendus durant la période du verglas, par exemple dans les centres d'hébergement, ou après, aux divers points de service des CLSC, surtout en Montérégie. Ainsi l'Association des CLSC et des CHSLD mentionnera qu'après le sinistre : « des services psychosociaux ont aussi été offerts pour les personnes qui présentaient un plus haut niveau de détresse psychologique, d'insécurité ou dont l'autonomie s'était détériorée. La crise du verglas a aussi eu pour conséquence un accroissement des services de maintien à domicile dans les semaines qui ont suivi » (extrait du mémoire).

Les mémoires ne permettent pas de connaître la satisfaction de la clientèle, ni d'identifier des problèmes ou des clientèles pour lesquels l'intervention mériterait certains ajustements. Plutôt, les mémoires semblent surtout insister sur la reconnaissance du rôle des diverses institutions ou de la nécessité de redéfinir ces rôles. Nous reviendrons en conclusion sur des réflexions issues de notre étude qui mettent en évidence la nécessité d'améliorer certains aspects de l'intervention en tant que telle.

Comme le démontrent les entrevues, ceux qui cherchent à utiliser le moins possible les ressources publiques se sentent souvent privilégiés de pouvoir y accéder et, parfois, un peu coupables d'en profiter (d'autres en ont plus besoin

que moi...). Tous ont besoin de sentir que leurs besoins sont *légitimes* (Charbonneau, 1995; Newburn, 1993). Dans le présent cas, l'ampleur du sinistre, donc le fait que la moitié de la population du Québec a été, à un certain moment, touchée par les effets de la tempête, renforçait la légitimité du recours aux ressources publiques, mais pas nécessairement à toutes les formes de ressources indistinctement.

Les centres d'hébergement

Les attitudes et comportements des sinistrés à l'égard des ressources publiques offertes durant le verglas reproduisent en fait ceux des citoyens en général dans d'autres contextes. Par exemple, dans les entrevues, plusieurs font une distinction importante entre l'utilisation des services publics d'hébergement et la compensation financière du gouvernement. Il est bien rare que les citoyens affirment avoir préféré se retrouver dans un centre d'hébergement plutôt que dans leur famille ou chez leurs amis. Et c'est ce qu'ils ont fait : ils se sont fait héberger dans leur réseau personnel. Ainsi, pour la majorité des gens, le centre d'hébergement est perçu comme un service de dernier recours, réservé à ceux qui ne peuvent faire autrement; aux « défavorisés des liens sociaux », à ceux qui n'ont pas de réseau pour les accueillir ou pas la possibilité de rester chez eux.

Les gens qui ont survécu dans des centres d'accueil, ce sont probablement les plus démunis, c'est ceux qui n'ont pas d'amis, pas de famille, qui sont sur le bien-être, qui vivent déjà d'une certaine sécurité publique dans un logement où il n'y a pas de chauffage d'appoint. (Jean-Yves, résident du Triangle de glace)

J'aurais pas aimé ça m'en aller dans une polyvalente, dans un collège militaire, j'aurais détesté ça, j'aurais mieux aimé que ça me coûte 2-3000\$ mais pas ça. (Jacques, résident du Triangle de glace)

Nous autres on voulait quand même rester ici, c'est pour ça qu'on est allés chercher une génératrice. On ne voulait pas aller en foyer d'accueil. On voyait les gens en foyer d'accueil et moi je me disais « on va pas là certain » Je vais m'en aller en Ontario avec les enfants, c'était ma deuxième solution. (Nicole, résidente en milieu rural)

À notre visite au centre d'hébergement, on a dit « on voudrait pas être pris ici. Ça prend quand même un certain temps à tout le monde à s'organiser, puis je ne me voyais pas me coucher dans une salle avec 300 autres personnes à 6 pouces de terre et à un pied de mon voisin (rires) que je ne connais pas. Non (Gertrude, résidente en milieu rural).

Les entrevues font vite réaliser que malgré la durée du sinistre, malgré les inconvénients importants à la vie quotidienne de millions d'individus, le sinistre du verglas a laissé aux personnes affectées une grande latitude dans leurs stratégies d'action. Les cheminements d'hébergement démontrent que les sinis-

trés avaient, en général, le choix entre différentes possibilités d'hébergement. Même l'utilisation des ressources publiques en témoigne. Ainsi, on va « faire un tour » au centre d'hébergement pour voir comment ça se passe; on n'est pas contraint d'y rester. Parfois on passe y prendre un repas, pour changer la routine des repas compliqués à la maison, ou pour briser l'isolement (Melocheville – audiences du 4 juin). Avoir le choix, c'est ainsi avoir accès à une grande diversité de ressources. Être obligé de demeurer en centre d'hébergement, c'est ne pas avoir d'autres types de ressources. L'utilisation de l'hébergement public reproduit donc le modèle d'une offre différenciée de services publics en fonction des ressources personnelles (Godbout et Charbonneau, 1994). Par ailleurs, on peut supposer qu'il y a une différence entre le fait de recourir à l'aide publique parce que, dès le départ, n'existe pas d'autre alternative et le fait d'y recourir une fois qu'on a épuisé les autres possibilités. L'épuisement des autres ressources signifie peut-être qu'on a vécu des conflits importants avec des proches.

Parmi les citoyens qui ont plus rapidement le réflexe d'utiliser les ressources publiques, il y a précisément ceux pour qui l'accès à ces ressources est considéré comme un droit social, et même parfois un dû. Smith (1983) et Quarantelli (1996) soulignent que dans les pays développés, les citoyens s'« attendent » davantage à une aide automatique des gouvernements en cas de sinistre. En général, l'attitude des citoyens pour qui l'aide gouvernementale est un dû est à la fois plus exigeante à l'égard de la disponibilité de ces ressources et plus critique tant sur les conditions d'accès et le choix de ressources offertes. Les entrevues relatent ponctuellement des exemples d'abus d'utilisation de services : gens qui arrivent en centre d'hébergement sans effets personnels, personnes qui tardent à en partir alors que la panne est terminée³⁴, gens qui téléphonent à plusieurs centres pour connaître le menu du repas du soir (cas mentionné par la Ville de Pierrefonds)... Ces excès, parfois rapportés dans les médias, rappellent aussi ceux des commerçants qui ont profité du verglas pour augmenter les prix de denrées devenues tout à coup plus précieuses, comme il a été mentionné dans le mémoire conjoint de l'Association des Consommateurs du Québec et d'Option Consommateurs.

L'étude de l'entraide dans les réseaux personnels nous apprend que la désignation d'autres, d'« étrangers » qui abusent fait partie du processus de renforcement des liens personnels (Godbout et Caillé, 1992). Les gens qui abusent sont généralement des gens qu'on ne connaît pas, mais dont on a entendu parler. Et, dans les faits, si elles sont suffisamment « spectaculaires » pour être rapportés dans les médias, les situations d'abus ne sont pas la règle.

³⁴ Oliver-Smith (1996) parle du développement d'un syndrome de dépendance.

Bien sûr, elles existent et pour les éviter, il faut établir certains contrôles minimaux, mais surtout définir une offre publique d'aide qui corresponde étroitement aux besoins, qui ne l'anticipe pas trop, ni qui ne soit pas disproportionnée par rapport à l'ampleur du problème, comme le rappelle Quarantelli (1996). Certains mémoires et certains témoignages de gens ayant participé au travail bénévole ont par exemple fait remarquer que la fourniture de brosses à dent, de couches ou d'autres objets auxquels les gens avaient accès chez eux ou dans les magasins restés ouverts était un peu « exagérée ». Une personne rencontrée en entrevue et qui a participé aux tâches de répartition des dons dira :

Je comprenais pas trop la logique d'envoyer des brosses à dents. Les gens sont tout équipés. On a rien perdu de ça. C'était du non-périssable. Je trouvais que ça avait pas rapport avec la situation parce que chaque personne chez elle avait tout ce dont elle avait besoin. Tu pars avec ta brosse à dents, ton oreiller, tes couvertures. Tu es mieux dans tes affaires. Ceux qui arrivaient sans rien au CH : je lui aurais dit « ben, va-t-en chercher tes affaires chez toi, il y a quelqu'un qui va t'accompagner. Il y a des choses que c'était important, des bouchons d'oreille. Les gens étaient dérangés par le bruit dans les centres d'hébergement. Des jeux de carte, le Casino a envoyé plein de jeux de cartes, de quoi occuper les gens (Ginette, résidente du Triangle de glace).

Le mémoire de la municipalité de Ste-Brigide d'Iberville va dans le même sens :

Le 17^e jour du sinistre, on voit apparaître la CR ; elle apporte pour nous aider, des kits d'hygiène. Dans un sinistre comme celui qui a sévi au Saguenay l'année précédente, où les maisons ont été emportées, c'est sûrement utile et précieux. Chez nous, tous avaient leur maison non loin du Centre d'hébergement et pouvaient aller chercher leur savon et leur brosse à dents. L'aide n'était absolument pas adaptée à la situation (extrait du mémoire).

Une meilleure préparation personnelle aux sinistres peut en partie régler déjà ce problème. Il faut cependant aussi amorcer une réflexion sur ce qui relève de la responsabilité des individus et de celle des autorités publiques; une réflexion qui conduit aussi à s'interroger sur les limites à définir dans une réponse aux besoins particuliers des sinistrés et à distinguer les cas où les besoins doivent absolument être comblés, par exemple pour les personnes ayant des problèmes de santé mentale ou des besoins en soins spécialisés, comme le recommande le mémoire de l'AHQ, des cas où il s'agit principalement pour chacun de gérer un certain niveau d'inconfort ou un changement par rapport à des habitudes de vie.

À Montréal, le problème³⁵ a été par exemple soulevé autour de la question du Ramadan ou d'autres religions qui s'accompagnent de certaines règles de conduite précises. L'organisation des centres d'hébergement devait-elle tenir compte de tous les particularismes ? À cet égard, les entrevues réalisées auprès

³⁵ Mentionné en audiences par les représentants de la Ville de Pierrefonds (3 juin)

des sinistrés semblent bien plus nuancées que les propos des leaders religieux. Le caractère d'exception de la situation est pour plusieurs une raison suffisante pour suspendre temporairement certaines règles de conduite et pour accepter des conditions de survie qui s'adaptent aux besoins de la majorité. Bien sûr, les leaders de groupes minoritaires auront toujours avantage à défendre les droits de ceux qu'ils estiment représenter. Certains groupes, comme ce fut le cas dans la communauté juive, ont préféré organiser eux-mêmes une aide adaptée aux besoins de leurs membres ; c'est une autre façon de mettre en évidence le fait que chacun est d'abord, pour lui-même et ses proches, responsable de se préparer à un éventuel sinistre et de mobiliser, quand cela est possible, ses propres ressources avant de faire appel aux ressources collectives.

Les compensations financières

L'offre de compensation financière répond, elle, à une tout autre logique : celle découlant du principe de l'universalité, d'ailleurs toujours évoqué quand il est question d'argent plutôt que de services (Godbout et Charbonneau, 1994). Les compensations ont été offertes à tous les sinistrés, selon un critère de durée de la panne subie, indépendamment du coût réel du sinistre pour chacun et de ses ressources personnelles. Les entrevues (et l'enquête téléphonique) démontrent que les compensations ont effectivement été demandées par des citoyens avec des profils socio-économiques très variés. Ainsi, selon l'enquête téléphonique, 36 % des personnes sinistrées déclarant un revenu de 70 000 \$ et plus ont quand même demandé la compensation monétaire offerte par le gouvernement (ann. 1, tableau 29). Avoir été sinistré définissait pour chacun une légitimité suffisante pour demander cette aide³⁶. Dans les faits, et dans la vie quotidienne des personnes touchées par le sinistre, les effets de cette mesure n'ont pas eu que des impacts positifs.

Ce n'est pas d'aujourd'hui que la redistribution publique d'argent crée des vagues dans les familles, comme les débats sur les allocations familiales, dans les années cinquante, l'ont démontré (Godbout et Charbonneau, 1994). Par ailleurs, l'étude de la question de l'argent dans les échanges familiaux rappelle qu'il s'agit d'une des plus fréquentes sources de tensions et conflits au sein des relations interpersonnelles (Bloch *et al.*, 1989; Finch et Mason, 1993; Kaufmann, 1993; Webley, 1983). L'introduction de calculs monétaires, le paiement de

³⁶ Denis (1993) soulève aussi la position parfois difficile des autorités qui doivent prendre la décision d'offrir ou non une compensation : elles doivent éviter que les sinistrés aient l'impression qu'ils sont objet de charité, mais doivent démontrer qu'elles ne sont pas insensibles à leur sort (p. 169).

services rendus par les proches sont des sujets de malaise et de discorde qui bouleversent très souvent les règles implicites d'entraide que chacun établit avec le temps avec ses proches. On paie, et le plus vite possible, quand on ne veut pas avoir de compte à rendre, quand on veut être quitte, quand on refuse de s'engager dans une relation plus intime. La distribution de compensation dans le cadre du verglas ne s'est pas faite sans conséquences dans les réseaux personnels.

1. La compensation a été offerte aux sinistrés

Les histoires des sinistrés durant le verglas sont très diversifiées. Certains ont perdu beaucoup de nourriture, d'autres l'ont simplement consommé au fil des jours, comme ils le font normalement, souvent en partageant avec d'autres leurs réserves respectives. Rappelons que dans plusieurs endroits, les marchés d'alimentation sont demeurés en activité et que, dans bien des cas, on pouvait s'approvisionner régulièrement. La perte du contenu des congélateurs a, en bonne partie et pour de nombreux sinistrés, été remboursée par les assurances. Tous n'ont pas subi de dommages matériels et plusieurs de ceux qui en ont subi ont aussi pu profiter de remboursements d'assurance. Pour un grand nombre de sinistrés, tout se passe comme si la compensation qu'ils vont demander est une compensation pour « dommages psychologiques », pour mettre un baume sur le stress, les tensions qu'ils ont subis à cause du sinistre. Comme il a été mentionné dans les entrevues, il n'est pas rare d'ailleurs que les sinistrés utilisent cet argent pour se gâter un peu; pour se payer, après la fin du verglas, un petit voyage en famille à l'extérieur de la zone sinistrée.

2. ...elle n'a donc pas été offerte aux hébergeants

La plupart des sinistrés ont été hébergés dans leur réseau personnel. On s'est retrouvé là « naturellement », « parce que c'est la famille, les amis » et que c'est normal de s'entraider entre proches, comme l'ont mentionné 97 % des gens hébergés dans leur réseau personnel (ann. 1, tableau 15). L'entraide entre proches est quelque chose qui se construit au fil du temps dans les histoires familiales d'aide offerte et reçue, un peu chacun son tour et sans savoir à qui c'est le tour (Finch et Mason, 1993; Godbout et Charbonneau, 1996; Pitrou, 1993). Le verglas a été l'occasion de continuer le processus, dans le déroulement naturel des choses. Puis est arrivée la compensation. Elle n'avait pas été annoncée dès le départ et n'a donc pas été un élément pris en compte dans la définition de la stratégie d'action. Dans plusieurs réseaux, elle est venue perturber l'équilibre fragile du processus d'entraide naturelle, en particulier dans la gestion que chacun y fait de la dette et de la reconnaissance. D'une part, dans bien des cas, les « dépenses » liées à l'accueil des sinistrés se sont effectuées

en suivant un modèle naturel d'hospitalité : l'hôte paie pour les dépenses des repas, il reçoit (Godbout, 1997). D'autre part, la panne et, conséquemment, le séjour, a souvent été bien plus longue qu'on ne croyait. Le modèle d'hospitalité est un modèle festif (Godbout et Charbonneau, 1996) : on ne regarde pas à la dépense, on achète du vin, par exemple – pour oublier le sinistre d'ailleurs. Mais après quelques jours, « le party est fini », mais on ne sait pas comment changer pour un autre modèle. Si l'hôte sent qu'il en a fait beaucoup, il peut toujours se dire que si lui aussi doit un jour séjourner ailleurs, ça sera à lui d'en profiter. Mais sur ce, la compensation est venue et a été accordée à ceux qui ont été hébergés. Certains hébergeants non sinistrés l'ont difficilement accepté.

On a eu le même argent que celui qui s'est fait héberger. Mais moi, j'ai rien coûté à l'État, l'autre il se faisait héberger, il se faisait nourrir, puis il a eu son 70 \$. C'est une équité sociale, Si lui il s'est fait héberger et nourrir, il n'aurait pas dû avoir droit à son 70 \$. Quelles dépenses il a eu ? (Antoine, résident en milieu rural)

Je ne veux pas penser comme ça, mais on a été déçus. On se disait « on a peut-être été exploités à quelque part ». On a été gâté d'avoir de l'électricité, mais on était pas si gâté que ça non plus. Moi j'ai pas eu l'allocation du gouvernement. Ça sortait de mes poches. Fais que quand j'ai entendu des échos à un moment donné « on a fait tant d'argent, puis les assurances ont payé », dis-le pas au moins. J'en porte le blâme un peu. Il y en a qui ont offert « on veut donner de l'argent ». Je disais « on va s'arranger » sauf qu'à un moment donné, il y avait tellement de monde, je gardais pas les factures, j'ai perdu le contrôle. Au début, j'ai refusé parce que je me disais « coudon, on est capable de vous recevoir ». Toujours dans l'optique du court terme. Moi c'est plus l'impact financier, peut-être que si les gens n'avaient pas reçu d'argent, peut-être que ça m'aurait moins agacé. (Claude, résident du Triangle de glace)

Mais pour les hébergés, la situation est parfois tout aussi compliquée. Le modèle d'entraide, comme il a déjà été mentionné, suppose que l'argent ne soit pas introduit lorsque des proches se rendent des services. Il y a aussi le cas de sinistrés qui ont connu la rupture des relations avec ceux qui les avaient hébergés lorsqu'ils ont choisi de leur transférer leur compensation; les hébergeants se sont sentis « insultés » par le paiement. Ce n'est donc pas si simple.

Les entrevues rappellent constamment le sentiment de reconnaissance et de dette de ceux qui ont été hébergés envers leurs hôtes.

J'avais fait une liste de tous les gens qui m'avaient aidée. Je me sentais redevable. Qu'est-ce que je donne à l'un ? Qu'est-ce que je donne à l'autre ? Ma préoccupation c'était comment les remercier (Sophie, résidente en milieu rural)

Mais certaines réflexions *a posteriori* des personnes touchés par le verglas laissent penser que, si un tel sinistre se reproduisait, les comportements ne seront pas nécessairement les mêmes. Les hébergeants qui ont senti qu'on a profité d'eux disent qu'ils feront les choses « autrement » : ils établiront des

règles de partage des frais « dès le départ » ou ils quitteront simplement la région, pour ne pas encore se retrouver dans une position qui a amené tellement de problèmes. Chez les hébergés, certains ont aussi appris la leçon, mais d'une autre manière; ils se disent que si le gouvernement offre ainsi une compensation, la prochaine fois ils vont compter sur elle et s'installer à l'hôtel.

- *Si vous aviez à revivre tout ça encore, qu'est-ce que vous feriez ?*
- *Si je savais combien de temps ça peut être, j'appellerais pour avoir une place dans un hôtel.*
- *Mais ça ne serait pas cher ?*
- *Oui, mais la dernière fois, le gouvernement a remis de l'argent.*
- *Et vous pourriez compter là dessus ?*
- *Oui, les centres d'hébergement pourraient être pour les gens qui n'ont pas du tout d'argent à dépenser. C'est mieux pour moi de laisser ma place pour d'autres personnes.* (Elena, résidente de Montréal)

Les frustrations des hébergeants qui n'ont pas reçu de compensation pour les services qu'ils ont rendus rappellent bien sûr l'idée de non-reconnaissance comme victime³⁷. D'ailleurs, si on réfère au mémoire de l'OPQ, on voit bien que la situation difficile des intervenants durant le sinistre n'est pas très différente de celle de nombreux « aidants naturels » : « plusieurs intervenants parmi les membres du personnel des CLSC étaient eux aussi sinistrés. Ils devenaient, de ce fait, des victimes à qui on demandait de venir en aide aux victimes » (extrait du mémoire). Par ailleurs, les frustrations des hébergeants rappellent aussi les débats qui accompagnent toute mesure gouvernementale qui repose sur la définition de catégories sociales qui donnent accès à des droits particuliers. Par ailleurs, il ne faut pas oublier non plus que cette mesure est aussi critiquée par les municipalités qui ont eu à gérer la distribution des compensations alors qu'il y avait encore tant à faire. Le témoignage de la municipalité des Coteaux est éloquent à ce sujet :

Les citoyens ne sont pas devenus pauvres le 7 janvier au soir. Ce n'était pas une crise économique. C'était une panne électrique. Près de 300 000 \$ ont été

³⁷ Il peut être intéressant de mentionner que les « typologies de victimes » suggérées dans la documentation ne permettent pas non plus d'analyser la situation spécifique des aidants naturels en situation de catastrophe. Le 1^{er} type de victime regroupe les personnes décédées ou grièvement blessées par exemple; les proches sont classées dans un autre groupe en tant que personnes affectées par ce qu'ont subi les victimes directes (deuil vs les personnes décédées, par exemple). Aider permet de se classer comme victime seulement lorsqu'on est un intervenant en situation de sinistre (Denis, 1993; Newburn, 1993; Oliver-Smith, 1996). Cette absence de prise en compte de l'aidant comme victime peut aussi être notée dans le mémoire de l'Ordre des psychologues. Par ailleurs, le mémoire du GAPHRSM est bien l'un des seuls à soulever cette question en mentionnant le besoin de répit pour éviter l'épuisement des familles de personnes handicapées. Rappelons que c'est un sujet qui fait souvent l'objet de réflexions de la part d'organismes semblables, dans d'autres contextes, lorsqu'il s'agit de composer avec le soutien des « aidants naturels ».

injectés ici aux Coteaux et ces argents sont disparus sans laisser d'acquis pour un futur sinistre.

Les différents cas analysés dans ce dernier chapitre démontrent la nécessité de bien doser l'offre de services publics et d'éviter d'engager des efforts avec trop de précipitations. L'abondance des ressources publiques dans notre pays fait en sorte que les autorités prennent parfois un peu trop rapidement des initiatives pour prévenir les problèmes plutôt que pour répondre à ceux qu'expriment les citoyens. L'aide publique nécessaire doit aussi être étroitement définie selon les besoins particuliers engendrés par les types spécifiques de sinistre, mais il demeure qu'à chaque fois, il est tout à fait nécessaire de prévoir un système d'information efficace tout comme des solutions d'hébergement qui prendront le relais des résidences affectées par le sinistre. Ces deux types d'intervention seront plus amplement discutés, parmi d'autres, dans la dernière partie de ce rapport, où la conclusion de nos réflexions servira à discuter de différentes recommandations, inspirées de nos analyses ou tirées des mémoires qui ont été présentés à la Commission.

*TROISIÈME PARTIE – CONCLUSIONS ET
DISCUSSION DES RECOMMANDATIONS*

CONCLUSIONS ET DISCUSSION DES RECOMMANDATIONS

Les mémoires présentés à la Commission font de nombreuses propositions de recommandations en vue, en particulier, de mieux se préparer à un nouveau sinistre. La plupart des recommandations concernent l'aspect organisationnel de la réponse des divers paliers de décision et sont surtout axées sur la nécessité de mieux définir la place que devrait occuper l'organisation concernée dans une future structure hiérarchique de gestion du sinistre. On peut se rendre compte aussi que les recommandations ont souvent été formulées avec l'idée de trouver des moyens de ne pas revivre les problèmes précis qu'on a vécu, ce qui n'est pas toujours suffisant pour assurer une meilleure préparation pour une gamme plus étendue de sinistres. Les réflexions proposées visent surtout à éviter l'incertitude et l'improvisation, donc à accroître le niveau de contrôle sur les événements. Cette attitude légitime masque le fait que les différents acteurs ne pourront jamais être en situation d'information parfaite et que des événements imprévisibles se produiront toujours devant lesquels il faudra aussi faire preuve de souplesse.

Les mémoires permettent rarement de faire une analyse approfondie de la qualité de la réponse offerte au public par les différents niveaux d'autorité. Par ailleurs, nous pouvons tout de même tirer de ces mémoires et des résumés d'audiences des informations importantes sur les problèmes rencontrés, les solutions utilisées localement ou même quelques recommandations ponctuelles. Ces informations seront analysées dans la présente partie à la lumière des résultats de nos enquêtes et des réflexions que nous avons proposées dans les deux parties précédentes.

Cette analyse sera organisée en fonction de trois axes principaux. Le premier axe vise à distinguer les recommandations qui concernent des sinistres qui présentent les mêmes caractéristiques que le verglas de celles qui s'adressent à un éventail plus général de catastrophes. Le second axe permet de classer les recommandations discutées selon une chronologie semblable à celle utilisée dans la première partie du rapport, soit 1) la phase d'avant-sinistre, où les mesures visent à assurer une meilleure préparation des citoyens et des organisations, entre autres, à travers le plan d'urgence; 2) la phase d'impact, qui permet de discuter des questions d'information, de consignes et de services spécifiques, en particulier concernant l'hébergement; 3) la phase d'après-sinistre, où il s'agit surtout de la question de la gestion du stress post-traumatique, des compensa-

tions monétaires et de services ponctuels. Le troisième axe réfère aux principes d'analyse du matériel et s'appuie sur un questionnement principal : comment définir dans l'action ce qui relève de la responsabilité des individus et de celle des autorités publiques. Les idées sous-jacentes à cette question renvoient à des postulats qui ont déjà guidé notre analyse dans la seconde partie du rapport.

Selon nous, l'action publique doit, par exemple, être considérée comme un complément aux autres types de ressources de la société civile, mais elle doit être rapidement prête à prendre le relais et ainsi tenir compte des limites des solidarités privées. Elle doit aussi permettre d'établir des priorités de façon à répondre aux besoins de ceux qui sont le plus en difficultés. Dans l'action, les initiatives publiques doivent aussi reconnaître l'importance de certaines valeurs sociales fondamentales : l'importance du chez soi, ou, du moins, d'un territoire auquel s'identifier durant les déplacements, la nécessité de maintenir en tout temps les contacts avec les proches ou encore les avantages que les sinistrés retirent en étant eux-mêmes des acteurs plutôt que de simples victimes sans contrôle sur les événements. Après coup, la reconnaissance de l'effort rendu par chacun est fondamentale, car c'est avec elle qu'on s'assure que la solidarité sociale sera encore au rendez-vous au prochain sinistre; cela rappelle par exemple, la nécessité d'élargir la notion de « victime » à ceux qui ont fourni autant d'efforts que les intervenants « officiels ».

Les recommandations concernant l'avant-sinistre

Avant un sinistre, les actions à entreprendre concernent la préparation des citoyens et celle des organisations, en particulier à travers l'élaboration du plan d'urgence. La nécessité d'une meilleure préparation des citoyens est certainement un point sur lequel les mémoires et les citoyens sont d'accord. De quelle manière cela doit-il être fait ?

La préparation des citoyens

Il semble qu'avoir déjà vécu une catastrophe constitue une expérience qui permettra une prochaine fois d'agir avec plus d'efficacité. Dans les mémoires, lorsqu'il s'agit de favoriser une meilleure préparation des citoyens, on suggère des moyens, d'une part, d'améliorer le niveau de connaissances et, d'autre part, d'être mieux équipés en termes matériels en vue d'un prochain sinistre :

- ◆ Une campagne d'information (résumé d'audiences – Banlieue ouest)
- ◆ Un programme préventif d'information (forum public, Montréal)

◆ La diffusion de brochures spécialisés sur des conseils pratiques (MRCI/OSCQ)

La DGSC ou le Gouvernement du Québec devrait aussi encourager les citoyens, notamment par un programme de subventions, à se procurer des équipements alternatifs de chauffage ou d'éclairage lors de pannes électriques majeures. (extrait du mémoire, Chateauguay)

Que les ressources intermédiaires et les familles d'accueil aient les moyens nécessaires pour assurer la sécurité et le bien-être qui leur sont confiées au moins pour de courtes périodes de crise (génératrices de base, nourriture, éclairage, etc.) (extrait du mémoire, AHQ)

Une formation de base en sécurité civile est certainement un acquis pour l'ensemble des citoyens; elle leur est d'ailleurs déjà proposée par certains organismes (Ambulance St-Jean, Croix-Rouge,...). Les citoyens ayant eux-mêmes constaté que leur manque de préparation a été un des principaux aspects négatifs qui ressortent des événements de janvier, il est possible que, pour certains, cela ait pour conséquences de les inciter à améliorer leurs connaissances dans le domaine. Quand il s'agit plutôt des conseils pratiques ou d'équipements précis, se pose davantage la question de *quels conseils ou de quels équipements sont ici les plus appropriés*. Le sinistre du verglas a laissé l'impression que chaque demeure devait être équipée pour faire face à un long siège, à résister à l'absence d'électricité et de chauffage et de lieux d'approvisionnement. En fait, peu de sinistres permettent de demeurer à la maison : ce n'est certainement pas le cas des inondations ou des tremblements de terre. Est-il vraiment nécessaire que tous possèdent une génératrice ? Certaines catégories de citoyens sont certainement plus avisés de s'en équiper : les agriculteurs, les commerçants par exemple. Comme le propose l'AHQ, les familles d'accueil et les ressources intermédiaires doivent présenter un niveau de préparation aux urgences assez élevé car, rapidement la sécurité et la santé des personnes dont elles sont responsables peuvent être menacées. On a constaté d'ailleurs dans les enquêtes que les responsables de ces ressources sont effectivement mieux préparés en général. Pour la majorité des citoyens, il n'est peut-être pas nécessaire de recommander un équipement « mur à mur », qui pourrait au contraire avoir comme effet de créer un faux sentiment de sécurité dans l'éventualité qu'un sinistre d'une autre nature survienne. La question demeure la même au sujet des conseils pratiques à donner : mieux vaut les concevoir et les diffuser efficacement au moment de l'impact; ils seront mieux adaptés aux circonstances précises du sinistre.

Certaines initiatives sont, elles, peu coûteuses et elles valent la peine que chacun soit encouragé à les entreprendre. S'équiper de chandelles est, par exemple, toujours utile en cas de panne électrique, même de courte durée. En vue de se préparer à des catastrophes de toute nature, il serait important de

suggérer aux citoyens *d'identifier à l'avance des lieux de communication ou de rencontre avec les proches* : on a vu dans les enquêtes que l'inquiétude pour les proches et l'importance d'entrer en contacts rapidement et de façon continue est un des sujets de préoccupation prioritaires des sinistrés. Mais, selon l'enquête téléphonique, seulement 16% des personnes interviewées qui s'estimaient assez bien préparées à faire face à un sinistre avaient effectivement déjà identifié un lieu potentiel d'hébergement en cas d'urgence.

La préparation des organisations

Les mêmes types de recommandations sont évidemment proposés en termes d'équipement et d'acquisition de connaissances quand il est question de la préparation des organisations. D'autres sujets sont cependant abordés.

- ◆ Diffusion d'information préventive (MRCI, Fédération des CAB, résumé d'audiences – banlieue ouest de l'Île, forum des citoyens)
- ◆ Établir une liste de bâtiments qui serviront de refuges (résumé d'audiences – banlieue ouest de l'Île, regroupement des CLSC de Montréal)
- ◆ Diffuser à l'avance la liste des centres d'hébergement auprès de la population présentant des problèmes auditifs (CSDA)
- ◆ Identification de lieux d'entreposage (MRCI)
- ◆ Inventaire/entreposage d'équipements (résumé d'audiences – Banlieue ouest de l'Île)
- ◆ Inventaire des ressources communautaires (Jeunesse au Soleil)
- ◆ Acheminement de trousse pour le suivi psychosocial (MSSS)
- ◆ Recensement des animaux domestiques (SPCA)
- ◆ Prévoir des modalités de rapatriement des personnes en maintien à domicile (AHQ)
- ◆ Établir une liste des personnes vulnérables (CLSC Haut St-Laurent, Chateauguay, résumé d'audiences – banlieue ouest de l'Île, Ville de Montréal, Association des CLSC et CHSLD, CSDA, AHQ)

La question de la diffusion d'information préventive rencontre les mêmes limites déjà évoquée : *de quelle information s'agirait-il?* La recommandation du CSDA sur la nécessité pour les personnes sourdes de connaître l'emplacement des centres à l'avance présente les mêmes difficultés : *et si le centre lui-même était sinistré ?* Mieux vaut s'assurer que l'information puisse être disponible à tous au

moment même du sinistre, ce qui n'empêchera pas les autorités d'identifier plusieurs possibilités d'hébergement à l'avance et de s'assurer que ces lieux aient effectivement accès à un équipement de base adéquat, qui pourrait certainement être déjà entreposé. L'hébergement public est certainement un des services publics le plus fréquemment nécessaire dans la grande majorité des types des sinistres. Un travail préparatoire est ainsi tout à fait possible à ce sujet, comme celui de faire l'inventaire des ressources communautaires qui pourraient éventuellement compléter les ressources personnelles et publiques au moment des sinistres. Rappelons que les organismes communautaires sont souvent impliqués dans des activités de soutien aux personnes en difficultés (distribution de denrées, de vêtements, accompagnement) qui recouvrent en fait plusieurs des services qui ont dû être mis sur pied durant le sinistre du verglas.

Toute catastrophe entraîne des séquelles psychologiques, il est tout à fait adéquat de penser à équiper à l'avance les établissements de santé et de services sociaux des outils appropriés pour répondre aux besoins de la population dans ce domaine, et à former le personnel pour utiliser ces outils. Notre analyse nous suggère cependant la nécessité de *réviser ces outils de façon à s'assurer de couvrir aussi les problèmes rencontrés par les aidants naturels*, dans la même perspective que le soutien psychologique prévu pour les intervenants professionnels au moment du sinistre. Comme nous l'avons mentionné, les mémoires ne permettent pas de connaître la satisfaction des usagers à l'égard des services de soutien psychologique offert par le réseau de la santé et des services sociaux pendant et après le sinistre du verglas. L'analyse de la documentation, en particulier lorsqu'il s'agit de définir les types de victimes, permet cependant de supposer que les problèmes spécifiques des aidants ne sont pas pris en compte. Par ailleurs, cette même documentation nous rappelle que la non-reconnaissance comme victime est un problème qui peut entraîner certaines séquelles psychologiques. Notre analyse nous amène à constater que l'absence de reconnaissance de l'effort fourni par les aidants peut aussi conduire ceux-ci à réviser leur attitude aidante dans l'éventualité d'un nouveau sinistre.

Si les organisations doivent être encouragées à se préparer à un prochain sinistre par le biais d'inventaires de ressources, de lieux d'hébergement, d'équipement, plusieurs mémoires suggèrent tout autant d'inventorier différentes catégories d'éventuels sinistrés. Comme on a pu l'observer à travers les textes des mémoires, plusieurs établissements de santé et de services sociaux possèdent déjà des listes de « personnes vulnérables », qu'elles se proposent d'ailleurs de mettre plus régulièrement à jour. Cet exercice pose cependant la question, rarement formulée dans les mémoires, *de la définition de ce qu'est une*

vulnérabilité et même de la responsabilité des citoyens eux-mêmes d'informer les autorités de leur vulnérabilité.

Selon les textes des mémoires, les personnes vulnérables, ce sont d'abord les clients des services. Cette première catégorie de personnes vulnérables regroupe donc ceux qui nécessitent déjà un soutien public et pour qui il est probable que les conséquences d'un sinistre constituent une menace à leur sécurité et à leur santé, surtout si l'aide publique s'interrompt momentanément. On peut penser ici aux groupes dont il est question dans le mémoire de l'AHQ - « les personnes atteintes de problèmes psychiatriques et celles nécessitant un suivi médical particulier » - pour qui l'Association propose de prévoir des modalités d'hébergement adaptées. Mais, dans plusieurs mémoires, on ne sait pas trop ce que recouvre ce terme de vulnérabilité. Le réflexe est de référer aux personnes ayant des problèmes de santé, physique ou mentale, mais aussi, comme il parfois mentionné, aux « personnes âgées ». Les enquêtes démontrent que toutes les personnes âgées ne sont pas nécessairement des personnes vulnérables; peut-être faut-il plutôt référer à la notion de perte d'autonomie. Mais là encore se pose la question des personnes âgées qui ne reçoivent pas les services d'un établissement.

Certains mémoires rappellent que le sinistre du verglas a permis aux établissements d'identifier des personnes vulnérables qui n'étaient jamais entrées en contact avec eux. Aussi, on constate que dans les milieux ruraux, les populations vulnérables sont bien connues des services. Le problème est donc plus important pour les grandes villes. Le mémoire de la Ville de Hull fait état d'une initiative visant précisément à inventorier les personnes dont il faudra s'occuper en priorité dans l'éventualité d'un sinistre

L'élaboration d'une banque de données sur les personnes à domicile nécessitant des soins particuliers: Initié et géré par le CLSC de Hull, ce programme est déjà en voie de réalisation. Il s'adresse aux résidents dont l'autonomie habituelle deviendrait réduite dans l'éventualité d'un sinistre. On pense entre autres aux personnes ne pouvant suivre des consignes visuelles, à celles qui ne peuvent capter ou recevoir des messages sonores ou encore à celles qui sont dans l'impossibilité de se mouvoir de façon autonome. (extrait du mémoire)

Cet extrait du mémoire est particulièrement intéressant car il définit la vulnérabilité avec des critères différents de ceux généralement utilisés par les établissements de santé et de services sociaux, critères qui ne sont pas uniquement axés sur l'état de santé des personnes. Plutôt, il s'agit d'une définition qui colle plus étroitement aux impacts d'un sinistre et aux besoins qu'il crée : besoin de quitter le domicile et de se déplacer vers un lieu d'hébergement, besoin d'accéder aux informations qui sont diffusées régulièrement sur les

actions à entreprendre et les consignes à suivre. Cette définition suppose l'inventaire d'un type différent de personnes vulnérables et fait d'ailleurs, entre autres, davantage référence à la *vulnérabilité relationnelle*, à l'isolement d'individus qui ne peuvent compter sur des proches pour transmettre, si ce n'est traduire, l'information nécessaire. On peut penser aux immigrants de fraîche date, dans ce dernier cas. Nous croyons que l'exercice d'inventaire proposé dans plusieurs mémoires doit tout autant référer à ce type de vulnérabilité qu'à celui lié à des problèmes de santé.

À l'inverse, la suggestion de la SPCA de procéder à un inventaire des animaux domestiques paraît excessive. Les propriétaires d'animaux domestiques ne sont pas nécessairement des personnes elles-mêmes vulnérables et, dans bien des cas, peuvent trouver seules les solutions à leurs problèmes. Au lieu d'un inventaire des animaux, il serait plus profitable de prévoir dans un plan d'urgence des lieux où pourraient être hébergés ces animaux et, à la limite, des moyens d'aller les chercher au domicile pour les propriétaires qui ont eux-mêmes des problèmes de déplacements.

Les recommandations concernant la phase d'impact

Durant l'impact, les autorités ont la responsabilité de fournir de l'information et des services aux sinistrés. Dans le premier cas, comme on l'a déjà dit, il peut s'agir autant d'information sur le déroulement des événements, sur les services disponibles ou des consignes pour prévenir des problèmes de santé ou encore pour répondre à des problèmes pratiques. La question de l'information fait évidemment intervenir celle des moyens par lesquels elle doit cheminer tout autant que le contenu qu'elle doit proposer. Les services à fournir sont aussi très variés et se définissent souvent en cours de route, selon les besoins liés aux conséquences du sinistre. Parmi les services à fournir aux sinistrés, pour la grande majorité des types de sinistre, le centre d'hébergement est probablement celui dont la gestion est la plus complexe : plusieurs mémoires proposent des recommandations pour améliorer ce service.

L'information

Les recommandations des mémoires font rarement référence au contenu des messages, si ce n'est lorsqu'il est question du déroulement des événements et, dans le cas du mémoire de l'OPQ, à propos de la question psychosociale. Les organisations qui se situent au bout de la chaîne de transmission de l'information semble tout autant déplorer que les citoyens, les difficultés à obtenir l'information

que les citoyens leur demandent de transmettre avec beaucoup d'insistance, comme le démontre la recommandation de l'Association des CLSC et des CHSLD.

S'assurer que l'information pertinente pourra être rapidement disponible au service Info-santé et qu'elle soit régulièrement révisée (extrait de mémoire)

En général, les recommandations sur les meilleurs moyens de diffuser l'information auprès des citoyens sont nettement influencées par le déroulement des événements de janvier alors que la plupart des sinistrés sont demeurés à domicile. Le problème majeur serait alors de faire parvenir l'information aux personnes isolées dans leur résidence. Certains mémoires – et cela est aussi mentionné dans l'enquête ciblée – suggèrent de développer davantage un service porte-à-porte de distribution de feuillets. Mais cette solution présente des inconvénients importants, comme le rappelle le mémoire de la Ville de St-Constant :

Devant de tels événements, seuls les médias radiophoniques permettaient d'atteindre quotidiennement et ce à plusieurs occasions l'ensemble des 8000 ménages de la municipalité. Certes, des visites ont eu lieu dans chacun des bâtiments, mais il était impensable de faire une telle opération plusieurs fois par jour et ce chaque jour du sinistre (extrait de mémoire)

La radio semble donc ici un moyen privilégié de transmission d'une information locale, comme d'autres l'ont aussi mentionné. Cela exige cependant que les citoyens prennent l'initiative de s'équiper d'un poste de radio fonctionnant à piles et de posséder à la maison un certain stock de piles. Dans ce domaine, une autre recommandation semble tout à fait pertinente :

- ◆ Que la diffusion radiophonique des messages aux populations locales se fasse à des heures fixes (résumé d'audiences – Dollard-des-Ormeaux)

C'est aussi l'opinion de la Fédération professionnelle des journalistes du Québec. Le représentant de la station radiophonique CFZZ MF a d'ailleurs rappelé que durant le verglas, la station diffusait à heures fixes les messages personnels. En complément aux informations radiophoniques qui concernent l'ensemble des populations sinistrées, en particulier celles qui demeurent chez elles, des lignes téléphoniques sont aussi utilisées pour fournir des informations plus ponctuelles. On sait qu'au moment du sinistre du verglas, les différentes lignes téléphoniques ont été très encombrées; il peut être plus étonnant de constater que les lignes Info-santé ont été utilisées par des citoyens à la recherche d'informations pratiques :

Au cours de la dernière semaine, beaucoup d'informations ont été données aux citoyens concernant le retour à la maison, le rétablissement du chauffage, de

l'eau et sur les mesures à prendre pour les denrées périssables, le congélateur, etc. (extrait de mémoire, CLSC la Vallée des Patriotes)

Les enquêtes réalisées auprès des citoyens font souvent référence au manque d'informations diverses, et, entre autres, à celui de l'information pratique. Mais cette situation paraît encore très reliée au fait que les sinistrés devaient demeurer à domicile et régler de nombreux problèmes matériels autour de la question de la résidence. Ce type d'information est probablement moins nécessaire dans d'autres genres de catastrophes, alors que le besoin de connaître les services publics disponibles demeure lui beaucoup plus présent pour une grande diversité de catastrophes. À cet égard, plusieurs municipalités ont choisi de centraliser l'information dans les centres d'hébergement. Cette solution présente des avantages tant pour les citoyens qui risquent de s'y retrouver plus nombreux dans les cas de sinistres où l'évacuation est nécessaire que pour ceux qui ont une information à diffuser.

En complément aux consignes pratiques qui peuvent être transmises à la population, il peut être aussi très important de transmettre une certaine information visant à prévenir l'émergence de problèmes psychosociaux. Le mémoire de l'OPQ y fait référence.

Les psychologues peuvent, via les médias, transmettre des messages et des informations qui permettront d'apaiser l'inquiétude des personnes atteintes au sujet des réactions et des sentiments qu'elles éprouvent, allégeant d'autant la pression qui ajoute à l'inévitable souffrance des victimes. C'est au sujet de la normalité de ces réactions que les gens ont besoin d'être rassurés, en cas de traumatisme majeur. Les connaissances psychologiques adaptées à la situation traumatique particulière qui sont diffusées sur les ondes de la radio ou de la télévision peuvent également contribuer à apaiser la population et faire contrepoids à l'impact de certaines rumeurs ou de certaines dramatisations qui peuvent être extrêmement dommageables. (extrait du mémoire)

Dans l'ensemble, ce type d'information a été plus souvent transmis aux personnes qui se sont présentées directement aux services, par exemple dans les centres d'hébergement, ou qui ont pris l'initiative de téléphoner, par exemple à l'Ordre des psychologues du Québec, plutôt que par le biais de campagnes qui s'adressent à la population en général. Les solutions ont chacune leurs avantages et leurs inconvénients. Nos analyses nous suggèrent, par exemple, que les sinistrés eux-mêmes ont parfois du mal à diagnostiquer leurs propres symptômes, ou ceux de leurs enfants, ce qu'affirme aussi l'OPQ, et qu'ils pourraient davantage profiter d'une information qu'ils ne sont pas obligés d'aller chercher en personne. Dans le même ordre d'idées, dans les cas où la cohabitation entre proches, amis ou voisins s'est prolongée plusieurs jours et semaines, certains auraient peut-être eu besoin de se faire rassurer sur la

normalité de leurs besoins d'intimité, sur leurs difficultés croissantes à supporter la présence des autres. *Une consigne aux employeurs aurait peut-être été utile aussi afin qu'ils respectent davantage l'état de sinistrés de leurs employés.* On sait que la conciliation entre le travail et l'état de sinistré a été très difficile pour plusieurs, en particulier ceux qui travaillent à Montréal où la panne a été de plus courte durée. Les autorités ont fait un appel aux entreprises afin qu'elles épargnent l'électricité, il aurait fallu leur suggérer aussi d'épargner l'énergie de leurs employés.

Dans le cas du présent sinistre, le facteur de durée était très important. Nos analyses ont permis d'identifier différentes phases d'impact psychosocial et l'augmentation de la durée de l'état de sinistré ou de cohabitant s'est presque toujours accompagnée d'une croissance en parallèle de l'intensité de différents problèmes psychologiques et relationnels. L'approche proposée par les psychologues semble d'ailleurs généralement centrée uniquement sur les symptômes individuels (cauchemars, peurs, angoisse...), et laisse peu de place à ceux qui concernent les relations entre les individus (impatience, culpabilité, inquiétude et sens exacerbé des responsabilités, impression de se faire avoir, attentes déçues) qui sont tout autant sources de détresse psychologique et même, sources de rupture de relations. Les règles qui encadrent les relations sociales sont toujours implicites; lorsque des problèmes surgissent, il est très difficile de les verbaliser et, ainsi, de trouver des solutions. Nous avons déjà mentionné l'importance de réviser les outils utilisés par les psychologues lors des catastrophes. Il s'agit ici d'un autre domaine où cette révision pourrait s'opérer. Mais, comme on l'a dit, elle est très reliée à cette question de la durée du sinistre. Elle renvoie en fait à *l'importance de reconnaître les limites des solidarités privées, mais aussi de mieux en connaître les règles implicites.* On peut penser qu'une action de prévention au niveau des médias aurait pu être entreprise durant la seconde semaine du sinistre pour sensibiliser les gens aux problèmes psychosociaux liés aux relations. Une telle sensibilisation aurait peut-être permis aux gens de se questionner sur leurs propres limites et les limites de leur réseau et de discuter de celles-ci entre eux quand il y avait une cohabitation à long terme. Par ailleurs, si certaines informations sur ces sujets peuvent être transmises en cours de sinistre par le biais de la radio ou de la télé, il faut aussi bien doser le contenu des messages car ceux qui n'éprouvent pas les symptômes mentionnés peuvent avoir l'impression qu'ils ne sont pas normaux !

Cette question nous amène aussi à discuter du dosage nécessaire entre informations pratiques et témoignages émouvants. L'OPQ semble affirmer que trop d'émotions exprimées dans les reportages des médias angoissent inutilement certains groupes de citoyens, tels que les personnes âgées. Ces

témoignages sont cependant plutôt utiles quand il s'agit de susciter l'émergence des solidarités sociales. On peut aussi questionner la nécessité de l'appel direct à la solidarité, tel que celui du Premier ministre en janvier dernier. Est-il pertinent que des instances publiques se mêlent des dynamiques privées ? Rien n'est moins sûr. L'aide qui circule par l'entremise du réseau formel ne correspond pas aux normes relatives aux réseaux personnels telles que nous les avons présentées dans le présent rapport. L'aide provenant du réseau formel répond plutôt à une norme d'obligation tributaire du pacte social. Aussi, lorsque M. Bouchard a fait son appel à l'entraide en demandant à chacun de contacter les gens qu'il connaissait pour offrir de l'aide, il y a eu une intrusion du réseau formel au sein des réseaux privés : une intrusion d'un système de relations qui fonctionnent dans un cadre d'obligation dans un système de relations qui fonctionnent dans un cadre valorisant la liberté et l'autonomie. L'appel du Premier ministre a certainement eu des conséquences bénéfiques, elle a favorisé la circulation de l'aide au sein des réseaux. Il ne faut cependant pas négliger l'effet pervers d'une telle initiative : certains se sont sentis obligés d'aider et d'héberger. Or, l'aide motivée par un sentiment d'obligation a souvent des effets néfastes sur les relations personnelles. On peut d'ailleurs se questionner sur le climat qui régnait dans les maisons où l'on se sentait obligé d'héberger ou d'aider. Une sinistrée explique d'ailleurs à la blague l'effet qu'a eu l'appel à la solidarité de M. Bouchard :

Rendu au mardi, ils ont commencé à annoncer du gel puis il y a eu le fameux discours de Bouchard. Ça vraiment été l'événement déclencheur sûrement pour bien du monde. Bien nous autre ça eu un impact... ça nous a fait rire parce qu'on a pris nos messages sur notre boîte vocale après cette émission spéciale-là, puis on avait neuf messages... C'est parce qu'ils invitaient la population : « Si vous connaissez des gens... » sa façon de manipuler le monde. Là, après, il y a des gens qui nous appelaient. Des gens à qui on n'avait pas parlé depuis longtemps. Neuf messages : « Venez à la maison, on ne sait pas où vous êtes. Ça nous inquiète ». Puis après j'ai rappelé et je leur ai dit (à la blague) : Vous vous sentez coupables de ne pas nous avoir appelés avant? » On leur disait : « Ça prenait Bouchard pour que vous nous appeliez! Ça fait une semaine qu'on est dans la merde ». Ça faisait dix jours quasiment. (Florence, sinistrée du triangle de glace).

Les services

Les mémoires, en particulier ceux des municipalités, font état des divers services qui ont été offerts durant la période du verglas; les recommandations visent généralement à améliorer l'offre de services en référence à des problèmes qui ont été plus difficiles à résoudre. Un certain nombre de ces recommandations, ou des remarques comprises dans les mémoires qui pourraient faire l'objet de

recommandations, touchent des sujets très divers, plusieurs autres concernent plus particulièrement la situation des centres d'hébergement.

- ◆ Établir un système de partage de génératrices (Municipalité de Richmond)
- ◆ Assurer le soutien aux sinistrés qui demeurent à domicile (CAB de Boucherville)
- ◆ Réquisitionner un moulin à bois (Ville de St-Constant)
- ◆ Offrir un service de garde pour les sinistrés qui travaillent
- ◆ Assurer le déblaiement des entrées des résidences (Urgence Santé, CSAQ)
- ◆ Fournir un service de transport pour l'évacuation des personnes vulnérables (CLSC du Richelieu)
- ◆ Offrir des mesures de répit pour le réseau personnel (GAPHRSM)
- ◆ Fournir des refuges pour les animaux (SPCA, GAPHRSM, résumé d'audiences – Banlieue ouest de l'Île)

On peut constater que plusieurs de ces recommandations ne peuvent être pertinentes que dans le cas de sinistres semblables au verglas, qui permettent aux gens de demeurer à domicile; on l'a dit déjà, ce n'est pas une situation qui survient si fréquemment lors d'une catastrophe. La proposition de la Ville de St-Constant sur la réquisition par la Sécurité civile d'un moulin à bois reflète tout à fait cette volonté de ne pas revivre les mêmes problèmes qu'en janvier, mais sans que cela puisse être vraiment utile dans d'autres circonstances comme lors d'une inondation ou d'un tremblement de terre :

Plusieurs municipalités ont tenté d'obtenir du bois de chauffage pour les sinistrés. Cette intervention avait pour but d'aider les sinistrés à demeurer dans leur résidence et éviter ainsi les engorgements et la surcapacité des centres d'hébergement. (extrait du mémoire de la Ville de St-Constant).

D'autres recommandations (déblaiement des entrées, transport) peuvent être utiles lors de sinistres où l'évacuation des sinistrés est nécessaire et sont donc pertinentes dans de nombreuses situations de catastrophes. Les mesures de répit sont surtout nécessaires lorsque le sinistre dure très longtemps. La recommandation sur les services de garde fait référence aux problèmes des sinistrés qui ont continué à travailler alors que les écoles et les garderies étaient fermées. C'est aussi une situation qui peut se produire lors de catastrophes où l'ampleur géographique est réduite et où la vie normale continue en parallèle du sinistre. Quand à la question des refuges pour les animaux, elle a démontré sa pertinence en janvier dernier, car l'inquiétude pour les animaux domestiques a

conduit certains sinistrés à refuser de quitter leur domicile. Lors de sinistres qui supposent l'évacuation, cette question demeure toujours pertinente.

Sur les centres d'hébergement

Nos enquêtes démontrent que la plupart des sinistrés ont trouvé refuge dans leur réseau personnel. Bien qu'il soit courant que les proches accueillent les personnes sinistrées, il est rare que ce mouvement atteigne les proportions qu'on a observées en janvier dernier; encore là, le fait que bien des sinistrés pouvaient demeurer à leur résidence et, ainsi, accueillir d'autres sinistrés, est une situation particulière au verglas. Dans d'autres types de catastrophes, le recours à l'hébergement public prend plus d'importance. Deux recommandations reviennent fréquemment dans les mémoires :

- ◆ la mise en place, lorsque nécessaire, de plus petits sites d'hébergement, moins peuplés ;
- ◆ le développement de sites « spécialisés » pour des clientèles spécifiques, afin d'éviter des problèmes de cohabitation et permettre l'adaptation des services (extraits du mémoire, Association des CLSC et des CHSLD)

Ces recommandations sont citées dans plusieurs mémoires (la première : Ville de Montréal et résumé d'audiences Banlieue Ouest de l'Île ; la seconde : ACCQ, Fédération des médecins spécialistes, Palais des Congrès, Ville de Montréal, Députés de l'Ouest de l'Île). D'une part, et ce sont aussi des commentaires entendus lors de l'enquête ciblée, les lieux proposés lors du sinistre de janvier accueillait un trop grand nombre de sinistrés, dans des locaux qui permettaient difficilement de respecter le besoin d'intimité des personnes, surtout lorsqu'un sinistre se prolonge, comme le souligne le mémoire du Regroupement des CLSC de l'Île de Montréal :

Notre expérience nous a amené à constater que l'ouverture des centres d'hébergement communautaire s'est faite sans tenir compte nécessairement des besoins d'intimité de la population et de la dimension humaine de tels centres.

D'autre part, puisque les gens continuaient toujours de se déplacer souvent quotidiennement à leur domicile, comme on l'a vu, la proximité du centre d'hébergement aurait évité de trop longs déplacements sur des routes difficilement carrossables. Il n'est ainsi pas étonnant que la solution de petits centres d'hébergement « de quartier », proches de la résidence, retiennent tellement l'attention.

Paradoxalement, cette solution vient un peu en contradiction avec la seconde solution proposée, celle de centres « spécialisés ». Comment pourrait-on à la

fois prévoir des lieux qui n'accueilleraient que des personnes âgées, que des familles ou que des gens présentant des problèmes de santé particuliers et à la fois et qu'ils soient aussi - tous ? - le plus près possible de la résidence ? Et comment pourrait-on, du même coup permettre une certaine mixité, comme cela semble nécessaire, si on en réfère à la présentation en audiences du CLSC Les Jardins du Québec ?

La représentante du CLSC a déploré la difficulté, voire l'impossibilité d'intégrer des personnes handicapées dans les centres d'hébergement où séjournent pourtant des membres de leurs familles prêts à les prendre en charge (extrait du résumé d'audiences).

Une fois de plus, les solutions des petits centres de proximité et des centres spécialisés sont dictées par un regard rétrospectif sur les problèmes engendrés par la situation spécifique du verglas qui permettait précisément ces allers-retours vers le domicile, d'une part, et d'autre part, qui suppose que le séjour en centre public sera suffisamment long pour qu'il devienne important que chacun s'y sente suffisamment « confortable » en n'étant pas trop dérangé par des groupes de personnes dont les habitudes de vie sont plutôt différentes. Les solutions retenues d'utiliser de grands locaux, comme ceux de l'Université de Montréal ou du Palais du Congrès, ne sont pas en soi des mauvaises solutions lorsqu'il faut rapidement loger un très grand nombre de personnes pour une courte durée. Il faut ainsi moduler l'offre publique en fonction des événements et, prévoir, comme cela a d'ailleurs été fait dans de nombreux endroits, des déplacements vers d'autres lieux de certains groupes de gens lorsque la durée du sinistre se prolonge. Par ailleurs, comme il a été rappelé dans le mémoire du CLSC du Richelieu, la multiplication des sites peut devenir un véritable casse-tête lorsqu'il s'agit d'y fournir un certain nombre de services de base (santé, services sociaux et autres...). On a parfois dû recourir à des « équipes volantes » pour fournir les services à plusieurs sites.

Des aménagements peuvent être faits à l'intérieur des grands centres - c'est aussi la solution qui a été choisie lorsque les locaux s'y prêtaient - : l'utilisation des classes dans les écoles permet une certaine séparation de groupes différents de gens. Cette solution a l'avantage de permettre aux gens de se créer un certain « territoire » à l'intérieur des lieux d'hébergement public, une condition essentielle, comme l'affirmait déjà Fullilove (1996), et comme le rappelle un bénévole qui a travaillé dans un centre d'hébergement où on procédait à une redistribution des lits tous les jours sans respecter ce besoin des déplacés de se recréer rapidement un petit espace autour de soi auquel se raccrocher quand on vient d'être brusquement arraché à son milieu familial :

Les gens voulaient avoir leur couverture, ils voulaient avoir tout, tout de suite. Ils étaient au chaud ici, mais ils voulaient avoir leur couverture tout de suite. On disait qu'ils les auraient à 9 heures parce qu'on les avait envoyées à laver. Toutes les nuits elles étaient lavées. Alors le soir ils demandaient à qu'elle heure on allait donner les couvertures. Ils voulaient s'assurer (Lisette, bénévole dans un centre d'hébergement, Montréal).

D'autres recommandations ponctuelles visent plutôt l'amélioration du fonctionnement des centres :

- ◆ Informer les sinistrés de ce qu'ils doivent amener aux refuges (RCPEM)
- ◆ S'assurer que les responsables à l'accueil des centres d'hébergement puissent identifier dès l'arrivée des sinistrés ceux qui ont des problèmes de santé qui exigent des soins ou des équipements particuliers (AHQ)
- ◆ Fournir aux communautés ethniques les repas qui conviennent à leur régime particulier (résumé d'audiences - Ville de Pierrefonds)

La situation de ceux qui sont arrivés en centre d'hébergement sans apporter d'effets personnels avait été rapportée dans les médias. Les commentaires de certaines personnes, rencontrées pour l'enquête ciblée, qui ont fait du bénévolat dans un centre, réfèrent aussi au fait que de fournir des kits d'hygiène étaient plutôt superflu alors que chacun pouvait retourner les chercher à la maison. Dans le cas de catastrophes qui surviennent brusquement et qui provoquent la destruction des résidences, la fourniture de ces kits ne serait pas remise en question ; dans le présent cas, il aurait fallu davantage définir l'offre publique en fonction des besoins précis des sinistrés du verglas. C'est un peu la même chose lorsqu'il s'agit d'amener des effets personnels lorsqu'on doit quitter la maison. Dans le cas d'une catastrophe qui surgit brusquement, il n'y aura pas le temps d'informer les citoyens avant que ceux-ci quittent leur domicile et il est probable que les sinistrés n'aient pas le temps d'amener grand chose. *Il serait préférable que les citoyens se préparent à l'avance à une telle situation et qu'ils identifient au moins ce dont ils auraient besoin s'ils doivent quitter leur domicile dans un délai court. À cet effet, une information pratique pourrait leur être transmise à travers une campagne publique visant une meilleure préparation en cas de sinistre.*

Dans le chapitre sur l'utilisation des ressources publiques, nous avons déjà abordé le sujet de la nécessité ou non de fournir à des groupes particuliers des repas adaptés, par exemple, aux exigences de leur religion. Selon nous, il ne peut s'agir de répondre sans réfléchir aux besoins exprimés par des groupes particuliers, lorsque ni leur santé ni leur sécurité n'est compromise. Se pose ici directement la question des limites entre responsabilité individuelle, communau-

taire et publique. Dans le présent cas, certaines communautés ont pris en charge leurs membres et se sont assurées que ceux-ci puissent jouir des conditions qu'ils estiment nécessaires de maintenir, même dans des situations d'urgence. C'est une solution dont on devrait faire la promotion plutôt que de tenter de répondre à tous les besoins particuliers.

Évidemment, une fois de plus, la durée peut jouer dans le fait que certaines exigences aient été exprimées dans certains centres. Les entrevues réalisées avec des immigrants de Montréal laissent cependant penser que la population sinistrée comprend parfois très bien le caractère exceptionnel de certaines situations et est prête à s'adapter aux conditions définies pour tenir compte des besoins de la majorité. Les immigrants rencontrés ont tous été étonnés des moyens considérables utilisés par les autorités publiques pour faire face aux inconvénients créés par le verglas, surtout lorsqu'ils proviennent de pays où les catastrophes sont fréquentes et les moyens beaucoup plus réduits. Évidemment, dans de pareilles circonstances, les leaders des communautés auront toujours le réflexe d'exiger des conditions qui répondent le mieux aux besoins qu'ils supposent être les plus convenables pour leurs membres. Nous considérons qu'ici, comme dans d'autres domaines, les autorités doivent éviter de prendre les responsabilités qui sont d'abord celles des individus et des communautés.

Pour terminer cette réflexion sur les services d'hébergement, nous aimerions rappeler l'importance pour les sinistrés d'être des acteurs dans le cours des événements qu'ils subissent et non de simples récipiendaires de services publics. La présentation en audiences du RCPEM faisait référence au fait que les gens qui se sont impliqués bénévolement durant la période du sinistre se sont remis beaucoup plus rapidement des difficultés psychosociales du sinistre, malgré une grande fatigue, ce que rappelle aussi le mémoire de l'APQ. Comme nous l'avons mentionné dans notre analyse, l'altruisme constitue un modèle d'orientation de l'action que plusieurs ont choisi pour tenter de garder un certain contrôle sur la situation. Les sinistrés qui séjournent en centre d'hébergement devraient ainsi, dans la mesure du possible, être invités à participer à certaines tâches.

Cependant, si l'altruisme peut être une stratégie utile pour les sinistrés, il ne faut pas nécessairement que les autorités avalisent toutes les solutions mises de l'avant par des citoyens pleins de bonne intention. À cet égard, comme nos analyses le confirment et comme il a été rappelé dans le mémoire de la Ville de Montréal, les offres privées d'hébergement, en particulier celles qui provenaient de régions loin des zones sinistrées, ne méritaient probablement pas l'énergie que les autorités publiques leur ont accordée. Si l'offre d'hébergement publique

en vient à devenir insuffisante, il sera toujours temps de faire un appel à ce type de solution, mais d'annoncer aussi sa préférence pour des offres de lieux tels des motels, hôtels ou camps de vacances, qui évitent la cohabitation entre étrangers.

Les recommandations concernant la phase d'après-sinistre

Après le sinistre, il s'agit principalement d'assurer aux sinistrés leur retour à la vie normale, par un soutien psychosocial, certains services ponctuels et, peut-être aussi, par un soutien financier qui permettra de faire face aux pertes matérielles et monétaires liés au sinistre. Peu de mémoires font référence à des recommandations qui concerneraient cette phase d'après-sinistre.

Le suivi psychosocial

L'OPQ fait la promotion des services de ses membres en argumentant sur le besoin d'expertise professionnelle pour diagnostiquer les symptômes du stress post-traumatique. Nos enquêtes ont démontré qu'effectivement les citoyens semblent avoir du mal à identifier eux-mêmes ces symptômes, même lorsqu'il s'agit de leurs enfants. Selon les mémoires des CLSC, un suivi post-catastrophe a été effectué dans plusieurs endroits pour assurer le retour à la vie normale. Certains ont fait appel au programme Coup de pouce de la Croix-Rouge, avec des résultats parfois mitigés. Par exemple, le CLSC du Richelieu mentionne avoir effectué 1641 visites durant l'Opération Coup de Pouce. Par ailleurs, le personnel des établissements de santé et de services sociaux avait aussi beaucoup de rattrapage dans leurs propres tâches lorsqu'ils sont revenus eux-mêmes du sinistre. En fait, on ne sait pas vraiment jusqu'à quel point, la question du suivi post-catastrophe a été considérée comme une priorité dans l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux et quel diagnostic les autorités dans ce domaine font de l'importance des impacts psychosociaux à moyen et long terme.

Par ailleurs, le verglas ne semble pas être perçu³⁸ comme une catastrophe qui laissera beaucoup de séquelles par rapport à d'autres types de catastrophes où les dommages matériels et les pertes humaines sont beaucoup plus importantes. Notre analyse a démontré que les sinistrés ont rapportés les mêmes types de symptômes de détresse psychologique qu'on observe habituellement. Il faudrait

³⁸ Ces « impressions » sont tirées d'une discussion avec Carole Lalonde, chercheure mandatée par la Régie régionale de la Montérégie pour faire une étude des services psychosociaux durant et après le sinistre du verglas.

se demander si une attention particulière des services sociaux et de santé ne sera pas quand même nécessaire lorsque reviendront les conditions météorologiques propices au verglas l'hiver prochain, comme il a d'ailleurs été mentionné en audiences par une représentante des CLSC/CHSLD Vallée du Richelieu et par la représentante du RCPEM à propos des enfants. Les mémoires des établissements de santé et de services sociaux font mention de certains chiffres de fréquentation des services psychosociaux après la fin du verglas. Il est difficile d'en déduire si beaucoup de gens ont choisi d'aller chercher une aide formelle. Par ailleurs, les entrevues ont révélé que le réseau social était beaucoup moins disponible à ses membres dans cette période d'après-sinistre. Il est difficile de faire le geste d'aller chercher une aide formelle dans ce domaine en particulier; dans l'impossibilité de trouver un certain réconfort auprès des proches, il faut se demander si plusieurs sinistrés ne sont pas restés seuls à gérer les difficultés psychologiques qui se sont prolongées au delà de la fin du verglas. Si la demande de services formels est si difficile, *il faut réfléchir à la possibilité que les services sociaux et de santé entreprennent plutôt au début de l'hiver une campagne publique d'information pour rassurer la population sur les craintes qui pourront alors se manifester.*

Les compensations monétaires

Lorsqu'il est question des compensations monétaires, les mémoires, en particulier ceux de certaines municipalités, critiquent surtout le fait que les compensations ont été offertes alors que le sinistre n'était pas terminé et que les autorités 1) n'avaient pas été avisées de leurs responsabilités dans la distribution des chèques avant que ceux-ci aient été annoncés publiques; 2) avaient encore bien d'autres problèmes à gérer; 3) les demandes d'information des citoyens ont inondés les lignes téléphoniques qui auraient dû être réservées pour d'autres situations urgentes. Si ce n'est quelques exceptions, tel que le mémoire de la municipalité des Coteaux, peu de mémoires discutent de la pertinence de ces compensations et peu font des recommandations sur le sujet. On a vu que les situations étaient beaucoup plus problématiques au sein de la population.

Dans la plupart des situations de catastrophes, l'offre de compensations gouvernementales à la population est presque un automatisme. Elle est cependant toujours bien définie par un certain niveau de dommages subis et, souvent, les citoyens affectés doivent faire la preuve qu'ils ont bien subi ces dommages. Dans le présent, la situation est assez particulière. Le droit de recevoir une compensation n'a pas été directement lié à la question de l'ampleur des dommages subis; plutôt, c'est une compensation qui a été présentée comme

devant servir aux sinistrés à faire face aux dépenses de la vie quotidienne, rendues plus importantes à cause du sinistre. Nous avons signalé déjà que cette définition prenait peu en compte la réalité des sinistrés, accueillis majoritairement dans leur réseau ou encore pris en charge complètement au centre d'hébergement. Nous avons fait part des frustrations des hébergeants qui considèrent que ce sont eux qui ont dû absorber des déboursés supplémentaires. Nous avons mentionné déjà que cette initiative du gouvernement est venue perturber le cours tranquille des dynamiques de solidarité à l'intérieur des réseaux personnels. En conséquence, nous croyons que le gouvernement devrait s'en tenir à une définition plus stricte des critères qui donnent droit à recevoir une compensation. D'ailleurs, comme nous l'avons observé dans notre enquête ciblée, les personnes en difficulté ont souvent profité d'un soutien financier d'organismes communautaires; par exemple, de l'argent recueilli dans des collectes de dons telles que celles organisées par la Croix-Rouge. La générosité du public à cet égard trouve toujours à s'exprimer dans de telles circonstances et il n'est pas évident qu'au delà de ces personnes défavorisées qui ont pu profiter de dons de solidarités ou de sinistrés dont la résidence a subi de réels dommages matériels, un soutien financier était vraiment nécessaire. À cet égard, nous sommes loin de partager l'opinion de la ville de Chateauguay qui demande « qu'à l'avenir les municipalités soient autorisées si elles le désirent et si elles le jugent opportun à avancer des montants d'argent à titre de dépannage auprès de ses citoyens qui sont affligés par un sinistre » (extrait du mémoire). Au contraire, selon nous, l'aide financière ne devrait pas être accordée avant la fin d'un sinistre et, dans des circonstances où cette notion de dommages matériels est beaucoup plus difficile à définir, le gouvernement devrait éviter de prendre des initiatives qui court-circuite le processus normal d'entraide au sein de la société civile. Nous nous retrouvons ici encore à poser cette question des frontières entre responsabilité individuelle, communautaire et publique.

BIBLIOGRAPHIE

- ACOCK, A.C. et HURLBERT, J.S. (1990) « Social network analysis: A structural perspective for family studies », *Journal of Social and Personal Relationships*, 7.
- ALTMAN, I. (1975) *The Environment and Social Behavior Privacy. Personal Space, Territories, Crowding*, États-Unis, Brooks/Cole.
- AUSLANDER, G.K. et H. LITWIN (1987) « The parameters of network intervention: A social work application », *Social Service Review*, 61, 2, juin, 305-318.
- BOLIN, R. (1994) « Postdisaster sheltering and housing : social processes in response and recovery », R.R. DYNES et K.J. TIERNEY, *Disasters, Collective Behaviour and Social Organisation*, Newark, UDP.
- BECK, U. (1998) « Le conflit des deux modernités et la question de la disparition des solidarités », *Lien social et Politique – RIAC*, 39/79, 15-26.
- BLOCH, F., M. BUISSON et J.C. MERMET (1989) *Dette et filiation, analyse des interrelations entre activité féminine et vie familiale*, Lyon CNRS-Université Lumière-Lyon 2.
- CHARBONNEAU, J. (1998) « Lien social et communauté locale : quelques questions préalables », *Lien social et Politique – RIAC*, 39/79, 115-126.
- CHARBONNEAU, J. (1998) «La maternité adolescente : l'expression dramatique d'un besoin d'affection et de reconnaissance», *Possibles*, 22, 1, hiver, 43-55.
- CHARBONNEAU, J. (1996) « Le côté sombre du don dans la parenté », *Recherches sociographiques*, 37, 1, 113-130
- CHARBONNEAU, J. (1995) *Le besoin, le manque, le prétexte*, INRS-Urbanisation, note de recherche non publiée
- CHARBONNEAU, J. (1991) *Entre l'État et la famille : le cheminement résidentiel des jeunes femmes après une rupture conjugale. Une analyse comparative entre la France et le Québec*, Thèse de doctorat, Science politique, Université Laval.
- COHEN, R.E., AHEARN, F.L. (1980), *Handbook for Mental Health Care of Disaster Victims*, The Johns Hopkins University Press.
- COENEN-HUTHER, J., J. KELLERHALS et M. VON ALLMEN (1994), *Les réseaux de solidarité dans la famille*, Lausanne, Éditions Réalités sociales.
- DANDURAND, Renée et Françoise-Romaine OUELLETTE (1992) *Entre autonomie et solidarité. Parenté et soutien dans la vie de jeunes familles montréalaises*. Montréal, IQRC.
- DePAULO, B., F. FISCHER, et A. NADLER (1983) « Indebtedness as a Mediator of Reactions to Aid » in *New Directions in Helping*, Volume 1, Academic Press, New York, pp.85-112.
- DENIS, HÉLÈNE (1993) *Gérer les catastrophes, l'incertitude à apprivoiser*, Les Presses de l'Université de Montréal, Montréal.
- De SINGLY, F. (1993) *Sociologie de la famille contemporaine*, Paris, Nathan.

- ECKENRODE, J. et E. WETHINGTON (1990) « The process and outcome of mobilizing social support », S. DUCK, *Personal relationships and social support*, London, Sage.
- ÉLIAS, Norbert (1987) *La société des individus*. Paris, Fayard.
- FARRUGIA, F. (1993) *La crise du lien social*, Paris, L'Harmattan, coll. Logiques sociales.
- FINCH, J. et J. MASON (1993) *Negotiating family responsibilities*, Londres, Tavistock.
- FISCHER, C.S. (1982) *To dwell among friends*, Chicago, U.P.
- FISCHER, Gustave-Nicolas (1997) « Environnement et comportement social » dans *La psychologie sociale*, Seuil, Paris, 290-331.
- FORTIN, Andrée, Denis DELÂGE, J.D. DUFOUR et L. FORTIN (1987) *Histoires de familles et de réseaux. La sociabilité au Québec d'hier à demain*. Montréal, St-Martin.
- FRANCK, K (1980) « Friends and strangers: the social experience of living in urban and non-urban settings », *Journal of social issues*, 36, 3, 52-71.
- FULLILOVE, M.T. (1996) « Psychiatric implications of displacement : contributions from the psychology of place », *American Journal of Psychiatry*, 153, 12, décembre, 1516-1523.
- GODBOUT, J.T. (1994) « La sphère du don entre étrangers: le bénévolat et l'entraide », F. DUMONT, S. LANGLOIS et Y. MARTIN, dir., *Traité des problèmes sociaux*, Québec, IQRC, 981-993.
- GODBOUT, J.T. (1997) « Recevoir, c'est donner », *Communications*, 65, 35-47.
- GODBOUT, J. T., en coll. avec A. CAILLÉ (1992) *L'esprit du don*, Paris et Montréal, La Découverte et Boréal.
- GODBOUT, Jacques T., Johanne CHARBONNEAU, en coll. avec Vincent LEMIEUX (1996) *La circulation du don dans la parenté, une roue qui tourne*. Montréal, INRS-Urbanisation, rapport de recherche no 17
- GODBOUT, J. T. et J. CHARBONNEAU (1994), «Le réseau familial et l'appareil d'État», *Recherches sociographiques*, vol. 35, n° 1, p. 9-38.
- GREEN, B.L. et J.D. LINDY (1994) « Post-traumatic stress disorder in victims of disasters », *Psychiatric clinics of North-America*, vol 17, no 2, juin, 301-309.
- GURIN, G., J. VEROFF et S. FIELD (1960) *Americans View their Mental Health*, New York : Basic Books.
- KAUFMANN, J.C. (1993) *Sociologie du couple*, Paris, PUF, Que sais-je ?, n° 2787.
- KRICHNAN, L. (1988) « Recipient need and anticipation of reciprocity in prosocial exchange », *Journal of Social Psychology*, 128, avril, 223-231.
- KUBLER-ROSS, E. (1981) *La mort dernière étape de croissance*, Éditions Québec/Amérique
- LEACH, J. (1994) *Survival Psychology*, New York University Press.
- LIPOVETSKY, Gilles (1983) *L'ère du vide. Essais sur l'individualisme contemporain*. Paris, Gallimard.
- LITWAK, E. et I. SZELENYI (1969) « Primary groupe structures and their functions: kin, neighbors and friends », *American Sociological Review*, 34, 4, 465-481.

- MAIDA, C.A., et al (1983) « Psychosocial Impact of Disasters : Victims of the Baldwin Hills Fire », in *Journal of Traumatic Stress*, Vol. 2, No. 1, 37-47.
- MALO, C. (1995) « Dynamique du soutien social pour les femmes monoparentales de longue date: le rôle de chacun et de chacune », M.A. Provost, dir., *Le soutien social: quelques facettes d'une notion à explorer*, Montréal, Behaviora.
- MALO, C. (1990) *Étude descriptive du soutien social chez les femmes en situation monoparentale de longue date*, UQAM, LAHRES, Thèse de doctorat.
- MARX, G.T. (1994) « Fragmentation and cohesion in american society » R.R. DYNES et K.J. TIERNEY, *Disasters, Collective Behaviour and Social Organisation*, Newark, UDP.
- MERCIER-LEBLOND, G. (1991) *Les services psychosociaux offerts par les CLSC dans le cadre des mesures d'urgence, Document complémentaire*, Québec, Ministère de la Santé et des Services Sociaux.
- MERCIER-LEBLOND, G., *L'intervention sociosanitaire dans le cadre des mesures d'urgence, volet psychosocial, Guide de formation*, Québec, Ministère de la Santé et des Services Sociaux.
- MERCIER-LEBLOND, G., *Comment intervenir auprès des personnes sinistrées*, Québec, Ministère de la Santé et des Services Sociaux.
- MERCIER-LEBLOND, G., *Planification des services psychosociaux dans le cadre des mesures d'urgence*, Québec, Ministère de la Santé et des Services Sociaux.
- MITCHELL, J.C. (1969) *Social Networks in Urban Situations*, Manchester, England, M.U.P.
- MONCHER, F.J. (1995) « Social isolation and child-abuse risk », *Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services*, Septembre, 421-433.
- NEWBURN, T. (1996) *Disaster and after*, London et Philadelphia, Jessica Kingsley Pub.
- OLIVER-SMITH, A. (1996) « Anthropological research on hazards and disasters », *Annual Review of Anthropology*, 25, 303-328.
- PERRY, J., R. HAWKINS et D.M. NEAL (1983) « Giving and receiving aid », *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, 1, 171-188.
- PILIAVIN, J.A. (1990) « Altruism : a review of recent theory and research », *Annual Review of Sociology*, 16, 27-65.
- PITROU, A. (1993) *Les solidarités familiales. Vivre sans famille?*, Paris, Privat.
- QUARANTELLI, E.L. (1996) « Basic themes derived from survey findings on human behavior in the Mexico city earthquake », *International Sociology*, 11, 4, décembre, 481-499.
- QUARANTELLI, E.L. (1978), *Disasters : Theory and Research*, London, Sage Publications.
- QUARANTELLI, E.L. (1982) *Sheltering and Housing after Major Community Disasters : Case Studies and General Observations*. Report presented to the Federal Emergency Management Agency, Wash., D.C., janvier.
- QUIGLEY, B. (1989) « Does asking make a difference ? Effects of initiator, possible gain and risk on attributed altruism », *Journal of Social Psychology*, 129, avril, 259-267.

- RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA MONTÉRÉGIE, DSPPE. *Enquête verglas Montérégie : les aspects psychosociaux. Synthèse des premiers résultats*. RRSSM, 14 août 1998, 4 pages.
- SANTÉ ET BIEN-ÊTRE SOCIAL CANADA (1990), *Services personnels. Planification psychosociale en cas de sinistres*, Division des mesures d'urgence, direction générale des services médicaux, Canada.
- SENNETT, Richard (1979) *Les tyrannies de l'intimité*. Paris, Le Seuil
- SMITH, S.M. (1983) « Disaster : Family Disruption in the Wake of Natural Disaster » in FIGLEY, C.R., McCUBBIN, H.I., *Stress and the Family Volume II : Coping with Catastrophe*, New York , Brunner-Mazel inc.
- TIENNEY, K.J. (1979), *Crisis Intervention Programs for Disaster Victims in Smaller Communities*, Washington, National Institute of Mental Health
- URSANO, R.J. & al. (1994), *Individual and Community Responses to Trauma and Disaster : The Structure of Human Chaos*, Cambridge University Press.
- WARHEIT, Georges J., « Proposition d'un paradigme pour estimer l'impact d'un désastre sur la santé mentale » in MERCIER-LEBLOND, G., *L'intervention sociosanitaire dans le cadre des mesures d'urgence, volet psychosocial, Guide de formation*, Québec, Ministère de la Santé et des services sociaux.
- WEBLEY, P., S.E.G. LEA et R. PORTALSKA (1983) « The unacceptability of Money as a Gift », *journal of Economic Psychology*, 4, 3, 223-238.
- WUTHNOW, R. (1993) *Acts of Compassion, Caring for Others and Helping Ourselves*, Princeton, N.J., PUP.

ANNEXES

ANNEXE 1

Tableau 2 : Les aspects négatifs dominants du sinistre du verglas

Aspect mentionné	
Aucun	2%
Difficulté de déplacement	2%
Manque de préparation des autorités publiques	9%
Manque de préparation personnelle	7%
Manque de génératrice	2%
Manque de préparation Hydro-Québec	10%
Dommmages matériels	3%
Dépendance à l'électricité	3%
Souffrance/froid/faim/isolement	6%
Services offerts	1%
Manque d'informations	5%
Déceptions personnelles	5%
Manque d'électricité	1%
Manque de chauffage	2%
Manque d'eau	1%
Dommmages à l'environnement	1%
Employeurs intransigeants	0,4%
Manque d'intimité	1%
Incertitude	0,3%
Devoir quitter le domicile	1%
Manque de produits de base	1%
Manque de lieux d'hébergement	1%
Expérience difficile	0,5%
Autre aspect négatif	5%
Ne sait pas/Ne répond pas	32%
N=	2110

Tableau 3 : Les aspects positifs dominants du sinistre du verglas

Aspect mentionné	
Aucun	3%
Rapprochement avec la communauté	10%
Rapprochement avec la famille/amis	8%
Solidarité avec la communauté	25%
Solidarité entre proches	2%
Débrouillardise	2%
Bonne organisation personnelle	1%
Prise de conscience du confort	4%
Nécessité d'être mieux préparé	7%
Positif - Hydro-Québec	1%
Information	1%
Expérience nouvelle/collectivité	1%
Expérience nouvelle/personnelle	5%
Travailler davantage	0,4%
Me reposer	1%
Beauté du paysage	0,5%
Bonne organisation du gouvernement	2%
Disponibilité du chauffage d'appoint	1%
Pas de problème majeur	1%
Autre aspect positif	3%
Ne sait pas/ne répond pas	23%
N=	2110

Tableau 4 : Conséquences pratiques de la tempête de verglas

	très important	assez	peu	pas du tout	
difficultés à concilier travail et responsabilités domestiques	23%	19%	15%	43%	N=1161
difficultés d'approvisionnement	13%	16%	20%	50%	N=2089
problème d'argent liquide	12%	12%	17%	59%	N=2095
difficultés de déplacement	18%	16%	18%	49%	N=2093
perte de contact avec les proches	11%	13%	17%	59%	N=2089
problèmes de garde d'enfant	7%	5%	12%	68%	N=765
inquiétudes par rapport aux animaux domestiques	15%	14%	14%	57%	N=1002
ennuis, manque d'activité	12%	15%	18%	55%	N=2092
manque d'information	10%	12%	18%	60%	N=2098
manque d'intimité	9%	12%	20%	59%	N=2095
problèmes de stress	15%	19%	22%	44%	N=2099
problèmes d'isolement	8%	12%	18%	62%	N=2097

Tableau 5 : Conséquences pratiques de la tempête de verglas: problèmes estimés assez ou très importants selon la région

Régions	Concilier travail et			
	responsabilités domestiques	Approvisionnement	Argent liquide	Déplacements
Montréal - Triangle de glace	50%	40%	38%	36%
Montréal - Hors Triangle	52%	36%	38%	29%
Montréal-Est	39%	29%	23%	38%
Montréal-Ouest	44%	37%	25%	47%
Centre-du-Québec	43%	32%	30%	19%
Outaouais	56%	28%	24%	35%
Estrie	30%	20%	17%	20%
Laval, Laurentides, Lanaudière	30%	22%	17%	33%
N=	1161	2089	2095	2093
	$\chi^2= 54$ p<.001	$\chi^2= 74$ p<.001	$\chi^2= 83$ p<.001	$\chi^2= 142$ p<.001

Tableau 6 : Utilisation d'une génératrice selon la région

Régions	Oui
Montréal - Triangle de glace	31%
Montréal - Hors Triangle	15%
Montréal-Est	3%
Montréal-Ouest	4%
Centre-du-Québec	18%
Outaouais	20%
Estrie	28%
Laval, Laurentides, Lanaudière	9%
n=	1307

$\chi^2= 99$
 $p<.001$

Tableau 7 : Gens qui ont reçu l'ordre d'évacuer leur domicile, selon les groupes d'âge

Âge	Oui
18 à 24 ans	6%
25 à 39 ans	5%
40 à 54 ans	6%
55 à 64 ans	3%
65 ans et plus	15%
Tous	7%
n=	921

$\chi^2= 15$
 $p<.01$

Tableau 8 : La période du verglas et le travail, selon la région

Régions	Ne se sont pas absentés	Heures supplémentaires	Tâches modifiées	Perte d'emploi	Perte de salaire
Montréal - Triangle de glace	36%	36%	42%	2%	40%
Montréal - Hors Triangle	47%	27%	43%	3%	28%
Montréal-Est	57%	23%	36%	1%	21%
Montréal-Ouest	40%	26%	33%	2%	21%
Centre-du-Québec	41%	18%	42%	2%	41%
Outaouais	50%	23%	33%	0%	24%
Estrie	70%	25%	25%	1%	14%
Laval, Laurentides, Lanaudière	61%	17%	30%	0%	13%
Tous	52%	24%	34%	1,4%	23%
N=	1169	1168	1168	1168	1168
	$\chi^2= 70$ p<.001	$\chi^2= 18$ p<.05	$\chi^2= 20$ p<.05	$\chi^2= 7$ Non Sig.	$\chi^2= 61$ p<.001

Tableau 9 : Situation d'inconfort et problèmes de stress, selon le statut d'hébergeant ou d'hébergé

Situation d'inconfort	Problème de stress				
	Pas du tout important	Peu important	Assez important	Très important	
Chez les personnes hébergées					
- Du mal à vivre dans un lieu avec beaucoup de gens	16%	10%	31%	43%	n=172
- Le bruit dérangeait	10%	11%	33%	46%	n=101
- Problème de sommeil	16%	16%	29%	39%	n=230
- Cauchemars	2%	14%	14%	69%	n=33
- Aurait voulu plus d'intimité	19%	18%	27%	37%	n=292
- Avait l'impression de déranger/être envahi	21%	20%	27%	32%	n=274
- Il y a eu des tensions	13%	12%	31%	44%	n=143
- Il y a eu des conflits	14%	7%	25%	54%	n=47
Chez les hébergeants					
- Du mal à vivre dans un lieu avec beaucoup de gens	18%	21%	37%	23%	n=173
- Le bruit dérangeait	19%	23%	35%	23%	n=121
- Problème de sommeil	16%	22%	34%	28%	n=182
- Cauchemars	4%	15%	27%	54%	n=26
- Aurait voulu plus d'intimité	22%	28%	30%	20%	n=257
- Avait l'impression d'être envahi	18%	21%	35%	26%	n=154
- Il y a eu des tensions	11%	28%	35%	26%	n=186
- Il y a eu des conflits	52%	21%	17%	10%	n=49

Tableau 10 : Synthèse des cheminements résidentiels des sinistrés, selon notre enquête et l'enquête de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie

	RRSSM	Notre enquête							
		Montérégie		Montréal	Outaouais		Estrie	Laval/Laur.	Centre du Q.
		Triangle	Hors Tri.	Est	Ouest		Lanaud.	Chaud.Appal,	
Sont demeurés à la maison	40%	44%	49%	67%	46%	64%	75%	73%	67%
Sont demeurés à la maison plus de 48 heures sans électricité	n/d	39%	50%	89%	70%	73%	75%	86%	57%
Ont hébergé	63%	37%	47%	30%	48%	48%	58%	66%	42%
Ont été hébergés	53%	56%	51%	33%	54%	36%	25%	27%	43%
Ont été hébergés dans leur réseau	n/d	52%	47%	30%	46%	33%	24%	26%	42%
les ménages sont demeurés unis	78%	82%	79%	76%	78%	73%	81%	80%	84%

Note : L'enquête de la RRSSM regroupe les régions du Triangle de glace et de la Montérégie hors triangle et comprend un échantillon de la région Montréal Ouest

Tableau 11 : Expérience des gens qui sont restés à la maison avec une panne électrique plus de 48 heures

Raisons pour demeurer à la maison	Total	Groupe 1	Groupe 2
- C'était plus pratique	85%	87%	80%
- Craignait le vol ou le vandalisme	31%	29%	36%
- Voulait prévenir des dommages matériels	62%	66%	48%
- Aucune invitation	12%	9%	21%
- Pas pu être hébergé là où on prévoyait	7%	5%	12%
- Pour prendre soin des animaux domestiques	65%	55%	65%
- Pensait que l'électricité reviendrait plus vite	63%	60%	74%
- N'avait pas vraiment de contact à l'extérieur	14%	11%	23%
	(n=629)	(n=479)	(n=150)

N=629

Groupe 1: ceux qui possèdent l'équipement requis. (76%)

Groupe 2: ceux qui demeurent à leur résidence sans l'équipement nécessaire. (24%)

Tableau 12: Les familles avec enfant(s) et le choix de lieu d'hébergement

Premier lieu	Réseau personnel	Centre d'hébergement	Autre
1 enfant	94%	2%	4%
2 enfants	94%	3%	4%
3 enfants	93%	3%	4%
4 enfants	78%	18%	4%
5 enfants	100%	-	-

N=390

$\chi^2=15$

$p<.05$

Deuxième lieu	Réseau personnel	Centre d'hébergement	Autre
1 enfant	96%	-	4%
2 enfants	91%	-	9%
3 enfants	89%	11%	-
4 enfants	54%	-	46%

N=99

$\chi^2=25$

$p<.001$

Tableau 13: Raisons mentionnées pour quitter le domicile

Raisons mentionnées pour quitter le domicile :

- Problèmes matériels à la maison	83%
- Problèmes d'approvisionnement	30%
- Problème de santé antérieur au sinistre	13%
- Problème de santé suite au sinistre	5%
- Reçu une offre d'hébergement	78%
- Reçu l'ordre d'évacuer	7%

N= 941

Tableau 14 : Expérience personnelle d'hébergement, total et par région

Nombre de lieux d'hébergement

1	n=600	73%
2	n=177	22%
3	n=35	2%
plus de 3	n=7	1%

Nombre de jours hébergés

1	27%
2 à 3	34%
4 à 7	24%
8 à 14	9%
plus de 14	7%

Nombre de jours	Nombre de lieux	
1	1	100%
2 à 7	1	72%
2 à 7	plus de 1	28%
8 à 14	1	57%
8 à 14	plus de 1	43%
15 et plus	1	58%
15 et plus	plus de 1	42%

Suite du tableau 14

Régions	1 lieu	2 lieux	3 lieux ou plus
Montréal - Triangle de glace	62%	27%	10%
Montréal - Hors Triangle	66%	21%	14%
Montréal-Est	82%	16%	2%
Montréal-Ouest	73%	23%	5%
Centre-du-Québec	72%	25%	2%
Outaouais	74%	22%	4%
Estrie	82%	14%	4%
Laval, Laurentides, Lanaudière	78%	22%	-

N=818

$\chi^2= 36$
p<.01

Tableau 15: Choix des lieux d'hébergement

Premier lieu d'hébergement

(n=816)

		Raisons de ce choix :			
		Parents	Amis	Voisins	
Réseau primaire Parents : 66% Amis : 25% Voisins : 2%	93%	- C'est quelqu'un de la famille	98%	96%	82%
		- Permettait de demeurer près	55%	51%	97%
		- N'avait pas d'autre possibilité	26%	33%	32%
	Centre d'hébergement	3%	- Ensemble des connaissances sont sinistrées	71%	
		- Personne chez qui résider	56%		
		- Préfère cette solution que demander de l'aide	56%		
		- Situation familiale trop compliquée	55%		
Ressources personnelles	4%				

Les nombres en gras indiquent les différences significatives au seuil $p < .001$

Deuxième lieu

(n=217)

Raisons de ce choix :

			Parents	Amis	Voisins
Réseau primaire	90%	- C'est quelqu'un de la famille	97%	98%	100%
		- Permettait de demeurer près	43%	41%	82%
		- N'avait pas d'autre possibilité	36%	29%	49%
Centre d'hébergement	2% (n=4)	- Ensemble des connaissances sont sinistrées	74%		
		- Personne chez qui résider	40%		
		- Préfère cette solution que demander de l'aide	74%		
		- Situation familiale trop compliquée	60%		
		- Conflit chez les gens où était hébergé	0%		
Ressources personnelle	9%	(n = 20)			

Raisons du changement de lieu :

- Panne d'électricité	56%
- Permettait plus de confort	73%
- Rapprochait de leur domicile	30%
- Aller chez quelqu'un dont on se sent plus pro	51%
- Offre d'hébergement non prévue	27%
- Malaise ou conflit là où était hébergé	6%
- Conflit au centre d'hébergement	6%
- Panne dure plus longtemps que prévu	68%

Troisième lieu

(n=40)

Raisons de ce choix :

		Parents	Amis	
Réseau primaire	86%	- C'est quelqu'un de la famille	97%	95%
		- Permettait de demeurer près	23%	44%
		- N'avait pas d'autre possibilité	46%	20%

Centre d'hébergement **3%** (n=1)

Ressources personnelles **11%** (n=4)

Raisons du changement de lieu :

- Panne d'électricité	56%
- Permettait plus de confort	59%
- Rapprochait de leur domicile	31%
- Aller chez quelqu'un dont on se sent plus proche	42%
- Offre d'hébergement non prévue	33%
- Malaise ou conflit là où était hébergé	8%
- Conflit au centre d'hébergement	8%
- Panne dure plus longtemps que prévu	68%

Les nombres en gras indiquent les différences significatives au seuil $p < .001$

Tableau 16: L'expérience des hébergeants

Nombre de personnes accueillies

1 personne	16%
2 ou 3 personnes	42%
4 ou 5 personnes	26%
6 personnes ou plus	17%

Nombre de jours d'hébergement

1 jour	17%
2 à 7 jours	61%
8 jours et plus	21%

(N=1097)

Tableau 17: Raisons mentionnées pour accueillir des sinistrés

Raisons pour lesquelles vous avez hébergé des sinistrés

Vous aviez de l'électricité	74%
Vous aviez du chauffage	97%
C'est naturel, c'est de la famille, amis, voisins	97%
Vous vous sentiez un peu obligé	20%

N=1097

Tableau 18 : Les conséquences du verglas à long terme, selon la région

Régions	Peu de gens proche^a	Peu de relations avec communauté^b	Renforcer liens proches^c	Renforcer l'appartenance communauté^d	Vulnérabilité communauté^e
Montréal - Triangle de glace	29%	44%	27%	63%	87%
Montréal - Hors Triangle	30%	43%	32%	57%	83%
Montréal-Est	30%	45%	37%	54%	84%
Montréal-Ouest	41%	48%	33%	59%	84%
Centre-du-Québec	26%	36%	31%	55%	76%
Outaouais	31%	45%	31%	63%	84%
Estrie	22%	38%	34%	61%	75%
Laval, Laurentides, Lanaudière	24%	36%	41%	47%	77%
n=	2077	2065	2098	2073	2032
	$\chi^2= 38$ p<.001	$\chi^2= 17$ p<.05	$\chi^2= 27$ Non sig.	$\chi^2= 47$ p<.001	$\chi^2= 97$ p<.001

a: La période du verglas vous a fait rendre compte que vous aviez peu de gens proche sur qui compter

b: La période du verglas vous a fait rendre compte que vous aviez peu de relations avec des gens de votre communauté

c: La période du verglas vous a permis de renforcer les liens avec les personnes que vous connaissiez

d: la période du verglas a renforcé votre sentiment d'appartenance à votre communauté

e: la période du verglas vous a fait rendre compte que votre communauté était vulnérable à certains risques

Tableau 19 : Problèmes de stress selon le type de ménage

Type de ménage	Problème de stress			
	Pas du tout important	Peu important	Assez important	Très important
Seul	49%	20%	17%	14%
2 conjoints	45%	23%	17%	15%
2 adultes	51%	15%	20%	14%
1 adulte avec enfant(s)	31%	21%	29%	19%
2 adultes avec enfant(s)	44%	22%	20%	14%
Plus de 2 adultes sans enfant	43%	30%	17%	11%
Plus de 2 adultes avec enfant	33%	22%	15%	30%

N=2063

$\chi^2= 46$
p<.001

Tableau 20 : Problème de stress selon l'activité principale au moment du verglas

Activité	Pas du tout			
	important	Peu important	Assez important	Très important
Au travail à temps plein	44%	24%	19%	13%
Au travail à temps partiel	39%	21%	22%	18%
Cherche du travail	39%	24%	16%	21%
Aux études	43%	27%	20%	10%
À la retraite	48%	22%	16%	14%
Autre	39%	17%	22%	22%

n=2085

$\chi^2= 31$
 $p<.01$

Tableau 21 : Impacts à long terme du verglas

	Oui
permis de renforcer des liens avec connaissances	66%
fait ressortir ou émerger des tensions ou des conflits	16%
permis de développer de nouvelles relations	32%
fait ressortir la pauvreté de votre réseau	29%
renforcé sentiment d'appartenance avec votre communauté	57%
réalisé que vous aviez peu de relations avec les gens de votre communauté	42%
réalisé que votre communauté était vulnérable à certains risques	80%
renforcé votre capacité de protéger votre famille	79%

Tableau 22 : Choix du premier lieu d'hébergement selon le niveau de revenu

Revenu	Réseau	Centre d'hébergement	Hôtel ou résidence secondaire
Moins de 25 000\$	93%	6%	2%
Entre 25 000\$ et 50 000\$	96%	1%	3%
Entre 50 000\$ et 70 000\$	92%	1%	7%
70 000\$ et plus	90%	1%	9%

N=707

$\chi^2= 25$
p<.001

Tableau 23 : Disponibilité d'un chauffage d'appoint chez les sinistrés demeurés chez eux malgré une panne électrique de plus de 48 heures, selon la région

Régions	Oui
Montréal - Triangle de glace	83%
Montréal - Hors Triangle	71%
Montréal-Est	41%
Montréal-Ouest	46%
Centre-du-Québec	90%
Outaouais	83%
Estrie	94%
Laval, Laurentides, Lanaudière	85%

n=

$\chi^2= 112$
 $p<.001$

Expériences de bénévolat

271 personnes ont affirmé avoir fait du bénévolat (13% du total)

287 lieux ont été mentionnés

Tableau 24 : Lieux mentionnés par les personnes ayant fait du bénévolat

Chez-moi, dans ma famille, chez des voisins	23%
Centre d'hébergement	19%
Pour la municipalité	19%
Dans un centre d'action bénévole	10%
Dans un hôpital	9%
Autre	21%

Tableau 25 : Invitations d'hébergement, emploi et statut résidentiel

Statut	N'a pas reçu d'invitation ^a	Statut	N'a pas reçu d'invitation ^a
Locataire	18%	Cherche du travail	25%
Propriétaire	10%	Tous les autres statuts	12%
N=	1053	N=	1056
	$\chi^2= 13$ $p<.001$		$\chi^2= 6$ $p<.05$

a: Vous êtes resté à la maison parce que...personne ne vous avait invité à demeurer chez lui

Tableau 26 : Recours à l'aide communautaire et publique et satisfaction

Avez-vous bénéficié de :			satisfait?		... de l'organisation?	
			oui	non	oui	non
don de bois de chauffage?	20%	N= 115 /581	87%	13%	89%	10%
spectacle d'animation?	2%	N= 39 /2112	99%	1%	94%	6%
don de la Croix-Rouge ou autres...?	4%	N= 80 /2112	89%	11%	86%	14%
prêt de génératrice?	31%	N= 62 /200	92%	8%	90%	10%
compensations monétaires?	42%	N= 544 /1307	80%	20%	82%	18%
visite à domicile par un représentant?	27%	N= 133 /490	96%	4%	95%	5%

Tableau 27 : Recours à l'aide communautaire et publique et durée de la panne d'électricité^a

Régions	Bois de chauffage	Spectacle d'animation	Dons de la Croix-Rouge	Compensation monétaire	Visite à domicile
Moins de 1 semaine	7%	1%	1%	17%	13%
Entre 7 et 13 jours	21%	4%	7%	61%	36%
Entre 14 et 20 jours	42%	3%	11%	90%	53%
Entre 21 et 27 jours	45%	9%	17%	93%	77%
28 jours et plus	50%	10%	21%	90%	60%
N=	577	1297	1297	1297	486
	$\chi^2= 90$ p<.001	$\chi^2= 33$ p<.001	$\chi^2= 79$ p<.001	$\chi^2= 491$ p<.001	$\chi^2= 99$ p<.001

^a:Aucune différence significative entre les prêts de génératrice selon la durée de la panne n'a été observée. Les résultats ne sont donc pas présentés ici.

Tableau 28 : Recours à l'aide communautaire et publique selon la région

Régions	Bois de chauffage	Compensation monétaire	Visite à domicile
Montréal - Triangle de glace	49%	93%	56%
Montréal - Hors Triangle	29%	60%	34%
Montréal-Est	4%	17%	18%
Montréal-Ouest	9%	22%	19%
Centre-du-Québec	20%	56%	24%
Outaouais	4%	13%	13%
Estrie	9%	39%	34%
Laval, Laurentides, Lanaudière	6%	11%	3%
N=	581	1307	490
	$\chi^2= 100$ p<.001	$\chi^2= 426$ p<.001	$\chi^2= 61$ p<.001

Tableau 29 : Utilisation des compensations monétaires selon le revenu

Revenu	Oui
Moins de 25 000\$	46%
Entre 25 000\$ et 50 000\$	45%
Entre 50 000\$ et 70 000\$	34%
70 000\$ et plus	36%
n=	1137

$\chi^2= 11$
 $p<.05$

ANNEXE 2

Tableau 30 : régions de résidence non pondérée et pondérée

Non pondérée

Région de résidence	fréquence	pourcentage
Montréal - triangle	400	19%
Montréal - hors triangle	201	10%
Montréal est	303	14%
Montréal ouest	402	19%
Centre du Québec	195	9%
Chaudière-Appalaches	5	0%
Outaouais	202	10%
Estrie	203	10%
Laval	83	4%
Laurentides	81	4%
Lanaudière	37	2%
Total	2112	100%

Pondérée

Région de résidence	fréquence	pourcentage
Montréal - triangle	223	11%
Montréal - hors triangle	137	7%
Montréal est	266	13%
Montréal ouest	352	17%
Centre du Québec	196	9%
Chaudière-Appalaches	5	0%
Outaouais	199	9%
Estrie	413	20%
Laval	133	6%
Laurentides	129	6%
Lanaudière	59	3%
Total	2112	100%

Tableau 31: enquête téléphonique : rapport méthodologique

Entrevues réalisées entre le 10 juin et le 2 juillet 1998

	fréquence	pourcentage
Nb de sélections	10633	100,0%
Dans l'échantillon	6208	58,4%
Hors l'échantillon	4425	41,6%
<hr/>		
Dans l'échantillon	6208	100,0%
Entrevues complétées	4306	69,4%
Complété	2112	
non éligible	2194	
pas de réponse	654	10,5%
répondant absent	206	3,3%
absence prolongée	55	0,9%
refus (total)	987	15,9%
refus :	484	
abandon en cours d'entrevue	83	
2e refus	420	
<hr/>		
Hors l'échantillon	4425	100,0%
Incapacité physique ou mentale permanente :		
no discontinué	140	3,2%
langue étrangère	3108	70,2%
non résidentiel	121	2,7%
non résidentiel	1048	23,7%
duplicata	8	0,2%

Tableau 32 : Enquête téléphonique : présentation des principales variables socio-économiques

	%		%
Âge		Statut résidentiel	
18 à 24	8%	Propriétaire	64%
25 à 39	35%	Locataire	36%
40 à 54	33%	Éducation	
55 à 64	12%	Élémentaire ou aucun	10%
65 et plus	11%	Secondaire	35%
Sexe		Collégial	25%
Masculin	36%	Universitaire	30%
Féminin	64%	Revenu	
Type de ménage		moins de 25 000\$	10%
Personne seule	19%	entre 25 000\$ et 50 000	35%
2 Conjoints	24%	entre 50 000\$ et 70 000	25%
2 adultes	3%	70 000\$ et plus	29%
1 adulte et 1 enfant	9%	Durée de la panne électrique	
2 conjoints avec enfant(s)	37%	5 jours et moins	51%
2 adultes et plus sans enfant	5%	6 à 10 jours	25%
2 adultes et plus avec enfant(s)	4%	11 à 15 jours	9%
		16 à 20 jours	4%
		21 à 25 jours	6%
		Plus de 25 jours	5%

Tableau 33 : Enquête ciblée : présentation des principales variables socio-économiques

	%		%
Durée de la panne électrique		Statut résidentiel	
5 jours et moins	11%	Propriétaire	57%
6 à 10 jours	23%	Locataire	43%
11 à 15 jours	13%		
16 à 20 jours	14%	Éducation* (niveau atteint)	
21 à 25 jours	27%	Élémentaire ou aucun	5%
Plus de 25 jours	12%	Secondaire	33%
		Collégial	15%
		Universitaire	47%
Âge		Revenu	
18 à 34	22%	moins de 25 000\$	40%
35 à 44	40%	entre 25 000\$ et 50 000\$	18%
45 à 54	21%	entre 50 000\$ et 70 000\$	8%
55 à 64	14%	70 000\$ et plus	25%
65 et plus	3%		
Sexe		Activité	
Masculin	38%	Cadres/prof. intermédiaire	24%
Féminin	62%	Employé	16%
		Travailleur autonome	12%
État civil		Agriculteur	5%
Célibataire	20%	Étudiants COFI	10%
Marié ou conjoint de fait	62%	Empl. t. partiel (toutes cat.)	7%
Séparé/divorcé	18%	Aide sociale	5%
		Recherche d'emploi	5%
Type de ménage		Retraité	9%
Personne seule	13%	Autre	7%
2 Conjoints	19%		
2 adultes	4%		
1 adulte avec enfant(s)	11%		
2 conjoints avec enfant(s)	41%		
2 adultes et plus sans enfant	7%		
2 adultes et plus avec enfant(s)	5%		

* Les niveaux d'éducation des immigrants ne sont pas inclus; la moitié est actuellement étudiant au COFI; les autres occupent des emplois non qualifiés en général

*ANNEXE 3 – ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE :
QUESTIONNAIRE*

QUESTIONNAIRE

Bonjour, je suis _____ de la maison de recherche _____. Nous réalisons une importante étude pour le compte de la Commission scientifique et technique qui a été mise sur pied par le Gouvernement du Québec pour analyser les événements relatifs à la tempête de verglas de janvier dernier. J'aurais besoin de votre collaboration quelques minutes

[Consignes : responsable du ménage de 18 ans et plus n'ayant pas participé à une enquête concernant la tempête de verglas]

Situation par rapport au sinistre

1. À cause de la tempête de verglas qui s'est abattue sur le Québec entre le 5 et le 9 janvier 1998, votre domicile a-t-il été privé d'électricité pendant au moins 48 heures consécutives ?

Oui 1

Non 2

Si 1 à Q.1, passez à Q.2

Si 2 à Q.1, passez à Q.4

2. Pendant combien de jours : ____

3. À votre connaissance, la panne que vous avez vécue touchait-elle :

Votre ville dans son ensemble 1

Votre quartier 2

Votre rue 3

Votre résidence seulement 4

4. Votre domicile a-t-il été privé de téléphone ?

Oui 1

Non 2

Conséquences immédiates du sinistre

5. Que vous ayez ou non manqué d'électricité, pouvez vous m'indiquer si pour vous la panne a eu une ou plusieurs des répercussions suivantes :

	oui	non
5a)Un ou plusieurs membres de votre ménage ont dû se faire héberger	1	2
5b)Vous avez hébergé une (des) personne(s) sinistrées	1	2
5c)Vous avez utilisé des services d'un centre d'hébergement	1	2
5d)Vous avez échangé de l'aide avec d'autres personnes de votre entourage	1	2

Si (2 à 5a et 5b et 5c et 5d) ou si (1 à Q.5d et 2 à Q.1) : terminer l'entrevue

Renseignements personnels

Avant de continuer l'entrevue, nous aimerions avoir quelques précisions vous concernant, vous et votre ménage :

6. Au total, en vous incluant, combien y a-t-il de personnes qui habitent habituellement dans votre foyer ? _____

7. Pourriez-vous m'énumérer toutes ces personnes, en donnant leur âge exact, leur sexe et en l'identifiant par le lien que vous avez avec cette personne ? (commencer par la personne la plus âgée)

<i>Lien</i>	<i>Âge</i>	<i>Sexe</i>

8. Possédez-vous des animaux domestiques ?

oui 1
Non 2

9. Vous personnellement, occupiez-vous un emploi lors de la période du verglas (6 janvier au 6 février)?

Oui 1

Non 2

Prévention et conséquences du sinistre au domicile

10. Avant la tempête de verglas, aviez-vous déjà vécu une catastrophe ? (ex. tremblement de terre incendie majeur, inondation, etc.)

Oui 1

Non 2

11. Avant la tempête de verglas, est-ce que vous vous sentiez très, assez, pas tellement ou pas du tout préparé à faire face à un tel sinistre? :

Très préparé 1

Assez préparé 2

Pas tellement préparé 3

Pas du tout préparé 4

Si 1 ou 2 à Q.11 passez à q12

Si 3 ou 4 à Q.11 passez à q13

12. (*Si 1 ou 2 à Q.11*) Est-ce que les éléments suivant sont parmi ceux qui vous font dire que vous étiez préparé :

	oui	non
Vous aviez acquis certains équipements en cas de sinistre	1	2
Vous aviez établi un plan d'évacuation de votre domicile	1	2
Vous aviez identifié un lieu d'hébergement en cas de sinistre	1	2
Vous aviez choisi un numéro de téléphone contact en cas de dispersion des membre de la famille	1	2

13. Avant la tempête, avez-vous eu accès à des renseignements pour vous aider à vous préparer à un sinistre ?

Oui 1

Non 2

Si 1 à Q.13, passez à Q.14

Si 2 à Q.13, passez à Q.15

14. De quelle(S) façon(S) ou par qui avez-vous obtenu ces renseignements ?
(consigne : ne pas lire les choix de réponses)

	1 ^{ère} mention	Autres mentions
A) Famille, amis, voisins	1	2
B) Radio/télévision	1	2
C) Quotidiens	1	2
D) Téléphones aux services	1	2
E) Réunions d'information	1	2
F) Dépliants ou feuillets d'information	1	2
Si Autre, précisez :	_____	_____

15. Avant la tempête du verglas, possédiez-vous chez vous les équipements suivants :

	Oui	Non	Nsp	refus
a) Trousse de premiers soins portative	1	2	3	4
b) Extincteur	1	2	3	4
c) Eau embouteillée	1	2	3	4
d) Radio à piles	1	2	3	4
e) Lampe de poche en état de fonctionner	1	2	3	4
f) Chandelles en nombres suffisants	1	2	3	4
g) Piles (ou batteries) de rechange	1	2	3	4
h) Trousse « prêt à partir » en cas de sinistre contenant par exemple médicaments, vêtements et autres objets indispensables si vous deviez quitter votre résidence rapidement en cas d'urgence	1	2	3	4
i) Génératrice	1	2	3	4
j) Source de chauffage d'appoint	1	2	3	4

Conséquences du sinistre au domicile

Si 1 à Q.1

16. Durant la panne, êtes-vous demeuré un certain temps à votre domicile, malgré l'absence d'électricité ?

Oui 1

Non 2

Si 1 à Q.16, passez à Q.17

Si 2 à Q.16, passez à Situation concernant l'hébergement à l'extérieur

17. Combien de jours ? : _____

Si 1 à Q.15J, passez à Q.18.a

si 2 à Q.15J, passez à Q18.d

18.a (*Si 1 à Q.15J*) Vous venez de me dire que vous possédez une source de chauffage d'appoint. J'aimerais que vous me disiez si oui ou non ceci est une raison qui explique que vous soyez resté à la maison malgré l'absence d'électricité:

Oui 1

Non 2

(Si 1 à Q.18.a, passez à Q.18.b)

(Si 2 à Q.18.a, passez à Q.18.c)

18.b J'aimerais que vous me disiez si oui ou non ces raisons expliquent aussi que vous soyez resté à la maison.

18.c J'aimerais que vous me disiez si oui ou non, ces autres raisons expliquent que vous soyez resté à la maison :

18.d (*si 2 à Q.15J*) Je vais vous lire une série d'énoncés, j'aimerais que vous me disiez si, oui ou non, ces raisons expliquent que vous soyez resté à la maison, malgré l'absence d'électricité

	Oui	non	refus
a) C'était plus pratique	1	2	3
b) Vous craigniez le vol ou le vandalisme	1	2	3
c) Vous vouliez prévenir des dommages matériels à votre résidence	1	2	3
d) Vous n'aviez pas eu d'offre d'hébergement	1	2	3
e) Vous n'avez pas pu être hébergé où vous prévoyiez l'être	1	2	3
f) Si 1 à 8 : Vous deviez prendre soin de vos animaux domestiques	1	2	3
g) Vous pensiez que l'électricité reviendrait plus vite	1	2	3
h) Vous n'aviez pas vraiment de contact avec l'extérieur	1	2	3

19. Si vous êtes demeuré à votre domicile pendant la panne d'électricité, il est probable que vous ayez eu des difficultés pour vous chauffer, préparer vos repas ou des problèmes d'hygiène. Dans ces conditions, j'aimerais savoir si vous avez retenu les solutions suivantes :

	Oui	Non	Nsp	refus
a)Utilisation d'une génératrice	1	2	3	4
b)(ne pas lire si 1 à Q.18.a)				
Utilisation d'une source d'appoint pour se chauffer	1	2	3	4
c)Utilisation d'une source d'appoint pour cuire les aliments	1	2	3	4
d)Repas au restaurant/livraison de repas	1	2	3	4
e)Repas dans les centres d'hébergement	1	2	3	4
f)Utilisation des installations sanitaires (toilettes, douches) de parents, amis ou voisins	1	2	3	4
g)Utilisation des installations sanitaires au travail ou dans un centre de loisirs	1	2	3	4

- | | | |
|-----------------------|---|---|
| e)Offre d'hébergement | 1 | 2 |
| f)Ordre d'évacuer | 1 | 2 |

24. Avez-vous consulté un organisme ou une personne avant de prendre la décision de partir?

- | | |
|-----|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 |

Si 1 à Q.24, passez à Q.25

Si 2 à Q.24, passez à Q.26

25. Qui avez-vous consulté ? (*consigne : ne pas lire*)

- | | | |
|---|------------------------|---|
| 1 | Parents, amis, voisins | 1 |
| 2 | Autorité municipale | 2 |
| 3 | Autre, | 3 |
- Précisez : _____

Préambule : Jusqu'à présent nous avons parlé de la situation de l'ensemble de votre ménage. Pour les questions qui suivent, nous allons nous concentrer sur votre expérience personnelle.

26. Vous-même, avez-vous été hébergé à l'extérieur de votre domicile ?

- | | |
|-----|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 |

Si 1 à Q.26, passez à Q.27

Si 2 à Q.26, passez à Situation concernant l'accueil de sinistrés

27. Au total, dans combien de lieux avez-vous été hébergé?

Si Q.27 = 1, faire Questions Q.28.a et Q.29 à Q.33

Si Q.27 = 2, faire questions Q.28.b et Q.29 à Q.40

Si Q.27 = 3, faire questions Q.28.b et Q.29 à Q.47

Si Q.27 > 3, faire questions Q.28.c à Q.47

28.a. Quand vous avez quitté votre domicile, à quel endroit avez-vous été hébergé : *(ne pas lire)*

28.b. Quand vous avez quitté votre domicile, à quel endroit avez-vous d'abord été hébergé : *(ne pas lire)*

28.c. Nous allons maintenant examiner la situation que vous avez vécu dans vos trois premiers lieux d'hébergement. Quand vous avez quitté votre domicile, à quel endroit avez-vous d'abord été hébergé : *(ne pas lire)*

Chez des parents	1
Chez des amis	2
Chez des voisins	3
Dans un centre d'hébergement	4
À l'hôtel	5
Dans une résidence secondaire (chalet, maison de campagne, etc.)	6
Chez des gens qui ont utilisé le service 1-800	7

29. Combien de jours avez-vous été hébergé à cet endroit : _____

30. **(Si Q.28 = 1 ou 2 ou 3)** Est-ce que les raisons suivantes sont parmi celles qui expliquent que vous ayez choisi cette solution ?

	oui	non
Parce que c'est quelqu'un de la famille; un ami	1	2
Parce que ça vous permettait de demeurer proche de chez vous	1	2
Parce que vous n'aviez pas d'autres possibilités	1	2

31. **(Si Q.28 = 4 ou 7)** Est-ce que les raisons suivantes sont parmi celles qui expliquent que vous avez choisi cette solution ?

	Oui	non
L'ensemble des personnes que vous connaissiez étaient sinistrées		
Vous n'aviez personne chez qui vous pouviez résider	1	2
Vous préféreriez cette solution que d'avoir à demander l'aide de quelqu'un	1	2
Vous croyiez que votre situation familiale (beaucoup de jeunes enfants, personne handicapée, personne malade) était trop compliquée pour demander l'aide de quelqu'un	1	2

32. (**Si Q.28 = 4 ou 7**) En général, avez-vous été très, assez, peu ou pas du tout satisfait des conditions qui vous ont été offertes ?

très satisfait	1
assez satisfait	2
peu satisfait	3
pas du tout satisfait	4

Si Q.28 = 4 et Q.32 = 3 ou 4, passez à Q.33

Si Q.32 = 1 ou 2, ou Q.28 = 7 passez à Q.34

33. Votre insatisfaction concerne-t-elle les aspects suivants ?

	Oui	non	nsp	refus
L'accueil	1	2	3	4
L'information sur les droits et conditions d'accès	1	2	3	4
L'information sur les services offerts	1	2	3	4
Les délais d'attente	1	2	3	4
L'organisation des lieux	1	2	3	4
La qualité des services d'alimentation	1	2	3	4
La qualité des installations prévues pour le coucher	1	2	3	4
Les services disponibles sur place (transport, services de santé...)	1	2	3	4

34. Vous nous avez dit que vous avez changé de lieu d'hébergement. Les raisons suivantes sont-elles parmi celles qui expliquent ce changement :

	Oui	Non	Nsp	refus
Parce que là où vous étiez, il y a aussi eu une panne d'électricité	1	2	3	4
Ça vous permettait d'avoir plus de confort	1	2	3	4
Ça vous rapprochait de votre domicile, de votre travail ou de celui de votre conjoint	1	2	3	4
Parce que vous vous installiez chez quelqu'un de qui vous vous sentiez plus proche	1	2	3	4
Parce que vous avez eu une (des) offres d'hébergement que vous n'aviez pas prévue(s)	1	2	3	4

Parce qu'il y a eu un malaise ou un conflit avec les gens chez qui vous étiez hébergé

	1	2	3	4
--	---	---	---	---

35. À quel endroit avez-vous alors été hébergé? (*ne pas lire*)

Chez des parents	1
Chez des amis	2
Chez des voisins	3
Dans un centre d'hébergement	4
À l'hôtel	5
Dans une résidence secondaire (chalet, maison de campagne, etc.)	6
Chez des gens qui ont utilisé le service 1-800	7

36. Combien de jours avez-vous été hébergé à cet endroit : ____

37. (**Si Q.35 = 1 ou 2 ou 3**) Est-ce que les raisons suivantes sont parmi celles qui expliquent que vous ayez choisi cette solution ?

	oui	non
Parce que c'est quelqu'un de la famille; un ami	1	2
Parce que ça vous permettait de demeurer proche de chez vous	1	2
Parce que vous n'aviez pas d'autres possibilités	1	2
(Si Q.28 = 1 ou 2 ou 3) Il y a eu un conflit avec les gens chez qui vous étiez hébergé	1	2
(Si Q.28 = 4 ou 7) Vous étiez insatisfait des conditions d'hébergement	1	2

38. (**Si Q.35 = 4 ou 7**), est-ce que les raisons suivantes sont parmi celles qui expliquent que vous avez choisi cette solution ?

	oui	non
L'ensemble des personnes que vous connaissiez étaient sinistrées	1	2
Vous n'aviez personne chez qui vous pouviez résider	1	2
Vous préféreriez cette solution que d'avoir à demander l'aide de quelqu'un	1	2
Vous croyiez que votre situation familiale (beaucoup de jeunes enfants, personne handicapée, personne malade) était trop compliquée pour demander l'aide de quelqu'un	1	2

Il y a eu un conflit avec les gens chez qui
vous étiez hébergé

1 2

39. (Si Q.35 = 4 ou 7) : En général, avez-vous été très, assez peu ou pas du tout satisfait des conditions qui vous ont été offertes ?

très satisfait	1
assez satisfait	2
peu satisfait	3
pas du tout satisfait	4

Si Q.39 = 3 ou 4 et Q.35 = 4, passez à Q.40

Si Q.39 = 1 ou 2, ou Q.35 = 7 passez à Q.41

40. Votre insatisfaction concerne-t-elle les aspects suivants ?

	Oui	non	nsp	refus
L'accueil	1	2	3	4
L'information sur les droits et conditions d'accès	1	2	3	4
L'information sur les services offerts	1	2	3	4
Les délais d'attente	1	2	3	4
L'organisation des lieux	1	2	3	4
La qualité des services d'alimentation	1	2	3	4
La qualité des installations prévues pour le coucher	1	2	3	4
Les services disponibles sur place (transport, services de santé...)	1	2	3	4

41. Vous nous avez dit que vous avez changé une deuxième fois de lieu d'hébergement. Les raisons suivantes sont-elles parmi celles qui expliquent ce changement :

	Oui	Non	Nsp	refus
Parce que là où vous étiez, il y a aussi eu une panne d'électricité	1	2	3	4
Ça vous permettait d'avoir plus de confort	1	2	3	4
Ça vous rapprochait de votre domicile, de votre travail ou de celui de votre conjoint	1	2	3	4

Parce que vous vous installiez chez quelqu'un de qui vous vous sentiez plus proche	1	2	3	4
Parce que vous avez eu une (des) offres d'hébergement que vous n'aviez pas prévue(s)	1	2	3	4
(Si Q.28 = 1 ou 2 ou 3) Parce qu'il y a eu un malaise ou un conflit avec les gens chez qui vous étiez hébergé	1	2	3	4

42. À quel endroit avez-vous alors été hébergé? (*ne pas lire*)

Chez des parents	1
Chez des amis	2
Chez des voisins	3
Dans un centre d'hébergement	4
À l'hôtel	5
Dans une résidence secondaire (chalet, maison de campagne, etc.)	6
Chez des gens qui ont utilisé le service 1-800	7

43. Combien de jours avez-vous été hébergé à cet endroit : ____

44. **(Si Q.42 = 1 ou 2 ou 3)**, Est-ce que les raisons suivantes sont parmi celles qui expliquent que vous ayez choisi cette solution ?

	oui	non
Parce que c'est quelqu'un de la famille; un ami	1	2
Parce que ça vous permettait de demeurer proche de chez vous	1	2
Parce que vous n'aviez pas d'autres possibilités	1	2
(Si Q.35 = 1 ou 2 ou 3) Il y a eu un conflit avec les gens chez qui vous étiez hébergé	1	2
(Si Q.35 = 4 ou 7) Vous étiez insatisfait des conditions d'hébergement	1	2

45. **(Si Q.42 = 4 ou 7)** Est-ce que les raisons suivantes sont parmi celles qui expliquent que vous ayez choisi cette solution ?

	oui	non
L'ensemble des personnes que vous connaissiez étaient sinistrées	1	2
Vous n'aviez personne chez qui vous pouviez résider	1	2

Vous préféreriez cette solution que d'avoir à demander l'aide de quelqu'un 1 2

Vous croyiez que votre situation familiale (beaucoup de jeunes enfants, personne handicapée, personne malade) était trop compliquée pour demander l'aide de quelqu'un 1 2

(Si Q.35 = 1 ou 2 ou 3) Il y a eu un conflit avec les gens chez qui vous étiez hébergé 1 2

46. (Si Q.42 = 4 ou 7) : en général, avez-vous été très, assez peu ou pas du tout satisfait des conditions qui vous ont été offertes ?

très satisfait 1

assez satisfait 2

peu satisfait 3

pas du tout satisfait 4

Si Q.46 = 3 ou 4 et Q.42 = 4, passez à Q.47

Si Q.46 = 1 ou 2, ou Q.42 = 7 passez à Q.48)

47. Votre insatisfaction concerne-t-elle les aspects suivants ?

	Oui	non	nsp	refus
L'accueil	1	2	3	4
L'information sur les droits et conditions d'accès	1	2	3	4
L'information sur les services offerts	1	2	3	4
Les délais d'attente	1	2	3	4
L'organisation des lieux	1	2	3	4
La qualité des services d'alimentation	1	2	3	4
La qualité des installations prévues pour le coucher	1	2	3	4
Les services disponibles sur place (transport, services de santé...)	1	2	3	4

48. Durant la période où vous avez été hébergé à l'extérieur de chez vous, vous avez pu vivre un certain sentiment d'inconfort. Nous allons vous présenter quelques situations, nous aimerions savoir si vous les avez vécues et, si c'est le cas, si l'inconfort ressenti était un peu important, assez important ou très important

	oui	non	Un peu	assez	Très	refus
Vous avez eu du mal à vivre dans un lieu où il y avait beaucoup de gens	1	2	3	4	5	6
Le bruit vous dérangeait	1	2	3	4	5	6
Vous avez eu des problèmes de sommeil	1	2	3	4	5	6
Vous avez eu des cauchemars	1	2	3	4	5	6
Vous auriez voulu avoir plus d'intimité	1	2	3	4	5	6
(Si Q.28 ou Q.35 ou Q.42 = 1 ou 2 ou 3)						
Vous aviez l'impression de déranger	1	2	3	4	5	6
Il y a eu des tensions						
Il y a eu des conflits	1	2	3	4	5	6

49. **(Si Q.48 = 5 et si Q.26 = 1)**, cet inconfort est survenu quand vous étiez hébergé à quel endroit ? _____

Situation concernant l'accueil de sinistrés

Si Q.5b = 1

Si Q.5b = 2, passez à la section des questions sur la santé

50. Vous nous avez dit précédemment que vous aviez hébergé une ou des personnes sinistrées à votre domicile, combien de jours cette ou ces personnes sont demeurées chez vous : _____

51. Pendant la majorité du temps, combien de personnes étaient hébergées chez vous en même temps ? _____

51. J'aimerais que vous me disiez si oui ou non les raisons suivantes sont parmi celles qui expliquent que des personnes sinistrées se soient retrouvées chez vous :

	Oui	non
Vous aviez de l'électricité	1	2
Vous aviez du chauffage	1	2
C'est naturel, c'est la famille (ou ce sont des amis)	1	2
Parce que vous vous sentiez un peu obligé	1	2
Vous avez offert de l'hébergement par le service 1-800	1	2

52. Durant la période où vous avez hébergé des gens à la maison, vous avez pu vivre un certain sentiment d'inconfort. Nous allons vous présenter quelques situations, nous aimerions savoir si vous les avez vécues et, si c'est le cas, si l'inconfort ressenti était un peu important ou très important

	oui	non	Un peu	assez	Très	refus
Vous avez eu du mal à vivre dans un lieu où il y avait beaucoup de gens	1	2	3	4	5	6
Le bruit vous dérangeait	1	2	3	4	5	6
Vous avez eu des problèmes de sommeil	1	2	3	4	5	6
Vous avez eu des cauchemars	1	2	3	4	5	6
Vous auriez voulu avoir plus d'intimité	1	2	3	4	5	6
Vous aviez l'impression d'être envahi	1	2	3	4	5	6
Il y a eu des tensions						
Il y a eu des conflits	1	2	3	4	5	6

Section des questions sur la santé

Préambule : nous allons maintenant passer à une section concernant les services de santé

54a. Durant la période du verglas, avez-vous consulté un professionnel de la santé?

Oui	1
Non	2
ne sais pas	8
refus	9

Si Q.54 = 1, passez à Q.54b

Si Q.54 = 2, passez à Q.60

54b. Pour quel problème de santé avez-vous consulté ce professionnel?

55. Quel professionnel avez-vous consulté?

- 1 Médecin
- 2 Infirmière
- 3 Psychologue
- 4 autre (précisez) : _____
- 5 ne sais pas
- 6 refus

56. Où avez-vous consulté le professionnel?

- 1 à la clinique médicale
- 2 à l'urgence / hôpital
- 3 au CLSC
- 4 professionnel au centre d'hébergement
- 5 autre (précisez) : _____
- 6 ne sais pas
- 7 refus

57. Durant la période du verglas, avez-vous été hospitalisé ?

- 1 Oui, combien de jours : _____
- 2 Non
- 3 ne sais pas
- 4 refus

58. Avez-vous eu de la difficulté à obtenir un service de santé?

- Oui 1
- Non 2
- ne sais pas 3
- refus 4

Si Q.58 = 1, passez à Q.58b

Si Q.58 = 2 ou 3 ou 4, passez à Q.59

58b. Pouvez-vous me dire pour quelle raison vous avez eu de la difficulté à obtenir ce service? (**consigne, ne pas lire les choix de réponses**)

- Difficulté à se rendre 1
- Établissement fermé en raison de la panne 2
- Autres _____ 3

59. Avez-vous été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt insatisfait ou très insatisfait des soins reçus?
- | | |
|--------------------|---|
| très satisfait | 1 |
| plutôt satisfait | 2 |
| plutôt insatisfait | 3 |
| très insatisfait | 4 |
60. Suite à la tempête de verglas, est-ce que vous avez dû annuler un rendez-vous avec un médecin ou un professionnel de la santé?
- | | |
|---|-------------|
| 1 | Oui |
| 2 | Non |
| 3 | ne sais pas |
| 4 | refus |

Soutien social

Préambule : nous allons maintenant passer à une série de questions sur l'aide que vous avez pu recevoir ou donner durant la période du verglas

61. Durant la période du verglas, avez-vous effectué du bénévolat ?

Oui	1
Non	2

Si Q.61 = 1, passez à Q.61b

Si Q.61 = 2, passez à Q.62

- 61b À quel endroit?
- _____

62. Vous ou quelqu'un de votre ménage, avez-vous bénéficié de ?

	Oui	non
a) (Si Q.18a = 1 ou Q.19b=1) Don de bois de chauffage	1	2
b) (si Q.5a = 1) Offres d'hébergement à l'extérieur de la région	1	2
c) (Si Q.5c = 1) Spectacles d'animation	1	2
d) Don de la Croix-Rouge ou d'autres organismes bénévoles	1	2
e) (Si Q.19a = 1) Prêts de génératrices	1	2
f) (Si Q.1 = 1) Compensation monétaire offerte par le gouvernement (10\$/jour)	1	2
g) (Si Q.1 = 1 et Q.26 = 2) Visites à domicile	1	2

Si Q.62a ou b ou c ou d ou e ou f ou g = 1, passez à Q.63a ou b ou c ou d ou e ou f ou g

Si Q.62 = 2, passez à Q.65

63. Diriez-vous que vous avez été très, assez, peu ou pas du tout satisfait de ce que vous avez reçu ?

	Très	Assez	Pas tellement	Pas du tout	n/a
Don de bois de chauffage	1	2	3	4	8
Offres d'hébergement	1	2	3	4	8
Spectacles d'animation	1	2	3	4	8
Don d'organismes	1	2	3	4	8
Prêts de génératrices	1	2	3	4	8
Compensation monétaire	1	2	3	4	8
Visites à domicile	1	2	3	4	8

64. Diriez-vous que vous avez été très, assez, peu ou pas du tout satisfait de la façon dont cela a été organisé ?

	Très	Assez	Pas tellement	Pas du tout	n/a
Don de bois de chauffage	1	2	3	4	8
Offres d'hébergement	1	2	3	4	8
Spectacles d'animation	1	2	3	4	8
Don d'organismes	1	2	3	4	8
Prêts de génératrices	1	2	3	4	8
Compensation monétaire	1	2	3	4	8
Visites à domicile	1	2	3	4	8

65. (*Si Q.5.c = 1 et (Q.28c ≠ 4 ou Q.35c ≠ 4 ou Q.42c ≠ 4)* Vous nous avez dit que vous avez utilisé les services d'un centre d'hébergement. En général, avez-vous été très, assez, peu ou pas du tout satisfait des services et des conditions qui vous ont été offerts?

très satisfait	1
assez satisfait	2
peu satisfait	3
pas du tout satisfait	4

Si Q.65 = 3 ou 4, passez à Q.66

Si Q.65 = 1 ou 2, passez à Q.67

66. Votre insatisfaction concerne-t-elle les aspects suivants ?

	Oui	non	nsp	refus
L'accueil	1	2	3	4
L'information sur les droits et conditions d'accès	1	2	3	4
L'information sur les services offerts	1	2	3	4
Les délais d'attente	1	2	3	4
L'organisation des lieux	1	2	3	4
La qualité des services d'alimentation	1	2	3	4
Les services disponibles sur place (transport, services de santé...)	1	2	3	4

Information et services publics

67. Je vais vous lire une liste de services publics, j'aimerais que vous me disiez si vous les avez utilisé durant la période du verglas et, si c'est le cas, si vous avez été très, assez, peu ou pas du tout satisfait du service obtenu.

	Pas Utilisé		Très satisfait	assez	peu	non satisfait	Nsp/refus
Centre d'urgence 911	1	2	3	4	5	6	7
Ligne téléphonique Info-Santé	1	2	3	4	5	6	7
Ligne téléphonique 1-800-aide (info verglas)	1	2	3	4	5	6	7
Pompiers	1	2	3	4	5	6	7
Service de police	1	2	3	4	5	6	7
Service de réparation d'Hydro-Québec	1	2	3	4	5	6	7

68. Êtes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, pas tellement d'accord, pas d'accord du tout avec l'énoncé suivant :

Ma municipalité était très bien préparée à faire face aux conséquences d'un tel sinistre.

tout à fait d'accord	1
assez d'accord	2

pas tellement d'accord	3
pas d'accord du tout	4

69. Durant la période du verglas, quels moyens avez-vous utilisés pour vous informer de l'évolution de la situation, des mesures de sécurité à prendre et des décisions prises par les autorités ? (ne pas lire)

	1 ^{ère} mention	Autres mentions
a) Famille, amis	1	2
b) Voisinage, commerce etc.	1	2
c) Radio	1	2
d) Télévision	1	2
e) Journaux		
f) Téléphones aux services	1	2
g) Réunions d'information	1	2
h) Employés de la ville, du CLSC ou de l'armée (pompiers, policiers)	1	2
i) Dépliants ou feuillets d'information	1	2
j) Centre d'hébergement	1	2
k) Autre, précisez : _____		

70. Avec le recul, diriez-vous maintenant que vous avez été très, assez, peu ou pas du tout satisfait de l'information reçue de la part de ?

	Très	Assez	peu	Pas du tout	n/a
Le maire de votre municipalité	1	2	3	4	8
Les porte-parole du gouvernement	1	2	3	4	8
Les porte-parole d'Hydro-Québec	1	2	3	4	8
Les policiers/pompiers	1	2	3	4	8
(Si Q.7 lien = fils, filles ou enfants et âge < que 18 ans) De la commission scolaire	1	2	3	4	8
Les journalistes	1	2	3	4	8

71. Êtes-vous tout à fait d'accord, assez d'accord, pas tellement d'accord, pas d'accord du tout avec les énoncés suivants :

- Vous considérez que les autorités gouvernementales sont responsables d'assurer la sécurité de votre famille.

tout à fait d'accord	1
assez d'accord	2
pas tellement d'accord	3
pas d'accord du tout	4

- Vous considérez que les autorités gouvernementales sont capables d'assurer la sécurité de votre famille.

tout à fait d'accord	1
assez d'accord	2
pas tellement d'accord	3
pas d'accord du tout	4

Impacts du sinistre dans divers domaines

Préambule : Je vais maintenant vous poser quelques questions sur les impacts de la tempête du verglas dans divers domaines.

72. La période du verglas a-t-elle eu les effets suivants, et si oui, ont-ils été très assez ou peu important :

	Oui	Non	très	assez	peu
Elle a permis de renforcer les liens avec les personnes que vous connaissiez	1	2	3	4	5
Elle a fait ressortir ou émerger des tensions ou des conflits avec certaines personnes que vous connaissiez	1	2	3	4	5
Elle vous a permis de développer de nouvelles relations	1	2	3	4	5
Elle vous a fait rendre compte que vous aviez peu de gens proches sur qui vous pouviez compter vraiment	1	2	3	4	5

Elle a renforcé votre sentiment d'appartenance à votre communauté	1	2	3	4	5
Elle vous a fait rendre compte que vous aviez peu de relations avec des gens de votre communauté	1	2	3	4	5

73. Je vais maintenant vous lire une série d'énoncés. J'aimerais que vous me disiez si pour vous ces problèmes ont été très, assez, peu ou pas du tout importants durant la période du verglas

	très	assez	peu	pas du tout
(si Q.9 = 1) Vous avez eu de la difficulté à concilier votre travail et vos responsabilités domestiques	1	2	3	4
Difficultés d'approvisionnement	1	2	3	4
Problèmes d'argent liquide	1	2	3	4
Difficultés de déplacements	1	2	3	4
Perte de contact avec les proches	1	2	3	4
(Si Q.7 lien = enfants, fille ou fils et âge < que 16) Problèmes de garde d'enfants	1	2	3	4
Inquiétude par rapport à des animaux domestiques (si 1 à 8)	1	2	3	4
Ennui, manque d'activités	1	2	3	4
Manque d'information	1	2	3	4
Promiscuité	1	2	3	4

74. **(Si Q.9 = 1)** À cause de la tempête de verglas, avez-vous, au travail, rencontré une ou plusieurs des situations suivantes :

Vous avez dû vous absenter plus d'une journée	1
Vous avez dû faire des heures supplémentaires	2
Vos tâches ont été modifiées	3
Vous avez subi une perte de salaire	4
Vous avez subi un congédiement	5

75. À combien estimez-vous vos pertes encourues à cause de la tempête du verglas? (comprenant les dommages au domicile, les pertes de revenus, de nourriture, etc.):

moins de 100 \$	1
de 100 \$ à moins de 1000 \$	2
de 1000 \$ à moins de 10 000 \$	3

de 10 000 \$ à moins de 100 000 \$	4
100 000 \$ et plus	5

76. (Si Q.15a ou b ou c ou d ou e ou f ou g ou h ou i ou j = 2) Depuis la tempête du verglas, possédez-vous maintenant chez vous les équipements suivants :

	Oui	Non	Nsp	refus
Trousse de premiers soins portative	1	2	3	4
Extincteur	1	2	3	4
Eau embouteillée	1	2	3	4
Radio à piles	1	2	3	4
Lampe de poche en état de fonctionner	1	2	3	4
Chandelles en nombre suffisant	1	2	3	4
Piles (ou batteries) de rechange	1	2	3	4
Trousse « prêt à partir » en cas de sinistre contenant par exemple médicaments, vêtements et autres objets indispensables si vous deviez quitter votre résidence rapidement en cas d'urgence	1	2	3	4
Génératrice	1	2	3	4
Source de chauffage d'appoint	1	2	3	4

77. Estimez-vous maintenant que vous êtes mieux préparé qu'avant la tempête de verglas à faire face à un tel sinistre?

Oui 1
Non 2

Caractéristiques socio-démographiques

Préambule : Avant de terminer cette entrevue, nous aimerions avoir quelques renseignements sur votre situation personnelle.

78. Quel est votre état civil actuel ?

Célibataire 1
Marié(e) 2
En union de fait 3

Séparé(e) ou divorcé(e)	4
Veuf(ve)	5
Autre	6
NSP/Refus	9

79. Quelle langue parlez-vous habituellement le plus souvent à la maison ?

Français	1
Anglais	2
Autre, _____	?
NSP/Refus	9

80. Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous avez complété ?

Élémentaire	1
Secondaire	2
Collégial	3
Universitaire	4
Aucun	5

81. Quelle a été votre activité principale durant les 12 derniers mois ?

Au travail à temps plein	1
Au travail à temps partiel	2
Cherche du travail	3
Aux études	4
À la retraite	5
Autre (femme au foyer...)	6

Si Q.81 = 1 ou 2, passez à Q.81b

Si Q.81 = 3 ou 4 ou 5 ou 6, passez à Q.82

81b Êtes vous travailleur autonome ou travaillez-vous pour un employeur?

Travailleur autonome	1
Travaille pour un employeur	2

82. Est-ce que vous ou quelqu'un d'autre, habitant habituellement avec vous, êtes propriétaire

	Oui	Non
D'une exploitation agricole	1	2
D'un commerce	1	2

87. Quelle est votre estimation la plus proche du revenu total de votre ménage avant déductions, provenant de toutes sources, lors des 12 derniers mois ?

- 1 Moins de 25 000 \$
- 2 Entre 25 000 \$ et 50 000 \$
- 3 Entre 50 000 \$ et 70 000 \$
- 4 De 70 000 \$ et plus
- 5 NSP/Refus

*ANNEXE 4 – ENQUÊTE CIBLÉE : GUIDE
D'ENTRETIEN*

Guide d'entretien

Enquête sur les impacts sociaux du sinistre du verglas

Introduction

Pour commencer l'entrevue, j'aimerais que nous parlions des débuts du verglas, nous commencerons par la journée du 5 janvier 1998.

1) Résidentiel

Avez-vous dès le début de la tempête manqué d'électricité? Après combien de temps en avez-vous manqué?

Au début, aviez-vous le nécessaire pour rester à la maison? (*Aviez-vous des chandelles, de la nourriture sèche, un moyen de chauffage, etc.?*)

Durant cette période, quelle était l'étendue de la panne? Se limitait-elle à la rue? au quartier?

Est-ce que vous aviez pensé à certaines stratégies pour faire face à une tempête qui pourrait se prolonger? Quelles étaient-elles?

Aviez-vous déjà vécu une catastrophe environnementale? Ressemblait-elle à ce que vous avez vécu en janvier dernier?

Avez-vous eu des problèmes majeurs d'organisation dès le début de la tempête? (*animaux, maison, transport*)

2) Réseau

Est-ce que vous connaissiez de gens qui étaient en panne d'électricité?

Est-ce que vous en connaissiez qui avaient décidé de partir de chez eux? En général, où allaient-ils habiter?

Dès le début, y a-t-il eu des promesses d'aide ou de l'aide concrète qui a circulé entre vous et des membres de votre famille, de vos amis, de vos voisins ou de vos connaissances?

Ressentiez-vous des inquiétudes envers certains membres du réseau? Qui? Pourquoi? (*Si la personne n'a rien à répondre on peut lui suggérer: Et vos parents? Certains membres de la famille qui ont été nommés dans l'inventaire du réseau, certains membres ont-ils eu des visites à domicile de membres de la sécurité publique*)

3) Famille et volet psychologique

Au début de la tempête, les enfants fréquentaient-ils l'école ou la garderie? Jusqu'à quand ont-ils fréquenté l'école ou la garderie? (*poser la question pour chacun des enfants*)

Comment les enfants réagissaient-ils à ce moment-là? Étaient-ils déçus ou contents de rester à la maison?

Se faisaient-ils garder, si oui chez qui? Étaient-ils en contact avec d'autres enfants? S'étaient-ils déjà fait garder à cet endroit-là?

Au début, est-ce que vous seriez capable de me décrire la réaction générale des membres de votre famille? (*Par exemple, preniez-vous la tempête au sérieux, aviez-vous tendance à banaliser les événements?*)

Est-ce que certains membres ont réagi à la tempête en étant par exemple plus inquiets? (*voir problèmes d'insomnie, pertes d'appétit, etc.*)

4) Professionnel

Au début du sinistre, avez-vous pu poursuivre vos activités professionnelles comme à l'habitude?

Viviez-vous certaines inquiétudes à l'égard d'une possible fermeture de votre milieu de travail?

5) Aide extérieure

Au début de la tempête, bénéficiez-vous d'aide extérieure? (organismes communautaires, employés de la ville, professionnels de la santé, sécurité publique, etc.)

Pourriez-vous m'expliquer le type d'aide que vous avez reçu?

Était-ce de l'aide offerte ou l'aviez-vous demandée?

Avez-vous été satisfait de cette aide?

6) Communication:

Quels étaient vos moyens de communication pour garder le contact avec les membres de votre réseau? Vous sentiez-vous isolé à cause d'un manque de moyen de communication?

Resté à la maison:

1) Décision

Pourriez-vous m'expliquer pourquoi vous préféreriez rester à la maison plutôt que d'aller chez des gens de votre réseau ou au centre d'hébergement? (*Chez qui auriez-vous pu aller? Et pourquoi ne vouliez-vous pas y aller?*)

Cette décision a-t-elle été prise en couple? Y a-t-il des personnes de votre réseau qui vous ont influencé?

Y avait-il de vos proches ou de vos voisins qui avaient quitté leur résidence?

2) Organisation

Pourriez-vous me décrire généralement votre organisation:

Pour vous chauffer?

Pour manger?

Pour dormir?

Pour vous déplacer?

3) Réseau

Y a-t-il eu des promesses d'aide ou de l'aide concrète qui a circulé entre vous et des membres de votre famille, de vos amis, de vos voisins ou de vos connaissances?

Avez-vous offert à certaines personnes de venir habiter avec vous?

Ressentiez-vous des inquiétudes envers certains membres du réseau? Qui? Pourquoi? (*Si la personne n'a rien à répondre on peut lui suggérer: Et vos parents? Certains membres de la famille qui ont été nommés dans l'inventaire du réseau, certains membres ont-ils eu des visites à domicile de membres de la sécurité publique*)

4) Famille et volet psychologique

Si enfant, quels étaient les changements concrets que vivaient vos enfants à cette période (spécifier avec le calendrier) Se sont-ils fait garder? Étaient-ils en contact avec d'autres enfants?

Si ado, comment réagissaient-ils? Quels étaient les changements concrets dans leur vie quotidienne?

Qu'est-ce qui vous causait le plus de stress à ce moment-là?

Parliez-vous de vos inquiétudes à votre conjoint?

Y avait-il des tensions dans votre couple?

Charbonneau

6) Communication

Quels étaient vos moyens de communication pour garder le contact avec les membres de votre réseau? Vous sentiez-vous isolé à cause d'un manque de moyen de communication?

Si décision de partir commencer la séquence à la page 8

Accueil de sinistrés

1) Décision

1.1) Sinistré autonome

À cette période, vous avez reçu (*voir calendrier pour le nom de la personne*)

Pourriez-vous me décrire la situation résidentielle et familiale de la personne sinistrée?

Pourriez-vous m'expliquer pourquoi cette personne a décidé de quitter sa résidence?

Comment réagissait-elle à l'idée de quitter la maison?

Y avait-il des gens proches ou des voisins autour de cette personne qui avaient déjà quitté leur résidence? (*à explorer surtout pour personnes âgées en résidence*)

A-t-elle été influencée par des gens de son réseau pour décider de partir? Pour décider d'aller résider chez vous? Avez-vous tenté de l'influencer? (*invitation*)

Savez-vous si cette personne avait plusieurs lieux où elle aurait pu aller habiter? Selon vous, pourquoi n'est-elle pas allée à ces autres endroits?

Est-ce que vous étiez près de cette personne: la fréquentiez-vous souvent, aviez-vous des habitudes d'entraide avec elle?

Est-ce que cette personne connaissait bien les autres membres de votre famille?

Aviez-vous déjà vécu avec cette personne lors d'occasions semblables ou bien lors de vacances?

Est-ce que vous seriez capable de décrire comment la personne se sentait à l'idée de venir habiter chez vous? (*Sentiez-vous qu'elle était mal à l'aise? Considérait-elle l'invitation comme un dû?*)

Pourriez-vous me décrire le climat qui régnait dans votre famille au moment où vous avez pris la décision d'accueillir cette personne? (Y a-t-il eu des tensions liées à cette prise de décision?)

1.2) Sinistré est une personne à prendre en charge:

Pourriez-vous me décrire la situation de ce sinistré?

Où habitait-il? Comment se déroulait l'organisation pour contrer la tempête à sa résidence?

Comment s'est prise la décision de prendre en charge (*nommer la personne sur le calendrier*)

Est-ce vous qui avez offert l'aide ou bien on vous l'a demandée?

Y avait-il d'autres personnes dans la famille -ou dans votre réseau- qui aurait pu prendre en charge cette personne?

Y avait-il des gens proches ou des voisins autour de cette personne qui avaient déjà quitté leur résidence? (*à explorer surtout pour personnes âgées en résidence*)

A-t-elle été influencée par des gens de son réseau pour décider de partir? Pour décider d'aller résider chez vous? Avez-vous tenté de l'influencer? (*invitation*)

Comment réagissait-elle à l'idée de quitter la maison?

Savez-vous si cette personne avait plusieurs lieux où elle aurait pu aller habiter? Selon vous, pourquoi n'est-elle pas allée à ces autres endroits?

Avez-vous reçu de l'aide extérieure pour prendre en charge cette personne? Étiez-vous satisfait de cette aide?

Vous sentiez-vous obligé de prendre en charge cette personne?

Est-ce que cette personne connaissait bien les autres membres de votre famille?

Aviez-vous déjà vécu avec cette personne lors d'occasions semblables ou bien lors de vacances?

Est-ce que vous seriez capable de décrire comment la personne se sentait à l'idée de venir habiter chez vous? (*Sentiez-vous qu'elle était mal à l'aise? Considérait-elle l'invitation comme un dû?*)

Pourriez-vous me décrire le climat qui régnait dans votre famille au moment où vous avez pris la décision de prendre en charge cette personne? (Y a-t-il eu des tensions liées à cette prise de décision?)

2) Organisation:

Est-ce que cette personne contribuait à l'organisation des activités dans la maison?

Pourriez-vous me décrire comment l'arrivée de cette personne a changé l'organisation dans la maison:

Comment s'organisait les repas?

Comment s'organisait les heures de coucher? Qui dormait où?

Comment s'organisait les tâches ménagères?

Y a-t-il eu une contribution financière? Comment divisiez-vous les frais?

Y a-t-il eu des tensions entre elle et certains membres de la famille?

Comment vous organisiez-vous pour vous chauffer?

Charbonneau

27/02/02

Pouviez-vous vous déplacer et sortir de votre lieu de résidence pour visiter d'autres gens?

3) Réseau

Au moment précis où vous receviez des sinistrés à la maison et en ne comptant pas les gens que vous accueilliez:

Y a-t-il eu des promesses d'aide ou de l'aide concrète qui a circulé entre vous et des membres de votre famille, de vos amis, de vos voisins ou de vos connaissances?

Y a-t-il eu des changements dans vos relation avec certains membres de votre réseau? (*par exemple, étiez-vous moins souvent en contact avec des gens à cause de vos responsabilités*)

Avez-vous offert à d'autres personnes de venir habiter avec vous?

Ressentiez-vous des inquiétudes envers certains membres du réseau? Qui? Pourquoi? (*Si la personne n'a rien à répondre on peut lui suggérer: Et vos parents? Certains membres de la famille qui ont été nommés dans l'inventaire du réseau, certains membres ont-ils eu des visites à domicile de membres de la sécurité publique*)

4) Famille et volet psychologique

Si enfant, pourriez-vous me dire les changements concrets que les enfants ont dû vivre:

-changer de chambre, accueillir des gens dans leur chambre

-heures des repas et heures de coucher changées

Si ado, comment réagissaient-ils? Quels étaient les changements concrets dans leur vie quotidienne?

Pourriez-vous me décrire les changements dans leur comportement à la suite de l'accueil des sinistrés?

(suggérer: demande d'affection, agressivité, cauchemars, peur du noir, etc.)

S'entendaient-ils bien avec les gens que vous accueilliez?

Ont-ils vécu des tensions avec vous, votre conjoint ou des gens que vous avez accueilliez?

Qu'est-ce qui vous causait le plus de stress à cette période-là?

Comment décririez-vous votre réaction à ce stress? (*contrôle de la situation, insomnie, perte d'appétit, fatigue, perte de contrôle, etc.*)

Parliez-vous de vos inquiétudes à votre conjoint?

Y avait-il des tensions dans votre couple?

Charbonneau

5) Vie professionnelle

Le fait d'accueillir des gens à la maison avait-il des conséquences sur votre vie professionnelle ou sur celle de votre conjoint?

6) Aide extérieure

Au moment où vous accueilliez des sinistrés à la maison, bénéféciez-vous d'aide extérieure? (organismes communautaires, centre d'hébergement, employés de la ville, professionnels de la santé, sécurité publique, etc.)

Pourriez-vous m'expliquer le type d'aide que vous avez reçu?

Était-ce de l'aide offerte ou l'aviez-vous demandée?

Avez-vous été satisfait de cette aide?

7) Communication:

Quels étaient vos moyens de communication pour garder le contact avec les membres de votre réseau? Vous sentiez-vous isolé à cause d'un manque de moyen de communication?

<p>Si des personnes accueillies quittent la résidence, il faut explorer les raisons et les circonstances du départ:</p>

<p>Pourquoi est-elle partie? (<i>Y avait-il des tensions? A-t-elle eu d'autres offres? Manquait-il de place?</i>)</p>

<p>Pensiez-vous que cette personne allait demeurer aussi longtemps, aussi peu longtemps?</p>

<p>Est-ce que vous diriez que la relation avec cette personne s'est transformée depuis cet événement? Pourriez-vous me décrire comment et pourquoi?</p>

Si décision de partir commencer la séquence à la page 8

Décision de partir

Pourriez-vous me décrire comment s'est prise la décision de partir?

Les informations que les médias ou les autorités vous donnaient ont-ils eu une influence sur cette décision?

Y a-t-il des gens dans votre réseau qui vous ont influencé au moment de prendre votre décision?

Comment les enfants ont réagi à l'idée de quitter la maison (ou la résidence où ils étaient déjà hébergés)?

Pourriez-vous me décrire le climat qui régnait au sein de votre famille au moment de la décision? (Y a-t-il eu des tensions liées à la décision à prendre?)

Y avait-il beaucoup de gens des proches, des voisins, qui avaient quitté leur résidence à ce moment-là?

Comment vous sentiez-vous au moment de prendre cette décision? Est-ce que vous aviez la possibilité de revenir à votre résidence même si vous étiez hébergés ailleurs?

Aviez-vous plusieurs lieux où vous pouviez aller? (explorer chacun des endroits et demander pourquoi ils n'y sont pas allés)

Vous sentiez-vous à l'aise d'accepter les offres d'hébergement que vous aviez?
(explorer le sentiment de gêne, de dette, de dépendance, etc.)

Quels étaient vos moyens de déplacement pour partir?

Parti à la résidence secondaire, à l'hôtel

1) Décision

Pourriez-vous m'expliquer pourquoi vous préférez aller à l'hôtel (ou résidence secondaire) plutôt que d'aller chez des gens de votre réseau?

2) Organisation

2.1 Si hôtel

Pourriez-vous me décrire le climat qui régnait dans l'hôtel?

Pourriez-vous me décrire comment vous vous organisiez pour vous approvisionner en nourriture et pour organiser les repas?

Quelles étaient vos activités —et celles de vos enfants— à l'hôtel?

Quelles étaient les relations que vous entreteniez avec les autres gens résidant à l'hôtel?

Ce séjour à l'hôtel a-t-il considérablement changé votre budget? Avez-vous été obligé d'emprunter de l'argent?

2.2 Si résidence secondaire:

Pourriez-vous me décrire l'organisation à la résidence secondaire:

Comment s'organisait les repas et l'approvisionnement en nourriture?

Comment s'organisait les heures de coucher?

Comment s'organisait les tâches ménagères?

Comment vous organisiez-vous pour vous chauffer?

Pouviez-vous vous déplacer et sortir de votre lieu de résidence pour visiter d'autres gens?

Quelles étaient vos activités —et celles de vos enfants— à votre résidence secondaire?

Pouviez-vous revenir à votre résidence principale?

3) Réseau

Au moment précis où vous viviez à votre résidence secondaire ou à l'hôtel:

Y a-t-il eu des promesses d'aide ou de l'aide concrète qui a circulé entre vous et des membres de votre famille, de vos amis, de vos voisins ou de vos connaissances?

Êtiez-vous en contacts fréquents avec les membres de votre réseau? Pourriez-vous me décrire les changements que vous viviez dans votre relations avec les membres de votre réseau qui ne résidaient pas avec vous?

Avez-vous offert à d'autres personnes de venir habiter avec vous?

Ressentiez-vous des inquiétudes envers certains membres du réseau? Qui? Pourquoi? *(Si la personne n'a rien à répondre on peut lui suggérer: Et vos parents? Certains membres de la famille qui ont été nommés dans l'inventaire du réseau, certains membres ont-ils eu des visites à domicile de membres de la sécurité publique)*

4) Famille et volet psychologique

Pourriez-vous me dire les changements concrets que les enfants ont dû vivre?

Pourriez-vous me décrire les changements dans leur comportement? *(suggérer: demande d'affection, agressivité, cauchemars, peur du noir, etc.)* Se sont-ils fait garder, si oui chez qui? Étaient-ils en contact avec d'autres enfants? S'étaient-ils déjà fait garder à cet endroit-là?

Si ado, comment réagissaient-ils? Quels étaient les changements concrets dans leur vie quotidienne?

Ont-ils vécu des tensions avec vous ou votre conjoint?

Qu'est-ce qui vous causait le plus de stress à cette période-là?

Comment décririez-vous votre réaction à ce stress? *(contrôle de la situation, insomnie, perte d'appétit, fatigue, perte de contrôle, etc.)*

Parliez-vous de vos inquiétudes à votre conjoint?

Y avait-il des tensions dans votre couple?

5) Professionnel

Le fait de déménager à l'hôtel ou à la résidence secondaire avait-il des conséquences sur votre vie professionnelle ou sur celle de votre conjoint? *(explorer si la distance a fait une différence)*

6) Aide extérieure

Au moment où vous déménagiez à l'hôtel ou à la résidence secondaire, bénéficiez-vous d'aide extérieure? (organismes communautaires, centre d'hébergement, employés de la ville, professionnels de la santé, sécurité publique, etc.)

Pourriez-vous m'expliquer le type d'aide que vous avez reçu?

Était-ce de l'aide offerte ou l'aviez-vous demandée?

Avez-vous été satisfait de cette aide?

7) Communication:

Quels étaient vos moyens de communication pour garder le contact avec les membres de votre réseau? Vous sentiez-vous isolé à cause d'un manque de moyen de communication?

Si décision de partir recommencer la séquence à la page 8

Parti chez des membres du réseau

1) Décision

Pourriez-vous me décrire comment s'est prise la décision d'aller cohabiter avec ces personnes?

Avant les événements de janvier, aviez-vous déjà vécu quotidiennement avec ces gens chez qui vous étiez? *(lors de vacances par exemple)*

Étiez-vous près de ces gens, les fréquentiez-vous souvent auparavant?

Aviez-vous des habitudes d'entraide entre vous?

Vous sentiez-vous à l'aise d'aller cohabiter avec ces personnes?

Pourriez-vous me décrire le climat qui régnait dans votre famille à l'idée de cohabiter avec ces gens?

2) Organisation:

Pourriez-vous me décrire généralement la résidence où vous alliez? *(espace, nombre de pièces, maison, appartement, etc.)*

Comment chaque personne contribuait-elle à l'organisation des activités dans la maison?

Pourriez-vous me décrire l'organisation dans la maison:

Comment s'organisait les repas?

Comment s'organisait les heures de coucher? Comment s'organisait les tâches ménagères?

Y a-t-il une contribution financière? Comment divisiez-vous les frais?

Comment vous organisiez-vous pour vous chauffer?

Pouviez-vous vous déplacer et sortir de votre lieu de résidence pour visiter d'autres gens?

3) Réseau

Au moment précis où vous cohabitez:

Étiez-vous toujours en contact avec les membres de votre réseau habituel?

Ressentiez-vous des inquiétudes envers certains membres du réseau? Qui? Pourquoi? *(Si la personne n'a rien à répondre on peut lui suggérer: Et vos parents? Certains membres de la famille qui ont été nommés dans l'inventaire du réseau, certains membres ont-ils eu des visites à domicile de membres de la sécurité publique)*

Charbonneau

27/02/02

4) Famille et volet psychologique

Pourriez-vous me dire les changements concrets que les enfants ont dû vivre lors de la cohabitation:

-heures des repas et heures de coucher changées

Pourriez-vous me décrire les changements dans leur comportement lors de la cohabitation? (*suggérer: demande d'affection, agressivité, cauchemars, peur du noir, etc.*)
Se sont-ils fait garder, si oui chez qui? Étaient-ils en contact avec d'autres enfants? S'étaient-ils déjà fait garder à cet endroit-là?

Si ado, comment réagissaient-ils? Quels étaient les changements concrets dans leur vie quotidienne?

Vos enfants s'entendaient-ils bien avec les gens qui vous accueillait?

Vos enfants ont-ils vécu des tensions avec vous, votre conjoint ou des gens qui vous accueillait?

Qu'est-ce qui vous causait le plus de stress à cette période-là?

Comment décririez-vous votre réaction à ce stress? (*contrôle de la situation, insomnie, perte d'appétit, fatigue, perte de contrôle, etc.*)

Parliez-vous de vos inquiétudes à votre conjoint?

Y avait-il des tensions dans votre couple?

5) Vie professionnelle

Le fait de déménager chez des gens avait-il des conséquences sur votre vie professionnelle ou sur celle de votre conjoint?

5) Aide extérieure

Au moment où vous étiez accueillis bénéficiez-vous d'autre aide extérieure? (organismes communautaires, centre d'hébergement, employés de la ville, professionnels de la santé, sécurité publique, etc.)

Pourriez-vous m'expliquer le type d'aide que vous avez reçu?

Était-ce de l'aide offerte ou l'aviez-vous demandée?

Avez-vous été satisfait de cette aide?

6) Communication:

Charbonneau

27/02/02

Quels étaient vos moyens de communication pour garder le contact avec les membres de votre réseau? Vous sentiez-vous isolé à cause d'un manque de moyen de communication?

Si de nouveaux sinistrés viennent cohabiter:

1) Organisation:

Vos hôtes vous ont-ils fait participer à la décision d'accueillir de nouvelles personnes?

Comment l'arrivée de ces nouvelles personnes a-t-elle changé l'organisation dans la maison?

(explorer: argent, bouffe, choucher et ménage)

2) Aspect psychologique

Est-ce que le comportement de vos enfants s'est modifié à la suite de l'arrivée de ces nouvelles personnes?

Est-ce que l'arrivée de ces nouvelles personnes a été une source de tension pour vous ou votre conjoint?

Si décision de partir recommencer la séquence à la page 8

Centre d'hébergement

1) Décision

Pourriez-vous me dire comment la décision d'aller dans un centre d'hébergement s'est prise?

Aviez-vous d'autres alternatives? Si oui, pourquoi ne les avez-vous pas exploitées?

Comment avez-vous eu l'information sur le centre d'hébergement où vous êtes allés? Aviez-vous le choix d'aller d'en d'autres centres?

Pourriez-vous me décrire le climat qui régnait au sein de votre famille à l'idée de partir dans un centre d'hébergement?

Connaissiez-vous des gens qui étaient déjà hébergés dans des centres?

Y a-t-il des personnes dans votre réseau qui ont influencé votre choix d'aller dans un centre d'hébergement?

2) Organisation

Pourriez-vous me décrire le lieu physique du centre d'hébergement? (*Gymnase de 300 personnes? Combien de salles de toilette?*)

Pourriez-vous me décrire comment vous y avez été accueilli? Comment était le contact avec le personnel, les bénévoles?

Quels étaient les services qui vous étaient offerts?

Pourriez-vous me décrire l'organisation des services?

Comment se déroulait les heures de repas? L'organisation de l'hygiène?

En général, étiez-vous satisfait des services offerts et de l'organisation?

De quelle façon aurait-on pu améliorer les services pour répondre à vos besoins?

2) Réseau

Y avait-il des gens de votre réseau qui étaient déjà au centre d'hébergement?

Pourriez-vous me décrire généralement vos relations avec les autres sinistrés?

Est-ce que vous avez vécu des tensions avec certains d'entre eux? Est-ce que vous avez créé de nouvelles relations avec d'autres sinistrés?

Au centre d'hébergement, pouviez-vous rester en contact avec les membres de votre réseau?

Ressentiez-vous des inquiétudes envers certains membres du réseau? Qui? Pourquoi? (*Si la personne n'a rien à répondre on peut lui suggérer: Et vos parents?*)

Certains membres de la famille qui ont été nommés dans l'inventaire du réseau, certains membres ont-ils eu des visites à domicile de membres de la sécurité publique)

Comment avez-vous eu de l'information concernant les membres de votre réseau? Concernant votre résidence, etc.?

Pouviez-vous vous déplacer à l'extérieur du centre d'hébergement? (pouviez-vous aller à votre résidence, faire des visites, etc.)

3) Famille et volet psychologique

Pourriez-vous m'expliquer les activités des enfants au centre d'hébergement?

Comment réagissaient-ils lors de ce séjour? Y a-t-il eu des changements importants dans leur comportement?

Comment agissaient-ils avec les autres enfants?

Étiez-vous inquiet pour vos enfants? Quelles étaient vos inquiétudes? (*suggérer: maladie, autres enfants agressifs, contact avec des adultes en qui vous n'avez pas confiance, etc.*)

Qu'est-ce qui vous causait le plus de stress à cette période-là?

Comment décririez-vous votre réaction à ce stress? (*contrôle de la situation, insomnie, perte d'appétit, fatigue, perte de contrôle, etc.*)

Parliez-vous de vos inquiétudes à votre conjoint?

Y avait-il des tensions dans votre couple?

5) Aide extérieure

Pourriez-vous me décrire les organismes communautaires avec qui vous étiez en contact au centre d'hébergement? Quel type d'aide chacun apportait-il? Étiez-vous satisfait des services de chacun?

6) Communication:

Quels étaient vos moyens de communication pour garder le contact avec les membres de votre réseau? Vous sentiez-vous isolé à cause d'un manque de moyen de communication?

Si décision de partir recommencer la séquence à la page 8

Retour à la maison

1) Organisation

Comment avez-vous su que vous pouviez retourner à votre résidence?

Vos voisins étaient-ils déjà revenus?

Quel était l'état de la maison et de votre terrain quand vous y êtes retourné? Aviez-vous beaucoup de dommage matériel?

Est-ce que vous avez pu reprendre vos habitudes de repas à la maison rapidement? (y avait-il des problèmes en approvisionnement de nourriture)

Avez-vous eu des problèmes particuliers d'organisation lors du retour à la maison? (garde d'enfant, plomberie, etc.)

2) Famille et volet psychologique

Votre famille était-elle contente de retourner à la maison?

Est-ce que ça vous a pris du temps avant de reprendre vos activités familiales habituelles? (école, travail, loisirs, habitudes ménagères)

Comment vos enfants ont-ils réagi à la suite du retour à la maison?

Pourriez-vous me décrire l'évolution des sentiments de vos enfants à partir du moment du retour à la normale jusqu'à maintenant?

Vos enfants vous parlent-ils quelques fois du sinistre du verglas? (ont-ils peur qu'il y en ait une autre? se sentent-ils insécures?)

Quels étaient vos sentiments quand vous êtes revenus à la maison?

Pourriez-vous me décrire l'évolution de vos sentiments à partir du moment du retour à la maison jusqu'à aujourd'hui?

En parliez-vous à votre conjoint?

Y a-t-il eu des tensions dans votre couple?

Comment réagissiez-vous avec vos enfants? (*plus ou moins tolérant qu'à l'habitude?*)

3) Santé

Pendant le verglas ou depuis le retour à la normale jusqu'à maintenant avez-vous ressentis des sentiments que l'on pourrait qualifier de négatif comme des peurs, des angoisses, des cauchemars?

Aviez-vous souvent le goût de pleurer ou étiez-vous découragé?

Vous arrivait-il d'être ennuyé ou désintéressé?

Aviez-vous de la difficulté à vous concentrer? Vous sentiez-vous nerveux? Insomniaque?

Vous ou un membre de votre famille avait-il des problèmes de santé avant la période du verglas ? Pendant le verglas, ces problèmes ont-ils nécessité des traitements à l'hôpital, à la clinique ou au CLSC? Étiez-vous satisfait de ces traitements?

Lors du verglas avez-vous souffert de problèmes de santé inhabituels? Selon vous, serait-ce une répercussion de la tempête? Avez-vous consulté un professionnel de la santé pour traiter votre problème de santé? Le service répondait-il à vos besoins?

Depuis le retour à la normale, parmi les membres de votre famille, certains problèmes de santé ont-ils persistés ou bien sont-ils apparus? Pourriez-vous me les décrire? Avez-vous consulté un professionnel de la santé?

En général, avez-vous été satisfait des soins reçus par vous ou un membre de votre famille?

4) Réseau

Le retour à la maison a-t-il été un moment où vous avez repris contact avec des gens de votre réseau?

Lors du retour à la maison, vous êtes-vous ennuyés des gens avec qui vous avez cohabité? Les avez-vous revu depuis la cohabitation? Combien de temps s'est-il passé avant que vous ne les revoyiez?

Bilan

1) Vie professionnelle

1.1 Employé

Pourriez-vous me décrire les changements majeurs que vous avez vécu lors de la période du verglas au travail?

À suggérer:

Transport: Était-ce possible de se rendre sur les lieux?

Quels moyens de transport utilisiez-vous? Et votre conjoint?

À la maison: Pouviez-vous travailler à la maison?

Au début de la tempête, si vous travailliez, aviez-vous une augmentation ou une diminution de travail?

Pourriez-vous me décrire l'atmosphère qui régnait dans votre milieu de travail?

Si ne peut pas se rendre dans le milieu de travail:

Aviez-vous de l'information précise au sujet de la fermeture de votre milieu de travail de la part de votre employeur?

Votre employeur a-t-il pris des mesures particulières pour réagir aux problèmes causés par le sinistre? (*auprès des employés ou de la population*)

Viviez-vous vous certaines inquiétudes à l'égard de votre revenu de travail? Votre employeur vous assurait-il de vous payer peu importe les conséquences de la tempête?

Votre charge de travail était-elle diminuée ou augmentée?

1.2 Travailleur autonome:

Pourriez-vous me décrire les changements majeurs que vous avez vécu dans votre travail au cours de la tempête?

Pouviez-vous poursuivre votre travail à la maison?

Votre charge de travail était-elle diminuée ou augmentée?

Avez-vous perdu des clients?

Quelle a été l'impact du sinistre du verglas sur votre travail à long terme?

Combien de temps cela a-t-il pris avant de reprendre votre rythme de travail normal?

2) Réseau d'entraide

Durant la période du verglas, en plus de l'hébergement ou des gens que vous avez pris en charge, avez-vous eu l'occasion de rendre service ou de profiter de l'aide de d'autres personnes?

Pourriez-vous me décrire les différents types d'aide dont vous avez bénéficié?

Suggérer:

don de bois de chauffage

spectacle d'animation

Aide de la croix-rouge ou de d'autres organismes bénévoles?

Prêts de génératrice

Compensation financière gouvernementale

Avez-vous été satisfait de l'aide reçue?

Quelle aide auriez-vous aimé avoir pour répondre à vos besoins?

Pourriez-vous me décrire le contact que vous avez eu avec les bénévoles et les gens qui participaient aux réseaux d'entraide?

Avez-vous participé à certaines organisations d'entraide?

Pourriez-vous me décrire l'organisation du réseau d'entraide auquel vous avez participé? Comment en avez-vous entendu parler? Pourquoi vous y êtes-vous impliqué?

Avez-vous aimé votre expérience?

Pourriez-vous me décrire vos relations avec les autres bénévoles?

Avez-vous été satisfait de la façon dont s'est déroulée l'entraide? Qu'est-ce que vous y auriez changé?

Avez-vous utilisé le numéro 1-800-verglas mis sur pied par la sécurité civile? Que pensez-vous de cette initiative?

Avez-vous bénéficié de la compensation financière que le gouvernement offrait? Couvrait-elle suffisamment vos dépenses? Comment l'avez-vous utilisée?

3) Réseau personnel

Pendant et après le sinistre, aviez-vous quelqu'un avec qui vous vous sentiez à l'aise de parler de ce que vous ressentiez?

Y a-t-il des gens dans votre réseau qui vous ont déçu? Des gens dont vous espériez recevoir plus d'aide?

Y a-t-il des gens qui vous ont étonné par l'aide qu'ils vous ont offert?

Charbonneau

Ce sinistre vous a-t-elle rapprochée ou éloignée de certaines personnes dans votre réseau?

Ce sinistre vous a-t-elle fait rencontrer de nouvelles personnes avec qui vous êtes resté en contact?

Avez-vous revu les gens avec qui vous avez cohabité depuis la tempête? Si oui, vous les avez revu après combien de temps?

4) Réseau communautaire

Pourriez-vous me dire qu'elles ont été les conséquences du sinistre du verglas sur vos relations avec les gens de votre milieu?

Cela vous a-t-il rapproché de vos voisins? Comment?

Cela vous a-t-il permis de vous rendre compte des services et des organismes de votre milieu?

Cela vous a-t-il encouragé à vous impliqué davantage?

5) Famille et volet psychologique

Selon vous, y a-t-il eu des conséquences sur votre vie conjugale et familiale?

En général, quel a été le meilleur moment de cette expérience? Et quel a été le pire moment?

6) Information

En général, comment faisiez-vous pour avoir de l'information sur l'évolution des événements?

Êtes-vous satisfait de l'information reçue? Quel type d'information auriez-vous aimé avoir:

de la part d'Hydro-Québec?

du gouvernement du Québec?

de la sécurité civile?

de votre municipalité?

de votre commission scolaire?

7) Services

En pensant à **la ligne info-santé, le service de police, 911, l'hôtel de ville, le plombier, l'électricien, le couvreur, Hydro-Québec, Gaz Métropolitain, Bell, vos assurances**, avez-vous été satisfait des services que vous avez utilisés?

Charbonneau

8) Organisation

En pensant à ce que vous avez vécu, pourriez-vous me décrire les plus grandes difficultés auxquelles vous avez dû faire face pour vous organiser? (*concilier le travail, garde des enfants, difficultés d'approvisionnement, etc.*)

Y a-t-il des solutions que vous avez trouvées pour répondre à certains de vos problèmes dont vous êtes particulièrement fiers? Êtes-vous fier de votre esprit de débrouillardise?

Si vous deviez revivre un tel événement, que feriez-vous pour faciliter l'organisation générale?

Vous êtes-vous procuré du matériel pour vous préparer à un nouveau sinistre? Lequel?

Annexe 1

Prise en charge d'une personne sans cohabitation

1) Décision

Lors de la tempête du verglas, vous vous êtes occupé de (**nommer la personne en fonction de l'inventaire**) de façon à répondre à ses besoins, pourriez-vous me décrire quel était l'impact de la tempête sur la vie de cette personne?

Comment avez-vous pris l'initiative de l'aider? (*Ya-t-il eu une demande?*)

Fréquentiez-vous souvent cette personne? Aviez-vous des habitudes d'entraide avec elle?

Y avait-il d'autres gens dans le réseau de cette personne qui pouvaient la prendre en charge? Pourquoi ne l'ont-ils pas fait?

Pourriez-vous m'expliquer pourquoi cette personne n'est pas venue vivre avec vous? ou pourquoi vous n'êtes pas allé vivre chez cette personne?

Vous sentiez-vous obligé de l'aider?

Comment se sentait la personne à l'égard de l'aide que vous lui donniez? (*reconnaissance, dette, dû*)

Comment réagissaient les autres membres de la famille à l'idée que vous aidiez de la sorte des gens qui n'habitaient pas chez vous?

2) Organisation:

Pourriez-vous me décrire l'environnement résidentiel des personnes que vous aidiez? Quels étaient leurs besoins?

Pourriez-vous me décrire précisément quel type d'aide vous apportiez à cette personne?

Pourriez m'expliquer la façon dont vous arriviez à concilier l'organisation pour:

se chauffer?

se nourrir?

effectuer les tâches d'entretien, de réparation?

Comment faisiez-vous pour vous déplacer d'un endroit à l'autre? Quelle était la distance?

3) Réseau

La personne que vous aidiez était-elle en contact avec des gens de son réseau?

Ressentiez-vous des inquiétudes envers d'autres membres de votre réseau?

Certains membres de votre réseau vous offraient-ils de l'aide?

Gardiez-vous un contact avec les gens de votre réseau?

4) Volet psychologique et familial

Pourriez-vous me décrire la réaction à la tempête de la personne que vous aidiez?
(peur, crainte, etc.)

Son comportement rendait-il l'interaction difficile?

Comment réagissaient les membres de votre réseau à l'idée que vous aidiez autant certaines personnes? Trouvaient-ils que c'était trop?

Qu'est-ce qui vous causait le plus de stress au moment où vous aidiez intensivement ces personnes?

Comment réagissiez-vous à ce stress?

5) Vie professionnelle

Le fait d'aider des personnes a-t-il eu des impacts sur leur vie professionnelle? Sur la vôtre? (*fatigue, ne peut pas rentrer au travail*)

6) Aide extérieure

Avez-vous bénéficié d'aide extérieure pour prendre soins des gens que vous aidiez?

Annexe 2

Dispersion

1) Décision

Pourriez-vous me décrire quels sont les motifs qui vous ont poussé à vous disperser?

Pourriez-vous me décrire qui est allé chez qui et pourquoi?

Aviez-vous plusieurs endroits où les membres de votre ménage pouvaient aller? Pourquoi les membres de votre famille (*ou vous-même*) avez fait le choix de ne pas aller à certains de ces endroits?

Vous sentiez-vous à l'aise que des membres de votre famille aillent vivre chez quelqu'un d'autre?

Est-ce que la dispersion était une solution temporaire?

Pourriez-vous me décrire le climat qui régnait au sein de votre famille au moment de la décision? (Y avait-il des tensions liées à la décision à prendre?)

Comment les enfants réagissaient-ils à cette décision de dispersion?

Comment vous-sentiez vous au moment de prendre votre décision?

Les membres qui se dispersaient avaient-ils la possibilité de revenir à votre résidence?

4) Famille et volet psychologique

Pourriez-vous me décrire les changements concrets que les enfants ont dû vivre lors de la dispersion? (perte de présence d'un parent, nouveau quartier, d'autres enfants étaient présents, etc.)

Si dispersion des enfants:

Pourriez-vous me décrire les changements dans leur comportement à ce moment-là? (suggérer: demande d'affection, agressivité, cauchemars, peur, etc.)

Ont-ils vécu des tensions avec les gens qui les accueillaient?

Qu'est-ce qui vous causait le plus de stress à l'égard de la dispersion des enfants? (*plus ou moins confiance en la personne qui les garde par exemple*)

5) Vie professionnelle:

Le fait de vous disperser avait-il des conséquences sur votre vie professionnelle ou celle de votre conjoint? (*si dispersion du conjoint: distance du milieu de travail, si*

dispersion des enfants : allègements de l'organisation pour permettre un plus grand nombre d'heures de travail)

6) Aide extérieure:

Des membres de votre ménages qui se sont dispersés ont-ils bénéficié d'aide extérieure? (*organismes communautaires, centre d'hébergement, employés de la ville, professionnels de la santé, sécurité publique, etc.*)

Quelle était elle? Était-ce une aide offerte ou demandée?

7) Communication:

Quels étaient vos moyens de communication pour garder le contact avec les membres dispersés de votre ménage?