



UQAC

Chaire de recherche
Événements traumatiques,
santé mentale et résilience
Université du Québec à Chicoutimi

IMPACTS ET COÛTS INDIRECTS DES STRESSEURS SECONDAIRES SUR LA SANTÉ BIOPSYCHOSOCIALE DES SINISTRÉS DES INONDATIONS DE 2019

Étude financée par le Réseau Inondations InterSectionnel du Québec (RIISQ)



Danielle Maltais
Michaël Bourdeau-Brien
Simon Gilbert
Julie-Maude Normandin
Jonas Tchassem Pinlap
Mélissa Généreux
Elsa Landaverde
Mathieu Boudreault

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Table des matières

1. MISE EN CONTEXTE	5
1.1 LES INONDATIONS EN TANT QUE CUMUL D'ÉVÉNEMENTS STRESSANTS	7
1.2 LA GESTION DU RETABLISSEMENT POST-SINISTRE.....	9
2. MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE	12
2.1 TYPE DE RECHERCHE PRIVILÉGIÉ.....	12
2.2 VOLET QUALITATIF.....	13
2.2.1 Volet de l'étude qualitative menée auprès des sinistrés	13
2.2.2 Volet de l'étude qualitative menée auprès des organisations participant au rétablissement	16
2.3 VOLET QUANTITATIF.....	24
2.3.1 Mode de recrutement des participants et déroulement de l'enquête populationnelle de 2020-2021	24
2.3.2 Variables à l'étude	26
2.3.3 Analyse des données quantitatives	29
3. RÉSULTATS, VOLET QUALITATIF AUPRÈS DES SINISTRÉS.....	30
3.1 CARACTÉRISTIQUES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES DES PARTICIPANTS	30
3.2 EXPÉRIENCE DE L'INONDATION	33
3.2.1 Avant les inondations : connaissance du risque et avertissements des autorités publiques.....	33
3.2.2 Avertissement des autorités en ce qui a trait à la survenue des inondations de 2017.....	36
3.2.3 Avertissement des autorités en ce qui a trait à la survenue des inondations de 2019.....	36
3.3 EXPÉRIENCES VÉCUES PENDANT LES INONDATIONS	40
3.4 EXPÉRIENCES APRÈS LES INONDATIONS.....	42
3.5 LES SENTIMENTS ÉPROUVÉS PAR LES RÉPONDANTS ET LEURS CONSÉQUENCES.....	44
3.6 INTERPRÉTATION DE L'ÉVÈNEMENT.....	47
3.7 FAITS VÉCUS PAR LES PARTICIPANTS.....	50
3.7.1 Déroulement et niveau de satisfaction des répondants face aux démarches de demandes d'indemnisation complétées auprès du gouvernement du Québec	50
3.8 Point de vue des répondants concernant une proposition de relocalisation permanente.....	54
3.9 L'expérience des participants avec les compagnies d'assurance.....	55
3.10 PARTICIPANTS RELOCALISÉS TEMPORAIREMENT OU DÉFINITIVEMENT	56
3.10.1 Expériences en lien avec la relocalisation.....	56
3.10.2 Besoins des sinistrés	58

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

3.10.3	<i>Éléments facilitant le processus de relocalisation</i>	59
3.10.4	<i>Éléments qui ont nui au processus de relocalisation</i>	60
3.11	PARTICIPANTS AYANT DEMEURÉ DANS LEUR DOMICILE	60
3.12	IMPACTS DE LA PANDÉMIE SUR LE PROCESSUS DE RÉTABLISSEMENT	61
3.12.1	<i>Retards dans les travaux de nettoyage ou de rénovations</i>	61
3.12.2	<i>Les impacts de la pandémie dans la vie des répondants</i>	62
3.13	ÉVÈNEMENTS MARQUANTS OU STRESSANTS VÉCUS PAR LES RÉPONDANTS AVANT, PENDANT ET APRÈS LES INONDATIONS	63
3.13.1	<i>Stresseurs vécus avant les inondations</i>	63
3.13.2	<i>Stresseurs vécus pendant les inondations</i>	64
3.13.3	<i>Les stressseurs vécus après les inondations</i>	67
3.14	PRINCIPAUX OBSTACLES, DIFFICULTÉS ET ÉPREUVES RENCONTRÉS APRÈS LES INONDATIONS	85
3.15	CONSÉQUENCES DES INONDATIONS SUR LA SANTÉ PHYSIQUE ET MENTALE DES PERSONNES SINISTRÉES ET SUR DIVERS ASPECTS DE LEUR VIE	87
3.15.1	<i>Conséquences sur la santé physique et psychologique</i>	87
3.15.2	<i>Conséquences sur la vie personnelle</i>	90
3.15.3	<i>Conséquences sur la vie conjugale</i>	91
3.15.4	<i>Conséquences sur la vie familiale</i>	92
3.15.5	<i>Conséquences sur la vie sociale</i>	92
3.15.6	<i>Conséquences sur la vie professionnelle</i>	94
3.16	AIDE REÇUE	94
3.17	FACTEURS AYANT FACILITÉ LE PROCESSUS DE RÉTABLISSEMENT DES SINISTRÉS	97
3.18	RECOMMANDATIONS ÉMISES PAR LES RÉPONDANTS	98
4.	RÉSULTATS DU VOLET QUANTITATIF	101
4.1	CARACTÉRISTIQUES SOCIODÉMOGRAPHIQUES DES RÉPONDANTS	101
4.2	ÉTAT DE SANTÉ PHYSIQUE AUTO-DÉCLARÉ DES RÉPONDANTS	104
4.3	ÉTAT DE SANTÉ MENTALE DES RÉPONDANTS	105
4.4	CONNAISSANCE DES RÉPONDANTS QUANT AUX RISQUES D'INONDATION	107
4.5	ÉPREUVES VÉCUES LORS DES INONDATIONS DU PRINTEMPS 2019	108
4.6	MONTANT ET TYPE DES PERTES SUBIES ET NÉCESSITÉ DE CONTRACTER DES PRÊTS	110
4.7	STRESSEURS VÉCUS PAR LES RÉPONDANTS INONDÉS ET PERTURBÉS	110
4.8	NOMBRE DE STRESSEURS VÉCUS ET SATISFACTION FACE À L'AIDE REÇUE	114
4.9	AIDE FINANCIÈRE ET PROCESSUS D'INDEMNISATION	115

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

4.10	EXPÉRIENCE DES PERSONNES INONDÉES ET PERTURBÉES EN CE QUI A TRAIT AUX COMPENSATIONS FINANCIÈRES	116
4.11	EFFETS DE LA PANDÉMIE SUR LE RÉTABLISSEMENT POST INONDATIONS	118
4.12	IMPACTS DE L'EXPÉRIENCE VÉCUE PAR LES RÉPONDANTS LORS DU PROCESSUS D'INDEMNISATION SUR LA SANTÉ MENTALE	120
4.12.1	<i>Effets du niveau de satisfaction des démarches d'indemnisation sur la santé mentale des répondants</i>	<i>121</i>
4.12.2	<i>Satisfaction face au délai de réponse en ce qui a trait aux indemnisations et santé mentale des répondants inondés et perturbés.....</i>	<i>123</i>
4.12.3	<i>Les relations avec les employés ayant traité la demande d'aide financière et la santé mentale des répondants.</i>	<i>124</i>
4.12.4	<i>Relation entre la santé mentale des répondants et leur sentiment face à l'aide financière reçue lors des démarches d'indemnisation</i>	<i>126</i>
4.12.5	<i>Équité perçue du programme d'indemnisation québécois et l'état de santé mentale des répondants</i>	<i>127</i>
4.12.6	<i>Impacts des stressseurs vécus lors de l'inondation de 2019 sur la santé mentale des répondants</i>	<i>129</i>
4.13	LES IMPACTS DES PRINCIPALES FAMILLES DE STRESSEURS SUR LES PROBLÈMES DE SANTÉ MENTALE.....	131
4.14	LES ANALYSES DE RÉGRESSION	135
5.	RÉSULTATS, VOLET QUALITATIF AUPRÈS DES ORGANISATIONS PARTICIPANT AU RÉTABLISSEMENT DES SINISTRÉS... ..	146
5.1	GOUVERNANCE DU RÉTABLISSEMENT DES SINISTRÉS	146
5.1.1	<i>Définition des objectifs à atteindre pour le rétablissement social.....</i>	<i>148</i>
5.1.2	<i>Partage des responsabilités et des rôles entre les organisations</i>	<i>151</i>
5.1.3	<i>Enlignement entre les politiques et les instruments</i>	<i>154</i>
5.1.4	<i>Allocation et la gestion des ressources entre les organisations mobilisées.....</i>	<i>158</i>
5.2	ANALYSE DU FARDEAU ADMINISTRATIF	160
5.2.1	<i>Coûts d'apprentissage</i>	<i>160</i>
5.2.2	<i>Coûts de conformité</i>	<i>166</i>
5.2.3	<i>Coûts psychologiques</i>	<i>168</i>
5.2.4	<i>Coûts interorganisationnels.....</i>	<i>171</i>
	RÉFÉRENCES	191

1. Mise en contexte

Dans diverses régions du Québec, il arrive fréquemment, voire annuellement, que des rivières débordent. Par exemple, en avril 2019, des inondations ont frappé diverses municipalités situées aux abords des lacs Saint-Pierre et des Deux Montages ainsi que le long de la rivière Chaudière. Les inondations de 2019 ont touché les régions de l’Abitibi-Témiscamingue, de la Beauce, de l’Outaouais, de Montréal et ses environs, des Laurentides, de la Montérégie, de Lanaudière, de la Mauricie et du Centre-du-Québec. Ce n’est qu’au début juin que les niveaux d’eau se résorbèrent suffisamment pour que le ministère de la Sécurité publique du Québec (MSP) n’ait plus que des inondations mineures sous surveillances dans la région de Montréal (Labbé, 2019).

Lors de ces inondations de 2019, la municipalité de Sainte-Marthe-sur-le-Lac a, pour sa part, été confrontée à une situation particulière. En effet, une rupture de digue a provoqué de graves inondations dans plusieurs secteurs de cette ville. En quelques minutes, 2 500 résidences ont été envahies par des eaux souillées forçant 6 000 personnes à être évacuées de leur domicile (Marceau, 2017).

Afin d’identifier les différents stressseurs que peuvent vivre les adultes exposés à des inondations et leurs impacts sur la santé de ces derniers, des chercheurs provenant de différentes universités du Québec (UQAC, Laval, Sherbrooke, UQAM et l’ÉNAP) et de différentes disciplines (ex. travail social, santé publique, administration publique, finances et actuariat) ont mis en commun leur expertise afin de mieux comprendre ce que peuvent vivre les victimes d’inondations dans le cadre d’une étude mixte. Cette étude vise les objectifs spécifiques suivants :

- 1) documenter les sources de stress sociaux, administratifs et financiers vécus tout au long du processus de rétablissement ;
- 2) documenter les impacts des mécanismes d’indemnisation des sinistrés d’inondations ;
- 3) quantifier les coûts économiques, sanitaires et psychosociaux directs et indirects des inondations subis par les sinistrés ;

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

- 4) formuler des recommandations pour un mécanisme d'indemnisation qui diminue les sources de stress vécus par les sinistrés et les coûts associés aux inondations.

Ce rapport de recherche présente les résultats en ce qui a trait au deuxième objectif de cette étude mixte. Pour ce faire, nous avons combiné trois types d'analyse. Premièrement, on retrouve dans ce rapport l'analyse de témoignage de 15 adultes ayant été exposés aux inondations de 2017, à celles de 2019 ou aux deux. Deuxièmement, certains faits saillants d'une enquête populationnelle y sont aussi présentés. Cette enquête a été réalisée par une firme professionnelle auprès de 680 personnes visant entre autres à documenter l'état de santé physique et mental des sinistrés un an après les inondations de 2019 ainsi que les impacts des stresseurs vécus avant, pendant et après cet événement sur leur santé. Les niveaux de satisfaction des répondants quant aux modalités de compensations financières furent également évalués tout comme les impacts sur la santé des personnes sinistrées. Troisièmement, nous présentons les résultats d'une analyse sur la mise en œuvre du processus de rétablissement et de compensations financières par les organisations publiques et humanitaires à la suite des inondations de 2019. Cette analyse repose sur une analyse documentaire et 11 entrevues semi-dirigées avec des professionnels et gestionnaires intermédiaires dans des organisations mobilisées pour répondre aux besoins des sinistrés.

La collecte des données qualitatives auprès des 15 adultes a été réalisée au cours du printemps et de l'été 2021 (soit entre les mois de mars à août 2021) tandis que l'enquête populationnelle s'est déroulée de décembre 2020 à février 2021, soit près de deux ans après les inondations. Quant aux entrevues sur la mise en œuvre du processus de rétablissement, elles ont été réalisées au printemps et à l'été 2022. Fait à noter, la collecte de données s'est déroulée en pleine période de crise sanitaire due à la pandémie de COVID-19 où diverses restrictions sanitaires ont été imposées dont entre autres la fermeture des établissements d'enseignement, des commerces et des services jugés non essentiels, la suspension de toutes les activités sociales et culturelles, le confinement à domicile et la distanciation physique. Il était par exemple impossible de réaliser des travaux de restauration de son domicile, sauf en cas d'urgence.

En premier lieu, ce document présente la façon dont les inondations peuvent être considérées comme un cumul d'évènements stressants à l'aide de données disponibles dans les écrits scientifiques ainsi que l'approche de gestion du rétablissement post-sinistre au Québec. Par la suite, la méthodologie des collectes de données qualitatives et quantitatives est détaillée, suivie d'une présentation des faits saillants issus de ces trois collectes de données.

1.1 Les inondations en tant que cumul d'évènements stressants

Être exposé à une inondation constitue pour les sinistrés un long parcours, parsemé d'évènements stressants, voire traumatisants. Ceux-ci viennent perturber leur quiétude et contribuent à exacerber leurs problèmes de santé en plus des difficultés qu'ils peuvent vivre dans leur vie personnelle, conjugale, familiale, sociale et professionnelle (Carroll, Balogh, Morbey, & Araoz, 2010; Dixon, Shochet, & Shakespeare-Finch, 2015; Maltais, Robichaud, & Simard, 1999; Maltais, Robichaud, & Simard, 2001; Robichaud, Maltais, Lalande, Simard, & Moffat, 2001). Les inondations ne sont donc pas des faits isolés, mais des circonstances qui s'insèrent dans un continuum d'évènements qui engendre des pressions dans l'environnement d'un individu (Murphy, 1986). Ces circonstances et évènements, nommés ici stressseurs, peuvent prendre différentes formes, allant des tracasseries quotidiennes à des évènements profondément perturbateurs comme la perte d'un être cher ou d'une demeure (Nurius & Hoy-Ellis, 2013), en passant par des difficultés financières (Maltais et al., 2001; Robichaud et al., 2001). À long terme, les stressseurs et leurs effets peuvent s'accumuler et s'amplifier pour devenir une « surcharge ».

Lock et coll. (2012), dans un article portant sur les conséquences d'inondations, parlent de stressseurs primaires et secondaires. Les stressseurs primaires, comme le fait de subir des blessures, se produisent pendant ou peu de temps après les inondations tandis que les stressseurs secondaires incluent des évènements, des situations ou des circonstances perturbateurs ou déstabilisants qui découlent du sinistre et qui apparaissent surtout pendant le rétablissement, par exemple la perte de son emploi ou des pertes économiques importantes, une relocalisation temporaire, l'attente de réponse de la part de sa municipalité ou du gouvernement ou des insatisfactions envers sa compagnie d'assurance (Lanvardale, 2021; Lock et al., 2012; Robichaud et al., 2001).

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Lors d'inondations, le fait de vivre des expériences traumatisantes comme craindre pour son intégrité physique, s'inquiéter pour les autres, dont pour ses animaux de compagnie, ainsi que le fait de se sentir désespéré sont tous des facteurs de stress primaires pouvant affecter les sinistrés (Dixon et al. (2015). À ce sujet, Tempest et al. (2017) ont souligné que la perte de biens qui ont une valeur sentimentale ainsi que s'inquiéter pour la survie de ses animaux de compagnie font partie des stressseurs primaires les plus fortement liés à la présence de stress post-traumatique, d'anxiété ou de dépression en contexte de sinistre. D'autres événements, comme tenter de sauver ses biens au péril de sa vie, peuvent aussi susciter de la panique, de l'angoisse, une peur de mourir, de l'incrédulité et de l'inquiétude pour les sinistrés et leurs proches (Maltais, Lachance, Brassard, & Picard, 2002). À ce sujet, Decent (2018) ainsi que Genereux, Maltais, Lansard et Gachon (2020) ont souligné que la hauteur atteinte par l'eau est un stressseur primaire qui exacerbe les conséquences vécues par les sinistrés. D'ailleurs, Foudi, Galarraga et Osés-Eraso (2017) soulignent que l'intensité du sinistre ainsi que la quantité de dommages sont des stressseurs primaires qui influencent les problématiques de santé mentale reliées aux sinistres.

Du côté des stressseurs secondaires, Colbeau-Justin, de Vanssay, Weiss, et Chahraoui (2001) observent que certains sinistrés vivent « un sentiment d'incompréhension, voire de trahison de l'environnement » (Colbeau-Justin et al., 2001, p. 29). De plus, certains perdent des leviers économiques tels que leur équipement professionnel ou leurs sources de revenus. Certaines des personnes sinistrées des inondations de 2019 ont aussi mentionné avoir subi des abus financiers de propriétaires profitant de leur détresse (Lanvardale, 2021). Lorsque l'on est sinistré, on peut également souffrir de la perte d'un mode de vie et d'un espace personnel tout comme des biens que l'on chérissait comme des souvenirs (Lanvardale, 2021).

Pour leur part, Daiga et al. (2018) considèrent aussi que les dommages qui persistent au sein des demeures, telles que de l'humidité, de la moisissure dans les pièces habitables, ainsi que des problèmes d'égouts ou de drains sont des sources de stress supplémentaires et peuvent être considérés comme des stressseurs secondaires. De plus, les sinistrés peuvent rencontrer lors de la période de rétablissement divers problèmes dont des difficultés à rejoindre leurs assureurs, des procédures complexes de nettoyage et de décontamination de son domicile, des problèmes ou des

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

délais en lien avec les demandes d'indemnisation adressées au gouvernement, la reconstruction de son domicile, la perturbation de ses habitudes de vie, l'insatisfaction face au soutien reçu, la perte de possessions, le fait d'être relocalisé, de vivre dans des conditions inadéquates et l'exacerbation de problèmes de santé (Boyer-Villemare, Kanli, Ledoux, Gosselin, & Templier, 2020; Colbeau-Justin et al., 2001; Daiga et al., 2018; Decent, 2018; Dixon et al., 2015). Plusieurs sinistrés vivent également des craintes en lien avec la dévaluation de leur terrain (Tempest et al., 2017).

De plus, selon plusieurs chercheurs, la pluie, les avertissements de tempête, l'anniversaire du sinistre ainsi que l'arrivée de la saison favorable aux inondations restent des sources de stress secondaires, et ce, plusieurs années après avoir été exposé à ce type de sinistre (Bolin, 1982; Boyer-Villemare et al., 2020; Lamond, Joseph, & Proverbs, 2015; Phifer & Norris, 1989).

1.2 La gestion du rétablissement post-sinistre

Lorsqu'un sinistre se manifeste, le rôle des autorités publiques consiste à mettre fin aux perturbations, dépendamment de la possibilité de contrôler l'aléa, réduire les conséquences de l'évènement, aider les victimes et la société à revenir à la normale le plus rapidement possible ainsi qu'à tirer des apprentissages pour soutenir des transformations (Boin, 2009; Lagadec, 2009; May, 1985; May & Williams, 2012; Perry, 2007). Pour ce faire, les gouvernements adoptent des politiques publiques de gestion des sinistres. Dans ce domaine de spécialisation, les politiques sont structurées en fonction de quatre dimensions en sécurité civile : la prévention des risques, la préparation à la gestion des sinistres, l'intervention lors d'un évènement et le rétablissement (Birkland, 2009; Gouvernement du Québec, 2008; National Governors' Association, 1979). Au Québec, ces quatre dimensions sont inscrites dans le premier article de la *Loi sur la sécurité civile* (LRQ c. S-2.3, art. 1).

Le gouvernement du Québec définit le rétablissement comme l' « ensemble des décisions et des actions prises à la suite d'un sinistre pour restaurer les conditions sociales, économiques, physiques et environnementales de la collectivité et réduire les risques » (Gouvernement du Québec, 2008, p. 36).

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Dans les recherches en administration publique et en gestion des désastres, le rétablissement est considéré comme le « processus différentiel de restauration, de reconstruction et de remodelage de l'environnement physique, social, économique et naturel par le biais de la planification pré-événement et des actions post-événement » (notre traduction, Smith & Wenger, 2007, p. 237).

En termes de gouvernance, la sécurité civile constitue une responsabilité partagée entre les citoyens, les municipalités, les organisations et les entreprises de différentes natures ainsi que les ministères et organismes gouvernementaux (Gouvernement du Québec, 2014, p. 10; LRQ c. S-2.3). En particulier, le rétablissement de l'environnement social pour les sinistrés englobe à la fois des acteurs différents (sinistrés, organisations communautaires et privées, autorités gouvernementales) et des niveaux d'interventions interreliés (ménages, quartiers, communautés, villes) (Tierney & Oliver-Smith, 2012). À titre d'exemple, plus de 140 organisations ont été mobilisées pour le rétablissement à la suite de l'accident ferroviaire de Lac-Mégantic en 2013 (Gouvernement du Québec, 2014, p. 74).

Comparativement à la préparation et à l'intervention, la dimension du rétablissement demeure sous-développée en matière de gouvernance et d'outils, que ce soit au Québec (Gauthier, Baril, Normandin, & Therrien, 2019; Normandin, Therrien, Baril, & Gauthier, 2022) ou ailleurs dans le monde (Berke, Cooper, Aminto, Grabich, & Horney, 2014). Selon un rapport du Vérificateur général du Québec (2013), le Plan national de sécurité civile n'intégrait pas suffisamment la dimension du rétablissement. À l'échelle locale, peu de municipalités et des acteurs locaux ont développé des outils de planification du rétablissement (Normandin et al., 2022). Une recherche-action réalisée avec la participation de 115 professionnels en sécurité civile au Québec a permis d'identifier des enjeux nuisant au rétablissement : les ambiguïtés de la définition, le travail en silo entre les organisations, l'épuisement des ressources après l'intervention, le rôle des citoyens et la gestion des attentes, les difficultés d'arrimage entre les acteurs politiques et administratifs, les difficultés d'arrimage entre les OBNL et les administrations publiques, la politisation de la sécurité civile ainsi que la temporalité du rétablissement sur plusieurs mois (Gauthier et al., 2019). Une étude sur les stratégies d'interventions psychosociales auprès des victimes des inondations de 2019 souligne également le rôle joué par la communication; la

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

concertation et la collaboration interorganisationnelle avant, pendant et après le sinistre; la connaissance partagée des forces et des limites des organisations ainsi que la détermination à prendre contact avec les sinistrés pour le déploiement d'interventions efficaces (D Maltais, Lansard, & Généreux, 2021). Des études menées dans d'autres juridictions, comme aux États-Unis, identifient trois types de lacunes nuisant à la capacité de rétablissement: l'inadéquation entre les ressources disponibles et les besoins locaux; la concentration de l'offre de l'aide aux sinistrés sur une courte période malgré des besoins sur plusieurs années et le manque de coordination horizontale et verticale entre les réseaux d'aide (Smith, 2019, p. 356; Smith & Birkland, 2012, p. 165)

Depuis quelques années, le gouvernement du Québec a indiqué son intention d'améliorer les mesures de rétablissement. Dans *la politique québécoise de sécurité civile* (Gouvernement du Québec, 2014), deux orientations portent sur le rétablissement : « prévoir des mesures favorisant un rétablissement rapide et efficace à la suite d'une catastrophe » (orientation 5.3) et « planifier la reconstruction à la suite d'une catastrophe dans la perspective de réduire les risques et d'assurer un développement durable » (orientation 5.4). À la suite des inondations de 2017, le *Plan d'action en matière de sécurité civile relatif aux inondations* (Gouvernement du Québec, 2018) identifiait sept nouvelles mesures à mettre en œuvre pour améliorer le rétablissement : la révision du programme d'aide financière, la délégation du programme d'aide financière aux municipalités, une approche centrée sur le sinistré, le partage de données entre le gouvernement et les municipalités, le rétablissement au-delà du programme d'aide financière (production d'un portrait des aspects du rétablissement), une présence soutenue du ministère de la Sécurité publique sur le terrain et une meilleure coordination des acteurs publics.

Après une modification législative (projet de loi 8), le gouvernement a adopté en avril 2019 un nouveau *Programme général d'indemnisation et d'aide financière lors de sinistres réels ou imminents* visant à simplifier le processus de demande par les citoyens et accélérer le traitement des demandes. Ce nouveau programme repose sur la constatation des dommages aux résidences et l'établissement de taux standards d'indemnisation pour les dommages subis afin de réduire le besoin de produire des factures et de pièces justificatives. Selon un audit de performance du

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Vérificateur général du Québec (2021), le traitement des demandes financières des citoyens a été plus rapide pour les inondations de 2019 que pour celles concernant les inondations de 2017. Pour les propriétaires d'une résidence principale, les fonds ont été intégralement versés en moyenne 221 jours après la réception de la demande pour les inondations de 2019, comparativement à une moyenne de 521 jours pour l'aide financière à la suite des inondations de 2017 (2021, p. 126). Le rapport du Vérificateur général identifie toutefois des lacunes dans le traitement des demandes pour les inondations de 2019 telles que le manque d'information sur les causes des dommages, le contrôle insuffisant sur les informations produites par les évaluateurs, le manque de pièces justificatives pour certains versements, l'absence d'information permettant au MSP de s'assurer que les décisions des municipalités soient bien appuyées concernant la délivrance des permis de construction et les évaluations divergentes sur les dommages entre le MSP et les municipalités. Le Protecteur du citoyen (2020, pp. 58-61) constate également l'amélioration des délais pour le versement de l'aide financière aux sinistrés entre 2017 et 2019, mais considère que des problèmes persistent comme la perte de documents, le manque d'utilisation d'outils informatiques et la gestion non uniforme de dossiers.

2. Méthodologie de l'étude

Dans cette section sont apportées des informations sur les items suivants : le type de recherche privilégié, la description des trois volets de la recherche, la procédure de recrutement et les critères de sélection des participants, les outils de collecte de données, les stratégies d'analyse des données retenues (NVivo1.5.1) et les considérations éthiques.

2.1 Type de recherche privilégié

Cette étude s'inscrit dans la spécificité de la recherche mixte mise de l'avant à travers deux stratégies de recherche, réalisées de façon séquentielle (sondage puis entrevues semi-dirigées). Selon Bryman (2006) et Anadón (2019), la recherche mixte est de plus en plus utilisée et permet de donner plus de rigueur aux résultats obtenus en augmentant leur validité par la triangulation des données. Le principe fondamental des méthodes mixtes est lié au fait que ce type de recherche vise

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

à mettre en complémentarité les forces des méthodes qualitatives et quantitatives (Johnson and Turner (2003). Dans cette perspective, une étude faisant appel aux méthodes mixtes est ainsi plus complète, puisque l'utilisation des méthodes qualitatives permet de pallier les limites propres et inhérentes aux méthodes quantitatives et vice-versa (Creswell & Plano Clark, 2007). De plus, la recherche mixte permet à la fois de vérifier, de clarifier et d'approfondir les différents résultats obtenus par les effets de la rétroaction entre les deux types de recherches utilisés (Anadón, 2019).

2.2 Volet qualitatif

Cette partie du rapport détaille la méthodologie utilisée pour réaliser le volet qualitatif de l'étude auprès des sinistrés, puis des professionnels et des gestionnaires intermédiaires travaillant dans des organisations ayant participé au processus de rétablissement à la suite des inondations de 2019.

2.2.1 Volet de l'étude qualitative menée auprès des sinistrés

Ce volet se divise en trois sections, soit le recrutement des participants et le déroulement des entrevues, la présentation des outils de collecte de données utilisées dans le volet qualitatif, ainsi que la manière dont les données ont été analysées.

2.2.1.1 Recrutement des participants et déroulement des entrevues

Afin de recruter des participants, la chercheuse principale (D. Maltais) a d'abord obtenu le consentement de deux municipalités (Rigaud et Saint-André-d'Argenteuil) pour l'identification d'adultes répondant aux critères de sélection. Ces critères étaient les suivants : être âgé de 18 ans ou plus, être propriétaire occupant d'un domicile ayant subi des dommages lors des inondations de 2017 ou de 2019 et avoir complété une demande d'indemnisation au ministère de la Sécurité publique (MSP). Ces deux municipalités ont alors fait parvenir une lettre ou un message électronique aux propriétaires occupants demeurant au sein de leur territoire ayant subi des dommages à leur domicile lors des inondations de 2019. En plus d'inviter les personnes à contacter la chercheuse principale soit par téléphone ou par courrier électronique, cette lettre présentait les

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

objectifs de l'étude et son déroulement général. Malheureusement, cette première stratégie de recrutement des participants n'a pas permis d'atteindre le nombre de répondants souhaité, car seulement 8 personnes se sont montrées volontaires. Il a alors fallu avoir recours aux médias sociaux (Facebook) pour recruter des volontaires. Cette stratégie s'est montrée efficace, car sept autres adultes provenant de différentes municipalités du Québec sont alors entrés en contact avec la professeure Maltais.

Lors de l'échange téléphonique préparatoire, la première étape consistait à vérifier le respect des critères de sélection, car les entrevues devaient se réaliser auprès d'adultes âgées de 18 ans ou plus, propriétaires occupants d'un domicile principal ayant subi des dommages lors des inondations de 2019. Les répondants devaient également avoir complété une demande d'indemnisation auprès du gouvernement du Québec. Les coordonnées des participants étaient ensuite acheminées à l'assistant de recherche (Simon Gilbert) qui les contactait pour prendre un rendez-vous avec eux afin de compléter leur entrevue semi-dirigée. Toutes les entrevues ont eu lieu par zoom en raison des restrictions sanitaires en vigueur pendant la pandémie de la COVID-19.

Avant la tenue de leur rencontre, les participants devaient donner leur consentement et remplir un court formulaire sociodémographique qu'ils devaient faire parvenir par courrier électronique avant de répondre aux questions de l'intervieweur. La durée moyenne des entrevues a été de 78 minutes, la plus courte ayant duré 35 minutes et la plus longue 146 minutes. Les entrevues ont été transcrites intégralement sous forme de verbatim, codifiées et analysées via NVivo 1.5.1. Les entrevues furent chargées en émotion, allant jusqu'aux pleurs. L'ensemble des répondants ont bien compris les questions qui leur ont été posées et tous ont bien participé à leur entrevue. Bien que l'un des participants parlait préférentiellement l'anglais, ce dernier a bien compris les questions et s'est exprimé en français lors de son entrevue en demandant quelques clarifications sur certains thèmes.

2.2.1.2 Outils de collecte des données

Deux outils de collecte ont été utilisés : un questionnaire sociodémographique et un guide d'entrevue. Le questionnaire sociodémographique contenait 15 questions portant sur les caractéristiques sociodémographiques des participants (genre, âge, plus haut niveau de scolarité complété, état matrimonial actuel et lors des inondations de 2019, occupation principale et revenu brut du ménage au cours de l'année 2020) en plus d'informations sur les caractéristiques de leur demeure actuelle et sur celle ayant subi des dommages lors des inondations de 2019 (type de domicile, nombre de personnes demeurant avec eux, nombre d'enfants demeurant avec eux plus de 40 % du temps).

Pour sa part, le guide d'entrevue comportait 54 questions ouvertes portant sur six thèmes 1) la perception de l'évènement et les pertes subies lors des inondations, 2) le processus d'indemnisation et d'aide financière réalisé auprès du gouvernement du Québec, 3) le recours aux compagnies d'assurance, 4) le vécu des participants relocalisés temporairement ou définitivement et celui des personnes qui sont demeurées dans leur domicile durant l'inondation, 5) les impacts de la pandémie sur la réalisation des travaux, des tâches à réaliser ou sur certaines décisions à prendre en lien avec les inondations de 2019 et 6) les épreuves vécues et les conséquences qu'ont eu les inondations sur la santé globale des répondants ainsi que sur leur vie personnelle, conjugale, familiale, sociale et professionnelle.

2.2.1.3 Analyse des données qualitatives

Les réponses obtenues dans les questionnaires sociodémographiques complétés par les répondants ont été transcrites sur Excel et ont fait l'objet d'une analyse de fréquences à l'aide de la version 16 du logiciel SPSS.

Avant d'effectuer l'analyse du contenu des fichiers audio des entrevues semi-dirigées, une transcription intégrale sous forme de verbatim a été réalisée par une professionnelle de recherche dans des fichiers Word. Les verbatims ont ensuite été transférés dans l'application NVivo après avoir fait l'objet de plusieurs lectures. Par la suite, la première structure des nœuds utilisée afin

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

d'analyser les verbatims a été construite à partir des différents thèmes et sous-thèmes du guide d'entrevue. Durant la codification de ces entrevues, certains nœuds initialement identifiés ont été modifiés en fonction des informations fournies par les répondants. Certains thèmes et sous-thèmes ont été supprimés, d'autres ont été modifiés et certains ont été rajoutés.

2.2.2 Volet de l'étude qualitative menée auprès des organisations participant au rétablissement

L'analyse des interventions développées par les organisations participant au processus de rétablissement des sinistrés repose sur trois principaux outils de collecte de données ainsi que sur un cadre d'analyse à la fois inductif et déductif. Dans cette section, nous présentons les outils de collecte de données ainsi que les cadres d'analyse et de processus utilisés.

2.2.2.1 Outils de collecte de données

Afin de bénéficier de données diversifiées et complémentaires sur les interventions des organisations participant au processus de rétablissement des sinistrés lors des inondations de 2019, nous avons utilisé trois outils de collecte de données. L'utilisation de plusieurs outils de collecte de données provenant de plusieurs sources d'information (organisations) permet de saisir la richesse et les subtilités d'une étude de cas (Yin, 2003, p. 4). La variété des sources d'information favorise ainsi la validité interne des résultats.

Documents écrits

Le premier outil repose sur la recherche de documents écrits produits par les organisations participant au processus de rétablissement social des sinistrés, ou sur des analyses externes portant sur ces interventions de rétablissement. Ces données comportent des renseignements sur la mission des organisations en matière de rétablissement, leurs intentions, leurs objectifs, les instruments et les interventions déployés en matière de rétablissement, ainsi que les analyses et critiques émises par les organisations externes en matière de rétablissement. Il s'agit de documents écrits publics accessibles par Internet. La nature de ces documents varie : documents législatifs (ex. loi,

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

règlements, décrets), documents de planification et de reddition de compte (ex. rapport annuel de gestion, plan stratégique), documents énonçant des orientations publiques (ex. politique gouvernementale, plan d'action), page de site Internet, rapports d'analyse (ex. rapports du Vérificateur général du Québec et du Protecteur du citoyen) et documents présentés lors de processus législatifs (ex. mémoires en commission parlementaire).

Ces documents ont été identifiés à partir de trois stratégies. Premièrement, nous avons identifié ces documents sur la base de nos connaissances préalables du secteur de la sécurité civile et de la dimension spécifique du rétablissement que nous avons développées lors de recherches précédentes. Deuxièmement, lors de notre analyse des premiers documents, nous avons identifié les textes ne figurant pas dans la première collecte de données afin de les ajouter au corpus des documents écrits. Troisièmement, nous avons collecté les documents identifiés par les participants lors des entrevues semi-dirigées.

En matière de temporalité, nous nous sommes intéressés aux documents publiés entre 2014, année d'adoption de la politique québécoise de sécurité civile, et l'été 2022. Quelques documents clés antérieurs à 2014 ont été inclus dans cette collecte de données (ex. loi sur la sécurité civile adoptée en 2001). La collecte des données publiées avant les inondations de 2019 visait à mieux comprendre le contexte entourant les processus de rétablissement social, les critiques et recommandations émises par le passé, ainsi que les modifications adoptées en 2019 et déployées lors des inondations de cette année.

Transcription de la parole publique

En tant qu'évènements majeurs, les inondations et la réponse du gouvernement du Québec font fréquemment l'objet de discussions à l'Assemblée nationale lors de la période de questions ou de l'étude des crédits¹. De plus, les modifications d'instruments de rétablissement comme l'aide

¹ L'étude des crédits constitue une étape du processus de contrôle parlementaire. Chaque commission parlementaire étudie les crédits budgétaires des ministères et organismes publics selon son champ de compétence. La commission des institutions est responsable du ministère de la Sécurité publique. « La période de l'étude des crédits

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

financière peuvent nécessiter des changements législatifs de la part des députés comme ce fut le cas en 2019 avec le projet de loi 8 *Loi modifiant la Loi sur la sécurité civile concernant l'assistance financière*. L'analyse des prises de parole publique des ministres, des députés, et à quelques occasions des hauts fonctionnaires et des parties prenantes du processus de rétablissement, permet d'identifier les enjeux retenant l'attention des décideurs, leurs rationalités sur ces enjeux et les buts qu'ils poursuivent, les améliorations qu'ils proposent, ainsi que plus généralement leur vision sur le rétablissement des sinistrés à la suite d'inondations.

Les discours et les échanges sont enregistrés par l'Assemblée nationale puis transcrits. Ces données ont la particularité d'être produites librement par les acteurs, alors qu'ils expliquent leurs points de vue. Comparativement aux techniques de l'entrevue et du groupe de discussion, les acteurs contrôlent davantage le déroulement de leur prise de parole et ont plus de marge de manœuvre pour prioriser les sujets abordés ou ignorés. Ces prises de paroles sont influencées par des facteurs externes comme les règles et le processus parlementaire, la présence des médias et le caractère public de ces prises de paroles.

Ainsi, les transcriptions de l'Assemblée nationale et de la commission des institutions ont été consultées afin d'identifier les prises de paroles au sujet des changements appliqués en 2019 sur l'aide financière ainsi qu'au sujet du processus de rétablissement des sinistrés à la suite des inondations de 2019. Deux types de prises de parole ont été identifiés et ajoutés au corpus de données à analyser. Premièrement, les transcriptions des prises de paroles des députés et participants au processus d'adoption de la *Loi modifiant la Loi sur la sécurité civile concernant l'assistance financière* ont été collectées lors des étapes des consultations particulières en commission parlementaire (21 février 2019), du débat sur l'adoption du principe du projet de loi à l'Assemblée (27 février 2019), de l'étude article par article en commission parlementaire (28

budgétaires par l'Assemblée est donc un important exercice de contrôle parlementaire qui permet notamment à ses membres de scruter l'ensemble des programmes budgétaires du gouvernement et de questionner les ministres responsables quant à leur application. » (Assemblée nationale du Québec, 2014). Chaque année, le ministre de la Sécurité publique accompagné de fonctionnaires répond aux questions des membres de la commission sur les dépenses et le fonctionnement du ministère.

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

février 2019) et du débat sur l'adoption du projet de loi à l'Assemblée (19 mars 2019). Deuxièmement, les transcriptions des séances d'étude des crédits du ministère de la Sécurité publique à la commission sur les institutions pour le volet sécurité publique ont été collectées de 2017 à 2022 (4 mai 2017, 24 avril 2018, 2 mai 2019, 21 août 2020, 6 mai 2021 et 4 mai 2022). Durant cette période, deux ministres se sont succédé à la Sécurité publique sous deux gouvernements différents.

Entrevues semi-dirigées

Les entrevues semi-dirigées auprès des professionnels et gestionnaires participant au processus de rétablissement social constituent le troisième instrument de collecte de données utilisé. Cet outil permet de collecter de l'information sur les actions des intervenants, leurs perceptions ainsi que leurs recommandations. Les entrevues sont également utiles pour comprendre le contexte ou le détail des documents écrits.

Les entrevues portaient sur les thématiques suivantes : le poste et la fonction occupés lors des inondations de 2019, le rôle de l'organisation dans le processus de rétablissement, la perception de la personne sur les principaux stressseurs vécus par les sinistrés, les principales activités réalisées en 2019 pour le rétablissement des sinistrés, les leviers et les freins à leurs activités, leur relation avec les autres organisations, les changements adoptés depuis 2019, leur rôle dans le processus d'indemnisation des sinistrés et les recommandations d'amélioration pour le rétablissement sociale. Ces thématiques ont été identifiées en fonction des objectifs et questions de recherche de cette étude.

Pour recruter les personnes à interviewer, nous avons utilisé trois critères. Premièrement, il était important de comprendre la perspective de plusieurs organisations différentes impliquées dans le processus de rétablissement des sinistrés. Nous avons identifié trois types d'organisations mobilisées lors des inondations de 2019 sur cet enjeu : les municipalités comme premières responsables de la sécurité civile sur leur territoire, le gouvernement du Québec impliqué à travers ses ministères et organismes ainsi que ses organisations locales de soins de santé et services sociaux (CIUSSS / CISSS) et les organisations humanitaires offrant des services aux sinistrés. Afin de

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

comprendre le point de vue des acteurs du système de rétablissement, il était important d'obtenir une bonne représentativité des points de vue de la part de ces trois types d'organisations. Deuxièmement, nous avons considéré que les expériences de rétablissement peuvent varier d'une municipalité à l'autre en raison de la diversité des services offerts, de l'état de préparation, des ressources disponibles ou encore de l'ampleur des inondations. Ainsi, nous avons voulu interviewer des personnes ayant travaillé dans des municipalités et régions différentes. Parmi les entrevues réalisées, les acteurs locaux avaient travaillé dans six régions du Québec². Troisièmement, nous avons interviewé 9 gestionnaires et trois professionnels ayant vécu des inondations en 2019 ou par la suite.

Afin de solliciter les personnes correspondant à ces critères, nous avons utilisé deux techniques. Premièrement, sur la base de nos connaissances préalables en sécurité civile et en rétablissement et des documents écrits consultés, nous avons identifié les acteurs et les organisations les plus pertinents à contacter au sujet du rétablissement à la suite des inondations de 2019. Nous avons par la suite consulté les organigrammes des organisations afin d'identifier les personnes occupant les postes les plus pertinents. Deuxièmement, nous avons demandé à la fin des premières entrevues semi-dirigées si la personne pouvait nous proposer quelques individus qui, selon elle, devraient être rencontrés dans le cadre de cette recherche en fonction de son expérience des inondations de 2019. Cette approche s'apparente à un échantillonnage par effet boule de neige. Elle a permis d'élargir et de diversifier les personnes interviewées tout en s'assurant d'obtenir une bonne représentativité d'organisations. Le processus de recrutement des participants a pris fin lorsque nous avons considéré que nous avons atteint un niveau satisfaisant de saturation des données, c'est-à-dire que les entrevues supplémentaires ne permettaient plus d'apprendre de nouvelles informations. Le tableau 1 présente les entrevues réalisées.

² Ces régions administratives sont la Capitale-Nationale, Chaudière-Appalaches, Laval, Laurentides, Montérégie et Montréal.

Tableau 1: Information sur les entrevues de recherche réalisées auprès des organisations participant au rétablissement

Code de l'entrevue	Statut professionnel
ENT-01	Gestionnaire
ENT-02	Professionnel
ENT-03	Professionnel
ENT-04	Gestionnaire
ENT-05	Gestionnaire
ENT-06	Gestionnaire et professionnel
ENT-07	Gestionnaire
ENT-08	Gestionnaire
ENT-09	Gestionnaire
ENT-10	Gestionnaire
ENT-11	Gestionnaire

Chaque entrevue a été enregistrée et a fait l'objet d'une transcription intégrale. La longueur des entrevues a varié entre 62 minutes et 98 minutes. La majorité des entrevues a été réalisée avec une seule personne, sauf dans un cas où l'entrevue a été réalisée avec deux personnes en même temps.

2.2.2.2 Cadre théorique d'analyse des données

Cette partie de l'étude poursuit deux objectifs. Le premier objectif vise à analyser le système de gouvernance déployé au Québec par les organisations publiques et leurs partenaires en matière de rétablissement des sinistrés après une inondation afin de comprendre l'influence entre ce système et les stressseurs vécus par les sinistrés. Le deuxième objectif consiste à analyser plus précisément la mise en œuvre du programme d'indemnisation et d'aide financière aux sinistrés du point de vue des acteurs qui participent directement et indirectement à son déploiement afin de comprendre son influence sur les stressseurs vécus par les sinistrés. Pour répondre à ces objectifs, nous avons développé un cadre conceptuel afin de structurer l'analyse des données sur la base de modèles théoriques reconnus.

Pour analyser le système de gouvernance du rétablissement des sinistrés post-inondations (premier objectif), nous avons utilisé le modèle de Thistlethwaite et Henstra (2019) sur la

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

gouvernance de la gestion des risques d'inondations. Ce modèle analyse l'intégration des politiques publiques en matière d'inondation entre les différentes organisations publiques, les niveaux d'intervention (ex. local, provincial, fédéral) les domaines d'expertise ainsi que les dimensions de la gestion du risque d'inondation (ex. prévention, intervention, rétablissement). Selon ce modèle, la gouvernance des risques d'inondations repose sur quatre composantes : 1) la définition des objectifs poursuivis par les organisations, 2) le partage des rôles et responsabilités entre elles, 3) l'enlignement entre les politiques et les instruments d'action publique et 4) l'allocation et la gestion des ressources au sein du système d'organisations mobilisées. Pour cette étude, nous utiliserons ces quatre composantes pour mieux comprendre la gouvernance résultant de l'ensemble des politiques et des actions de plusieurs organisations publiques en matière de rétablissement des sinistrés. Ce modèle a été complété par une analyse des facteurs intra et interorganisationnels influençant positivement et négativement la mise en œuvre du système de gouvernance du rétablissement des sinistrés à la suite d'une inondation.

Pour analyser l'application du programme d'indemnisation et d'aide financière et de son influence sur les stressseurs vécus par les sinistrés du point de vue des acteurs impliqués directement ou indirectement dans sa mise en œuvre (objectif 2), nous utiliserons le concept de « fardeau administratif ». Le fardeau administratif est défini comme l'ensemble des coûts assumés par les individus dans leurs interactions avec l'État afin d'obtenir un service ou une aide publique (Burden, Canon, Mayer, & Moynihan, 2012, p. 741; Carrigan, Pandey, & Van Ryzin, 2020, p. 50; Döring, 2021, p. 1157; Moynihan, Herd, & Harvey, 2015). Ces coûts peuvent être monétaires, mais il s'agit surtout des efforts, du temps et de l'énergie investie par les individus dans leurs interactions avec l'État pour obtenir un service. Sur la base du modèle de Moynihan et de ses collègues (2015), trois types de coûts composent le fardeau administratif :

- Les coûts d'apprentissage : coûts assumés par l'individu pour rechercher de l'information sur le programme (accessibilité et clarté), comprendre ses règles, évaluer les critères d'éligibilité pour l'appliquer à sa situation personnelle, comprendre les étapes et le processus à suivre, identifier et collecter les informations à fournir au gouvernement, ainsi que comprendre et remplir les formulaires.

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

- Les coûts de conformité : coûts associés aux efforts à déployer par l'individu pour répondre aux exigences administratives du programme (ex. nombre de documents et pièces justificatives à fournir, nombre d'organisations supplémentaires à contacter pour produire et fournir les pièces justificatives), répondre aux demandes discrétionnaires des fonctionnaires, travail engendré par la complexité d'une situation sortant du cadre régulier du programme, ainsi que le temps et les délais de traitement entre chacune des étapes.
- Les coûts psychologiques : coûts subis par l'individu en raison de stigmas sociaux et personnels associés à des préjugés envers les personnes bénéficiant d'un programme gouvernemental parfois impopulaire ou critiqué; les expériences de déresponsabilisation, sentiments de soumission ou de perte d'autonomie associée au programme; et le stress des interactions avec l'administration publique (Christensen, Aarøe, Baekgaard, Herd, & Moynihan, 2020, p. 128).

Quelques études se sont penchées sur l'influence du fardeau administratif dans la capacité des individus d'accéder aux programmes gouvernementaux après un désastre aux États-Unis (Malmin, 2021; Nicholson-Crotty, Miller, & Keiser, 2021) . Dans notre recension des écrits scientifiques, nous n'avons trouvé aucune étude sur le rôle du fardeau administratif dans les relations entre l'administration publique et les sinistrés à la suite d'inondation au Canada.

2.2.2.3 Processus d'analyse des données qualitatives

Pour ce volet de l'étude, l'ensemble des données recueillies ont fait l'objet d'une analyse par un assistant de recherche et une des co-chercheurs de l'étude à travers un processus en deux étapes assistées par le programme NVivo 12.

Premièrement, un arbre de codage a été développé par les chercheurs en fonction des objectifs de ce volet de la recherche et du cadre théorique adopté sur la gouvernance des risques d'inondations et le fardeau administratif. Les données ont été codées de manière déductive en fonction de ce premier niveau d'analyse comportant 12 catégories : 1) objectifs poursuivis; 2) définition du rétablissement; 3) missions et responsabilités; 4) perception des besoins des citoyens;

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

5) caractéristiques des sinistrés; 6) services offerts; 7) outils et mécanismes internes; 8) outils et mécanismes externes; 9) fardeau administratif; 10) parcours du citoyen; 11) améliorations possibles et 12) autres enjeux. Deuxièmement, les données contenues dans chacune des 12 catégories ont fait l'objet d'une analyse plus détaillée de manière à constituer des sous-catégories. Cette deuxième étape a permis de détailler et d'identifier plus précisément les différentes thématiques contenues au sein des grandes catégories de base. Pour cette étape, nous avons utilisé une approche inductive identifiant les sous-catégories émergeant des données brutes pour ensuite en faire une interprétation et y donner un sens (Blais & Martineau, 2006). Cette approche inductive a été utilisée pour toute la catégorie, sauf celle sur le fardeau administratif où nous avons à la fois utilisé une approche déductive avec les trois types de coûts et une approche inductive en permettant l'identification de nouveaux types de coûts.

2.3 Volet quantitatif

Ce volet se divise en trois sections : le mode de recrutement des participants ainsi que le déroulement de l'enquête populationnelle de 2020-2021; la présentation des variables à l'étude; les explications de la méthode utilisée afin d'analyser les données quantitatives.

2.3.1 Mode de recrutement des participants et déroulement de l'enquête populationnelle de 2020-2021

Une enquête de santé populationnelle a été menée huit à dix mois après les inondations de 2019 (soit de décembre 2019 à février 2020), auprès de 3 437 ménages situés en zone inondée provenant de six régions différentes. Ces ménages avaient répondu à un questionnaire par téléphone (n=3 138) ou sur le web (n=299) lors de cette première collecte. Parmi ceux-ci, 1 683 ménages (48,9 %) avaient accepté d'être recontactés dans l'éventualité d'une seconde collecte de données un an après cet événement. Au courant, des mois de décembre 2020 à février 2021, ces personnes ont donc reçu un appel téléphonique de la même firme de sondage leur demandant de participer à une deuxième étude permettant de recueillir de nouveau des informations sur leur état de santé physique ou mentale. C'est un total de 680 répondants, dont 141 demeurants à Sainte-Marthe-sur-

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

le-Lac, qui ont accepté de compléter une deuxième collecte de données, pour un taux de réponse de 40,4% (680 sur 1 683). Lors de cette nouvelle collecte, les mêmes tests servant à identifier la présence d'anxiété, de dépression et de manifestations de stress post-traumatique (PTSD) ont été utilisés et diverses questions ont été ajoutées pour obtenir des informations sur les stress vécus par les personnes ainsi que sur leur niveau de satisfaction face au processus de demande d'indemnisation. Pour le volet quantitatif, ce rapport analyse uniquement les données recueillies auprès de ces 680 répondants lors de la première vague de collecte de données (décembre 2019 à février 2020) et un an plus tard (décembre 2020 à février 2021) (Généreux et al., 2020; Landaverde, Généreux, Maltais, & Gachon, 2022).

Dans le cadre de la présente étude, trois catégories de répondants ont été constituées en fonction du type d'exposition aux inondations qu'ils ont vécues, soit les inondés (n=193 ; 28%), les perturbées (n=135 ; 20%) et les non affectés (n=352 ; 52%). Ainsi, trois types d'expositions ont été examinés : le fait d'avoir été inondé (exposition directe), celui d'avoir connu des perturbations liées aux inondations (exposition indirecte) et le fait de ne pas avoir été affecté par les inondations. Une personne a été considérée comme étant inondée (exposée directement aux inondations) si elle a déclaré avoir au moins une pièce habitable inondée dans sa demeure ou si elle a déclaré des pertes en lien avec les inondations de 2019. Un individu a été considéré comme perturbé (exposé indirectement) s'il n'a ni pièce habitable inondée ni pertes, mais a rapporté au moins une des perturbations suivantes lors des inondations :

- (a) Son domicile a été inondé, mais le répondant ne déclare pas de pertes;
- (b) Son terrain a été inondé;
- (c) Il a dû quitter son domicile à cause des inondations;
- (d) L'eau potable a été interrompue au moins 48 heures à son domicile;
- (e) L'électricité a été interrompue au moins 48 heures à son domicile;
- (f) La ligne téléphonique a été interrompue au moins 48 heures à son domicile;
- (g) Internet a été interrompu au moins 48 heures à son domicile.

Les personnes non affectées sont celles qui n'ont pas eu de pièces habitables inondées et qui n'ont pas vécu de perturbation en lien avec les inondations malgré qu'elles habitent en zone inondée.

2.3.2 Variables à l'étude

Un questionnaire d'une durée approximative de 20-25 minutes comportant 63 questions fermées et à choix multiples, ainsi qu'une question ouverte, a été utilisé dans le cadre de la collecte de 2021. Les questions portaient majoritairement sur les éléments suivants :

- Connaissance quant aux risques d'inondations ;
- Niveau d'exposition face aux inondations
- Stressseurs vécus par les inondés et les perturbés ;
- Niveau de satisfaction face à l'aide financière, matérielle, émotionnelle ou tangible reçue pour faire face aux stress vécus à la suite des inondations ;
- Expériences vécues dans le processus d'indemnisation et satisfaction face à ce dernier ;
- Santé physique (perception de son état de santé physique) et psychologique (santé mentale perçue, symptômes de stress post-traumatique, troubles anxieux ou de l'humeur, etc.).

Les informations quant aux caractéristiques sociodémographiques des répondants (genre, âge, niveau de scolarité, état matrimonial, principale occupation, etc.) et leur niveau d'expositions aux inondations de 2019, ont pour leur part été obtenues en consultant les réponses récoltées lors de la première enquête populationnelle réalisée de décembre 2019 à février 2020.

Afin de documenter les impacts des stressseurs sur la santé mentale et physique des répondants, diverses questions, variables et tests ont été pris en considération.

Ainsi, pour documenter les connaissances des répondants quant aux risques d'inondation, deux questions ont été posées : « *Au moment de l'acquisition de la propriété que vous possédiez lors des inondations de 2019, étiez-vous au fait des risques d'inondation ?* » et « *Avant la crue des eaux, aviez-vous été mis au fait que les inondations de 2019 allaient survenir ?* ».

En ce qui a trait aux stressseurs vécus, les données d'une seule question ouverte ont fait l'objet de nos analyses. Cette question est la suivante : « *pouvez-vous nommer les événements ou situations que vous avez vécus en lien avec les inondations de 2019 qui vous ont particulièrement stressé (ou*

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

qui ont affecté votre santé physique ou psychologique) ? » Les réponses obtenues ont été catégorisées en différents types de stressseurs vécus avant (ex. monté des eaux), pendant (ex. évacuation de sa maison, se relocaliser, pannes de courant) et après les inondations (ex. perte de sa maison, attente de réponse des assurances ou des autorités).

Le niveau de satisfaction face à l'aide reçue a pu être mesuré à partir de la question suivante : « *considérez-vous avoir reçu plus, autant ou moins d'aide qu'espéré pour faire face aux différents stressseurs que vous avez vécus à la suite des inondations du printemps 2019 ?* ».

Pour ce qui est de l'expérience des répondants face au processus d'indemnisation gouvernemental, cinq questions fermées ont permis d'obtenir des informations sur les éléments suivants : 1) le niveau de satisfaction face aux démarches entreprises auprès du gouvernement, 2) le délai entre la soumission et la réception d'une réponse à une demande d'indemnisation, 3) le (mé)contentement face au montant de l'indemnité reçue, 4) la qualité de la relation entretenue avec les fonctionnaires, et 5) le sentiment d'(in)équité face aux indemnisations gouvernementales remises aux sinistrés.

Enfin, afin de documenter l'état de santé mentale auto-déclaré des participants, la perception globale de l'état de santé mentale, la stabilité de son état de santé mentale au cours des 12 derniers mois, le niveau de stress quotidien, la détresse psychologique, la présence de symptômes dépressifs et de stress post-traumatique, la présence d'un trouble anxieux et l'existence d'un trouble de l'humeur diagnostiqué par un médecin ont été étudiés.

La présence de détresse psychologique a été évaluée à l'aide de l'échelle de Kessler à 6 items, ou K6 (Kessler et coll., 2002). Cette échelle comprend 6 items cotés de 0 à 4 (score total pouvant varier de 0 à 24) et permet d'identifier la présence de détresse psychologique modérée à sévère lorsqu'un score total de 7 ou plus est obtenu (Camirand, Traoré, & Baulne, 2016).

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Pour sa part, la présence de stress post-traumatique a été évaluée à l'aide de l'échelle « Primary Care PTSD Screen for DSM-5 » ou PC-PTSD-5 (Prins et al., 2016). Le score de cette échelle varie entre 0-5 où un score de 3 ou plus indique des signes de stress.

La présence d'anxiété généralisée a été évaluée à l'aide de l'échelle « Generalized Anxiety Disorder – 7 items » ou GAD-7 (Spitzer, Kroenke, Williams, & Löwe, 2006). Les items sont cotés sur une échelle de 0 à 3. Le score maximum est de 21. Le seuil recommandé pour estimer l'anxiété généralisée est de 10 ou plus, correspondant à un score d'anxiété modérée à sévère tandis que la présence de dépression majeure a été évaluée à l'aide de l'échelle « Patient Health Questionnaire – 9 items » ou PHQ-9 (Kroenke & Spitzer, 2002). Les items sont cotés sur une échelle de 0 à 3. Le score maximum est de 27. Le seuil pour estimer la dépression modérée à sévère (10 ou plus) est celui le plus souvent utilisé

Les répondants devaient également répondre à deux questions à propos des troubles de l'humeur ou anxieux. Les participants devaient répondre oui (indiquant la présence de symptômes) ou non aux questions suivantes : 1) « Êtes-vous atteint d'un trouble de l'humeur, tel que la dépression, le trouble bipolaire, la manie ou la dysthymie ? » et 2) « Êtes-vous atteint d'un trouble d'anxiété, tel qu'une phobie, un trouble obsessionnel compulsif ou trouble de panique ? » Ces questions ont été utilisées dans deux enquêtes populationnelles réalisées en 2014 et 2015 par la Direction de la santé publique de l'Estrie (Généreux, Perreault, & Petit, 2016). La présence d'au moins un trouble de santé mentale probable a été définie si les répondants présentaient ou déclaraient l'un ou l'autre des trois troubles suivants : manifestations modérées à sévères de PTSD, trouble d'anxiété ou trouble de l'humeur.

Pour la santé physique des répondants, deux questions ont été posées ayant trait 1) à la perception de son état de santé physique et 2) à la stabilité de son état de santé physique au cours des 12 derniers mois.

2.3.3 Analyse des données quantitatives

Les réponses aux deux vagues de sondage téléphonique ont été traitées à l'aide des logiciels SAS (version 9.4) et SPSS (version 26). La première vague d'entrevues s'est déroulée du 2 décembre 2019 au 26 février 2020, tandis que la deuxième vague s'est déroulée du 30 novembre 2020 au 21 février 2021. Le tableau 2 présente la répartition mensuelle des répondants par vague.

Tableau 2 – Répartition mensuelle des répondants ayant accepté de participer aux deux temps de mesure

Mois	Vague 1	Vague 2
12-2019	n=379 (56%)	
01-2020	n=214 (31%)	
02-2020	n=87 (13%)	
11-2020		n=13 (2%)
12-2020		n=323 (48%)
01-2021		n=219 (32%)
02-2021		n=125 (18%)
Total	n=680 (100%)	n=680 (100%)

Dans ce rapport de recherche, nous nous intéressons tout particulièrement aux différences dans les réponses au questionnaire de la deuxième vague selon le niveau d'exposition des répondants aux inondations. Parmi les 680 répondants, rappelons que 193 étaient inondés (28,4%), 135 perturbés (19,9%) et 352 non affectés (51,8%). Pour les analyses descriptives ayant trait à la santé physique et mentale des répondants, les répondants de ces trois catégories ont été comparés entre eux. Pour les analyses ayant trait aux impacts des stressseurs, seules les deux premières catégories de répondants ont été prises en considération (les inondés et les perturbés).

La significativité statistique des écarts de réponses entre les catégories est appréciée à partir de tests du Khi-deux (χ^2). Plus précisément, nous avons comparé les pourcentages de réponses entre les trois catégories d'exposition aux inondations (inondés, perturbés, non affectés) et avons testé l'hypothèse nulle que tous les pourcentages sont similaires. Nous avons utilisé l'ajustement

de Bonferroni pour corriger le seuil de signification lors de comparaisons multiples. Étant donné qu'un faible nombre de répondants (p. ex. moins de 5 répondants) dans une ou plusieurs catégories peut biaiser les tests de χ^2 , nous avons adressé cette situation en utilisant le test du χ^2 ajusté de Yates (1934) dans ces situations.

3. Résultats, volet qualitatif auprès des sinistrés

Dans un premier temps, cette section dresse le portrait des caractéristiques sociodémographiques des participants du volet qualitatif. Par la suite, des informations sont apportées sur les principaux thèmes couverts lors des entrevues semi-dirigées avec les 15 participants.

3.1 Caractéristiques sociodémographiques des participants

Parmi les 15 personnes ayant accepté de participer à notre étude, dix sont des femmes et cinq sont des hommes dont leur âge moyen est de 64 ans (écart type : 10,6). Le plus jeune des participants a 44 ans et le plus vieux a 76 ans. Parmi les participants, huit ont fait des études universitaires dont six ont obtenu un baccalauréat et deux une maîtrise. Les autres répondants ont fait des études professionnelles (n=2), collégiales (n=2) ou ont un secondaire V ou moins (n=3). La majeure partie des participants (n=8) étaient mariés ou conjoints de fait lors des inondations de 2019, tandis que sept étaient soit célibataires (n=3), séparés/divorcés (n=3) ou veufs (n=1). Deux des quinze participants se sont séparés depuis les inondations (c'est-à-dire qu'au moment de l'entrevue, seulement six étaient mariés ou conjoints de fait).

Lors de la collecte des données, six participants ont déclaré que leur revenu brut annuel du ménage en 2020 était de 100 000 \$ ou plus, trois participants ont déclaré des revenus se situant entre 60 000 et 99 999, trois participants avaient un revenu se situant entre 30 000 \$ et 49 999 \$, tandis que trois personnes pouvaient compter sur un revenu se situant entre 20 000 \$ et 29 999 \$ par année. Près de la moitié des participants (n=7) étaient retraités au moment des inondations tandis que les 8 autres sinistrés étaient des travailleurs à temps plein ou temps partiel (n=4), des

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

travailleurs autonomes (n=2) ou des personnes n'occupant pas d'emploi rémunéré (n=2) soit parce qu'elle était en congé de maternité/paternité ou qu'elle demeurait à la maison pour s'occuper de la gestion de sa famille (Tableau 3).

Tous les participants étaient propriétaires de leur demeure lors des inondations de 2019. Plus précisément, 13 vivaient dans une maison unifamiliale, un dans un condo et un autre dans un immeuble comprenant deux logements (Tableau 3). Un peu moins de la moitié des participants (n=6) ont déménagé à la suite des inondations, soit parce que leur maison a été démolie (n=2), soit par choix personnel (n=4). Cinq d'entre eux ont acheté une nouvelle maison unifamiliale tandis qu'une participante est devenue propriétaire d'un condo. Lors des inondations de 2019, la majorité des participants (n=12) habitaient avec au moins une autre personne. Parmi ceux-ci, quatre avaient deux (n=1) ou trois enfants (n=3) qui vivaient avec eux plus de 40 % du temps (Tableau 4).

La majorité des participants de l'étude ont subi à la fois les inondations de 2017 et de 2019 (n=11) tandis que les autres ont vécu uniquement l'inondation de 2019 (n=3) ou celle de 2017 (n=1).

Tableau 3. Répartition des participants selon leurs caractéristiques sociodémographiques (n=15)

Caractéristiques	N	%
Genre		
Féminin	10	66,6
Masculin	5	33,3
Âge		
Pas de réponse	3	20
40-65	6	40
65 +	6	40
Plus haut niveau de scolarité complété		
Secondaire V ou moins	3	20
DEP	2	13,3
Études collégiales (DEC)	2	13,3
Baccalauréat	6	40
Maîtrise	2	13,3
État matrimonial		
Marié/conjoint de fait	8	53,3
Célibataire	3	20
Séparé/divorcé	3	20
Veuf/veuve	1	6,6

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Caractéristiques	N	%
Séparation à la suite des inondations		
Oui	2	13,3
Revenu total du ménage en 2020 (avant déduction)		
20 à 29 999	3	20
30 à 39 999	1	6,6
40 à 49 999	2	13,3
60 à 69 999	1	6,6
70 à 79 999	1	6,6
80 à 99 999	1	6,6
100 000 et plus	6	40
Occupation principale (12 derniers mois)		
Travailleur à temps plein	3	20
Travailleur à temps partiel	1	6,6
Travailleur autonome	2	13,3
Personne tenant maison	1	6,6
Congé de maternité/paternité	1	6,6
Retraité	7	46,6

Notes: *** Différence significative au seuil de 0,01 (p -value $\leq 0,01$). ** Différence significative au seuil de 0,05 (p -value $\leq 0,05$). ^(Y) Statistique χ^2 ajustée selon Yates (1934) présentant la comparaison entre les répondants inondés et non affectés.

Tableau 4. Répartition des participants selon les conditions de logement (n=15)

Caractéristiques	Total	
	N	%
Votre domicile actuel si situé dans une :		
Maison individuelle détachée	13	86,6
Condo	1	6,6
Duplex/Triplex	1	6,6
Déménagement à la suite des inondations		
Oui	6	40
Non	9	60
Personnes habitant sous le même toit (en vous excluant)		
Zéro	3	20
Un	6	40
Deux	1	6,6
Trois	2	13,3
Quatre	2	13,3
Avez-vous des enfants		
Oui	4	26,6
Non	11	73,3
Combien d'enfants demeurent plus de 40 % du temps avec vous		
Deux	1	25
Trois	3	75

3.2 Expérience de l'inondation

Cette section comprend trois sous-sections décrivant le vécu des répondants : 1) avant leur exposition aux inondations de 2017 ou de 2019, 2) pendant ces inondations, c'est-à-dire lorsque les eaux ont envahi les terrains et les demeures des répondants et 3) lors de la phase de rétablissement, c'est-à-dire lorsque les eaux se sont dissipées et que le processus du retour à la vie normale a été entamé.

3.2.1 Avant les inondations : connaissance du risque et avertissements des autorités publiques

Lors de l'achat de leur maison, la majorité des participants (n=8) ne pensaient pas que leur demeure pouvait être inondée. Cependant, parmi ces huit personnes, cinq d'entre elles avaient été informées que leur future demeure était située dans une zone inondable dont la récurrence établie par les autorités publiques était de 100 ans, donc 1% de chance de se reproduire tous les ans. Pour certaines personnes (n=3), la dernière inondation dans leur quartier datait d'il y a plus de 25 ans, ces personnes estimaient donc que le danger d'être inondé était très faible.

« Non, nous on était dans la zone des cent ans et plus. Ce qui veut dire qu'en principe ça arrivait peut-être une fois aux cent ans, mais c'était comme une catastrophe très, très inhabituelle. » (P7)

« Bien comme je viens de vous dire, ma maison était bâtie sur la ligne de cent ans, alors d'une part je me disais... OK, l'eau va arrêter là, je ne sais pas pourquoi je faisais confiance aux lignes... la petite ligne rouge sur le plan. Et d'autre part, c'était cautionné par la ville, vous savez... on achète un terrain, la ville de Gatineau est là, je paye des taxes à la ville de Gatineau. Alors pour moi il n'y avait pas de problème, il y avait un risque, mais pas de problème. Mais un risque d'empiètement d'eau sur le terrain, pas un risque d'inondation de la maison. » (P8)

« Je ne pense pas, parce que je ne me sentais pas que ça pourrait arriver. Ils avaient fait une digue et il y avait eu des mesures qui avaient été prises pour contrôler ça, donc je ne me sentais pas à risque. Il n'y en a même pas été sujet quand j'ai acheté. Je ne me suis même pas posé la question. J'ai acheté en 2002

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

et la dernière inondation était en 74, entre-temps ils ont fait une digue, je me sentais sécurisée, ça ne m'a pas effleuré honnêtement. Honnêtement ça ne m'a pas effleuré. » (P2)

Trois autres participants n'avaient aucunement conscience de vivre dans une zone inondable. Une participante avait même un certificat de localisation émis par la municipalité stipulant que sa demeure ne se situait pas en zone inondable ni en bande riveraine. Elle considère donc avoir été usurpée :

« Donc nous à Sainte-Marthe, on le disait dès le départ que c'était un dol. Un dol en droit c'est une usurpation, une tromperie. Parce que juste le fait d'avoir de l'eau dans nos rues quand on a un certificat de localisation qui stipule qu'on n'est pas en zone inondable ni en bande riveraine, bien c'est une usurpation parce qu'on ne pouvait pas avoir d'eau dans nos rues, autres que par un refoulement d'égout. » (P1)

« Non, il n'y a jamais personne qui nous a, de mémoire parlé de ça. » (P10)

La majorité des participants (n=11) ont affirmé qu'ils auraient tout de même acheté leur maison même s'ils avaient su ou savaient qu'elle était située dans une zone inondable, car la tranquillité des lieux et le fait de demeurer le long d'un cours d'eau les avaient fortement séduits. Un des répondants avait même été informé de la part de son notaire que sa maison était située dans une zone de récurrence d'inondations de 20 ans (soit 5% de chance que cela se reproduise tous les ans).

« Euh... la location, c'est un coin très tranquille, on est sur le bord de la rivière et on a une forêt tout le tour. De prime abord où on reste, c'était un chalet au début, c'est avec le temps qu'on a aménagé ici. » (P6)

« Bien, écoutez, c'est sur le bord d'une rivière, donc on en déduit qu'il y a toujours un petit risque. Je me méfiais surtout des embâcles qui pouvaient survenir. C'est pour ça que j'ai choisi ce terrain-là, il est vis-à-vis d'une île, en me disant... si jamais il y a un embâcle de mon côté, bien l'eau va passer de l'autre côté de l'île, ça va ___ un petit peu. » (P12)

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

« Comme je vous dis, nous la seule information qu'on avait, c'était les informations que la municipalité nous donnait. Et comme je vous dis, moi c'est en grattant un peu, en allant à la bibliothèque dans le temps, on a trouvé qu'en 74, 78 il avait eu une inondation, mais à quelle hauteur ce n'était pas indiqué. » (P11)

« Oui, la notaire avait levé ce flag-là en nous expliquant que nous achetions dans une zone 0-20. En fait c'est qu'historiquement, il n'y avait pas eu d'inondation depuis plus de cinquante ans. Donc on a comme assumé que le zonage n'avait pas été refait, mais que l'aménagement avait été refait. On a assumé ça, parce qu'il n'y avait pas eu d'inondation depuis quarante ans minimum, cinquante ans. » (P4)

« Bonne question. À ce moment-là, je pense qu'on se serait renseigné un peu plus et on nous aurait dit que... je pense que la dernière fois que c'est arrivé c'était en 1976, alors je pense qu'on se serait dit... bah! Il n'y a pas de danger. Je pense qu'on l'aurait acheté quand même. Oui. Bien notre maison à nous dans les cent ans et plus, je ne dis pas que j'aurais acheté une maison qui aurait été dans la ligne des eaux des vingt ans où c'est quelque chose de plus commun mettons. Mais je pense qu'à ce moment-là, on aurait été averti à l'achat. » (P7)

« Je ne pense pas non. Je ne pense pas, parce que je ne me sentais pas que ça pourrait arriver. Ils avaient fait une digue et il y avait eu des mesures qui avaient été prises pour contrôler ça, donc je ne me sentais pas à risque. Il n'y en a même pas été sujet quand j'ai acheté. Je ne me suis même pas posé la question. J'ai acheté en 2002 et la dernière inondation était en 74, entre-temps ils ont fait une digue, je me sentais sécurisée, ça ne m'a pas effleuré honnêtement. Honnêtement ça ne m'a pas effleuré. » (P2)

Quatre répondants auraient, pour leur part, envisagé d'autres options d'achat s'ils avaient été avertis que leur demeure était située dans une zone inondable, préférant alors s'installer dans des zones non propices à ce type d'évènement.

« Je n'aurais jamais acheté. Je n'aurais pas acheté dans une zone inondable. » (P1)

« Sûrement, probablement je ne l'aurais pas acheté, si j'avais su ce que je savais sur la terrasse Robillard, j'aurais sûrement regardé un terrain sur le lac des

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Deux Montagnes, mais dans un endroit, une municipalité différente de celle-ci. Je me serais acheté probablement un terrain qui était déjà surélevé. Mais on était ignorant, on ne le savait pas. » (P11)

3.2.2 Avertissement des autorités en ce qui a trait à la survenue des inondations de 2017

La totalité des participants ayant vécu les inondations de 2017 (n=11) n'avait pas été, à cette époque, avertie avant l'arrivée de la crue des eaux, ils ont donc été pris par surprise.

« Je pense qu'on a été pris par surprise tout le monde en 2017. Bien, on a eu le temps de partir, ils ne nous ont pas évacués en hélicoptère, on a eu le temps de se faire un sac, de s'organiser et de quitter les lieux. » (P5)

« 2017 Non, on n'avait pas été prévenu, c'est arrivé tout d'un coup. » (P6)

« Donc quand les inondations sont arrivées en 2017, ça a vraiment été une surprise, c'est arrivé comme... moi je suis partie le matin et quand je suis revenue le soir du travail à Montréal, j'ai pu passer avec ma voiture encore dans la rue, mais ça a été la dernière fois. » (P7)

Un participant a été en mesure de bâtir un mur de sac de sable, mais celui-ci s'est effondré face au courant de l'eau.

« Et à un moment donné, il y a une nuit où les vagues, le courant de la rivière ont fait tomber les sacs et l'eau est passée et en une nuit, il s'est couché le soir, tout était sec, il s'est levé le matin, le sous-sol avait 4pi d'eau. » (P7)

3.2.3 Avertissement des autorités en ce qui a trait à la survenue des inondations de 2019

En 2019, sur les personnes exposées aux inondations, six sinistrés ont été informés de la montée des eaux de différentes façons que ce soient par des dépliants distribués par leur municipalité, par des renseignements fournis par des voisins ou par des avertissements reçus de la part des médias.

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

« Bien écoute, je te dirais qu'ils n'ont pas... un moment donné, ils viennent quand même, c'était... ils viennent passer des flyers... préparez-vous... je ne pense pas qu'ils disent vraiment le mot... vous allez être inondés, mais l'eau va monter et selon ce qu'on voit, vous êtes mieux de vous préparer à quitter si jamais... c'est faire un plan B mettons, on pourrait dire ça. » (P6)

« On était avisé parce qu'on suit le niveau de l'eau, en étant riverains, on s'informe, ça nous intéresse. » (P8)

« Par les voisins et les communications et mes enfants étaient venus faire un tour en auto, mais ils n'ont pas pu s'approcher alors ils m'ont tous dit... Papa, ça ne va pas bien. » (P11)

Ainsi, ces six répondants ont eu le temps de se préparer pour faire face aux conséquences de la crue des eaux. Certains (n=5) ont été en mesure d'empiler des sacs de sable de façon à former un barrage contre la crue des eaux, d'autres ont pu attacher à leur maison certains de leurs biens extérieurs (ex. quais, balançoire, etc.) ou ont déplacé au sein de leur demeure des meubles et des objets qui risquaient d'être inondés.

« On a eu le temps de se préparer pour 2019, on a eu le temps de bâtir un mur qui a fait que l'eau n'est pas rentrée dans notre maison cette fois-là. » (P7)

« Nous autres, le mur a été assez solide et avec les pompes partout et tout le kit, qu'on a pu s'en sortir sans trop... on a été endommagé, mais ça n'a pas été trop pire en 2019. » (P7)

« J'avais tout le nécessaire pour me préparer, ça a duré une journée à peu près avec de l'aide, avec deux amis qui sont là, aussi les volontaires qui m'apportaient aussi les sacs de sable. C'était à peu près une demi-journée pour emballer la maison et rentrer tout ____, des choses comme ça. » (P14)

« En 2019 oui, parce que le samedi, ma fille est venue et on a vidé le sous-sol de la cave. C'est-à-dire ce n'était pas un sous-sol, c'est une cave de services, on l'avait vidé. Et moi j'ai quitté ce samedi-là en même temps la maison. » (P13)

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Il y a donc huit participants qui n'ont pas été avertis avant l'arrivée de la crue des eaux en 2019. Parmi ceux-ci, deux d'entre eux n'étaient pas à leur domicile lorsque les inondations ont débuté. De surcroît, trois des sinistrés n'ayant pas été avertis ont été pris par surprise par le bris de la digue (n=3) de Sainte-Marthe-sur-le-Lac. Ces trois personnes ont dû réagir excessivement rapidement face à la vitesse de la montée des eaux.

« Non, c'était un bris de digue nous. C'était plus un bris de digue qui a causé ça que des inondations. C'est pour ça que ça a été soudain et qu'on a tous été surpris, parce que la digue a pété, tout le monde s'est garroché, ça a été... l'eau a monté à une vitesse incroyable. Ce n'est pas une inondation que tranquillement elle déborde, elle déborde. La digue a pété et let's go! » (P2)

« Pantoute. Il n'y a pas personne... écoute, j'avais... dans la journée, moi j'étais sur la digue à mettre des sacs de sable en plein où ça a cédé. Donc nous en tant qu'humains bénévoles à la demande de la ville, on a couru à notre propre perte, parce qu'en pilant sur la digue et en mettant du poids sur la digue, une digue de glaise, on l'a affaibli et on a fait en sorte que... Et en plus il y avait de la machinerie qui passait sur la digue, donc tout ça a été l'élément déclencheur du bris de la digue, parce que l'eau n'a jamais passé par-dessus la digue chez nous à Sainte-Marthe, ça s'est éventré. Dans la journée, j'avais barricadé mes fenêtres du sous-sol. (Rires). Barricader des fenêtres de sous-sol. Tu y penses par après et tu trouves ça drôle. » (P1)

En 2019, certains sinistrés (n=5) ont été en mesure d'utiliser des sacs de sable afin de limiter ou d'empêcher l'eau de pénétrer dans leur maison.

« On a fait un méga mur tout le tour de la maison, alors quand l'eau est arrivée, il a fallu surveiller les pompes, mais il n'y a rien qui est rentré dans le sous-sol cette année-là. » (P7)

« On avait mis des sacs de sable pour protéger tout le tour de la maison. » (P13)

Parmi les participants, dix ont subi les inondations de 2017 et de 2019. Les connaissances acquises et les travaux de protection contre la crue des eaux qui avaient été réalisés en 2017-2018 ont empêché, ou limités, les conséquences de la crue des eaux de 2019. Ainsi, il semble grandement

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

bénéfique pour les personnes habitant en zone inondable de bien connaître les travaux pouvant être réalisés afin de protéger leur maison contre les inondations ainsi que d'être bien informés sur quoi faire et comment le faire lors d'une inondation.

« Oui. Parce qu'en 2019, nous les travaux d'immunisation étaient complétés, alors on ne l'a pas vécu de la même façon. En 2019, la maison était blindée, alors qu'en 2017 elle ne l'était pas et nous non plus. » (P5)

« En 2019, ça on a été averti d'avance, donc les amis sont débarqués d'avance et on s'est mis à faire des sacs de sable et là on a monté le mur autrement, on avait comme des plans de mur comme ça qui était pour tenir. On a fait un méga mur tout le tour de la maison, alors quand l'eau est arrivée, il a fallu surveiller les pompes, mais il n'y a rien qui est rentré dans le sous-sol cette année-là. » (P7)

« Bien en 2019, on connaissait le processus, on savait comment c'était, on avait déjà une idée de ce qui s'en venait. Et là le fait aussi qu'en 2018, on a pu avoir les mesures d'indemnisation, lever la maison, mais là j'étais pas mal certaine qu'il n'y avait pas d'eau qui était rentrée dans la maison. » (P10)

« Quand les inondations 2019 sont arrivées, ça allait, j'étais correcte, on savait mieux quoi faire, on a pu mieux se préparer. Oui. » (P10)

« En 2019 par contre, malgré tout ça, malgré le fait que j'ai monté ma maison de 39po, j'ai eu à peu près 1pi et demi d'eau dans mon vide sanitaire. C'était facile à dire parce qu'on l'a isolé par l'intérieur, le solage quand on a monté la maison et l'eau d'inondation ce n'est jamais une belle eau, ce n'est pas beau la couleur de ça, alors on voyait une belle barre noire, grise où est-ce que l'eau avait montée. Mais j'étais encore si vous voulez à peu près à 2pi de mon bas de plancher, alors ça n'a pas touché à rien. » (P11)

« Alors par rapport à 2019, c'était déjà... on a emballé la maison et là on a installé aussi des pompes d'évacuation dans cet espace libre, si l'eau pénètre dans les fondations dans cet espace libre, simplement ça va être évacué automatiquement. » (P14)

3.3 Expériences vécues pendant les inondations

Lorsque les inondations ont commencé à envahir les terrains, quelques sinistrés (n=3) ont été en mesure de déplacer certains de leurs biens afin de les protéger de l'eau.

« Vu que la pompe était partie, on s'attendait peut-être à un dégât d'eau dans le sous-sol, alors il s'est comme afféré à monter le stock. » (P4)

« Tu oublies des affaires, tu oublies les motoneiges, tu oublies les motos, tu oublies... et là tu tasses ça à coup de dix, quinze pieds, alors à chaque fois que tu reviens, tu tasses le stock. » (P6)

« Lève tous les objets, qui lève tout dans le garage aussi, sort les autos, les véhicules, les choses comme ça quand on sait que l'eau va augmenter. » (P15)

Pendant les inondations de 2017 ou de 2019, la majorité des sinistrés (n=12) ont évacué leur domicile et sont allés vivre dans divers milieux de vie que ce soit chez un membre de la famille élargie (n=8), chez des amis (n=2), dans une roulotte (n=1), un chalet (n=2) ou un hôtel (n=2). Les autres participants (n=3) sont demeurés dans leur demeure pour toute la durée des inondations (n=2) ou jusqu'à ce que ce ne soit plus habitable (n=1).

« Bien juste d'être chez nous, ce n'est déjà pas pire. Et les gens sont allés rester à l'aréna, dans des hôtels. Moi je suis vraiment bien chez nous, alors on est resté chez nous. Alors là les pompes marchaient encore. En 2017 non, on n'avait pas d'eau, alors il fallait tout faire à la main, mais l'eau était facile à pogner, tu sortais sur le balcon, tu pouvais flusher l'eau. En 2019, l'eau courante oui, mais pas l'eau buvable. » (P6)

« Il n'y avait pas de problème, il n'y avait pas d'eau dans la maison, l'eau n'a jamais touché au plancher. » (P8)

« On avait de l'électricité tout le temps, on avait de l'eau potable tout le temps, mais j'avais une crainte que l'électricité manque et j'ai une génératrice dans le garage, je me tenais proche pour la faire partir, parce qu'il fallait que la pompe dans le sous-sol marche. » (P12)

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Pour certains (n=6), le départ de la maison a pu se réaliser en voiture avant que les rues soient inondées, d'autres ont évacué leur quartier en bateau (n=1) après le début des inondations et certains répondants (n=3) ont dû quitter leur maison, accompagnés de policiers, de militaires ou de pompiers.

« Alors moi ce qui est arrivé, c'est que vers 6h00, là j'ai contacté la ville, je leur ai demandé de venir me chercher, eux autres ils ont des espèces de grues, ils viennent te chercher à ta porte en fait. » (P15)

« Alors deux, trois jours plus tard, j'ai rempli mon canot et j'ai eu de l'aide, c'était les gens du 9-1-1 qui sont venus en canot pneumatique, c'était des pompiers. » (P8)

« Si tu n'avais pas de bateau, tu ne sortais plus de ta maison, c'est l'armée qui venait te chercher, les policiers ou les pompiers. Alors ça a été rapide. » (P2)

À la suite de ça, évidemment comme je dis, les pompiers l'ont sorti de force pratiquement, il a dû abandonner et puis on s'est réfugié chez mes beaux-parents à l'époque. » (P4)

Le deux tiers (n=9) des participants ont utilisé des pompes afin de s'assurer que l'eau qui pénètre dans leur vide sanitaire soit vidée au fur et à mesure qu'elle s'infiltrait. Les pompes de deux participants ont suffi à maintenir l'eau à l'extérieur de leur demeure jusqu'à la fin des inondations.

« On avait de l'électricité tout le temps, on avait de l'eau potable tout le temps, mais j'avais une crainte que l'électricité manque et j'ai une génératrice dans le garage, je me tenais proche pour la faire partir, parce qu'il fallait que la pompe dans le sous-sol marche. » (P12)

« Quand l'eau était là, j'ai visité chaque jour pour voir si tout était correct, que les pompes d'évacuation fonctionnent, que toutes les choses sont bien. » (P14)

Pour les autres (n=7), les pompes n'ont pas été suffisamment efficaces pour maintenir l'eau à l'extérieur de leur maison parce qu'elles ont cessé de fonctionner (n=1), n'ont pas suffi à évacuer

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

l'eau (n=1) ou ont été rapidement submergées par l'eau ce qui les a obligés de couper le courant (n=1).

« Mon conjoint restait à dormir à la maison pour pouvoir vérifier les pompes la nuit aussi, le jour comme la nuit. Il fallait s'assurer de tout vider. Et à un moment donné, il y a une nuit où les vagues, le courant de la rivière ont fait tomber les sacs et l'eau est passée et en une nuit, il s'est couché le soir, tout était sec, il s'est levé le matin, le sous-sol avait 4pi d'eau. Il n'avait rien entendu, il n'avait rien senti. Alors ce matin-là, il n'y avait plus rien à faire en fait, on a coupé le courant. » (P7)

« Ça a duré très longtemps cette année, ma maison a été dans l'eau pendant peut-être trois semaines, un mois et là il fallait pomper et ça ne donnait pas grand-chose de pomper, sortir l'eau, parce qu'elle rentrait encore dans mon cas, l'eau rentrait par le bas, par les fissures dans la fondation. » (P8)

« Et un moment donné les pompes ont lâché, la Sécurité publique leur a dit... sortez de là, c'est dangereux, vous ne pouvez pas rester là. » (P11)

3.4 Expériences après les inondations

Après les inondations, la totalité des sinistrés a dû effectuer différentes démarches auprès de leur compagnie d'assurance et auprès du gouvernement, afin de recevoir des indemnités pour le nettoyage de leur demeure ou pour effectuer des travaux de réparation ou de démolition de celle-ci. Le gouvernement a offert des indemnisations à 13 répondants afin d'effectuer des travaux et deux personnes ont reçu des indemnisations en raison de la perte totale de leur maison. Ainsi, dans le cadre de cette étude, la totalité des répondants (n=15) a eu recours au processus d'indemnisation du gouvernement du Québec.

« Alors moi depuis deux ans, je suis à temps plein dans ce dossier-là à essayer de me promener entre le gouvernement – la ville, le gouvernement – la ville. » (P2)

« On a fait comme genre six mois et c'était trop gros, c'était quasiment une job à temps plein après les inondations de gérer la paperasse, les retards ici. » (P5)

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

« Je ne sais pas si c'est le bon temps de le dire, mais dans le cas d'une démolition future, c'est très long à prouver, c'est très long à... on nous demande énormément aux propriétaires, mais il faut que le propriétaire fasse tout ça tout seul. Alors moi j'étais face aux événements, j'étais deux fois sinistrée, j'étais déprimée, dépressive, on met le paquet et il fallait que je trouve... Le gars de la ville nous dit une affaire, l'autre dit autre chose, c'était... personne ne comprenait le système, même pas les gens de la ville. Alors on a été mal guidé du début à la fin. » (P9)

« Alors j'ai été dix mois chez ma fille, ça a été très long avant que j'aie l'autorisation du ministère pour une allocation de départ. Parce que la compagnie engagée pour venir faire le constat des dommages est venue le 30 mai, mais ils ont décidé qu'il fallait qu'ils viennent voir autre chose, ce n'était pas complet. Alors ils ont mis mon dossier en dessous d'une pile. » (P12)

En raison des dégâts provoqués par les inondations, des répondants ont dû se départir de biens qui ont été contaminés par les eaux (n=10), nettoyer leur maison (n=8) ou leur terrain (n=10), effectuer des réparations à leur maison (n=7) ou réaménager leur terrain (n=9).

« Et ça a été le grand ménage évidemment, tout désinfecter, faire venir Qualinet, des entreprises qui ont dû faire beaucoup de sous à ce moment-là. La fosse septique a été brisée, on avait une fosse septique avec champ d'épuration, la pression de l'eau a brisé la fosse, alors il fallait changer la fosse. Et comme on est sur le bord de l'eau, maintenant il fallait installer le nouveau système d'Écoflo » (P7).

À la suite de leur exposition aux inondations, six participants ont effectué des travaux afin de protéger leur maison contre de futures crues des eaux soit en surélevant leur demeure (n=2), en posant des barrières à leurs portes et fenêtres (n=1) ou en se procurant une pompe plus performante (n=5).

« On a fait venir quelqu'un qui vend les espèces de gros trucs jaunes, que tu entoures ta maison avec ça et quand l'eau arrive, ça fait comme... ça monte, c'est gonflable un peu, c'est activé par l'eau. Alors s'il y a une inondation, le mur se soulève, c'est comme gonflé un peu » (P7)

« La maison est relevée, elle est 12 po au-dessus du niveau centenaire, alors on est encore un pied plus haut que le centenaire. On a des contre-plaquéés avec du styrofoam qui rentre dans les trois fenêtres de sous-sol. Tout ce qu'on a fait est plus haut, les vélos sont tous suspendus, alors à l'automne quand on range toutes nos choses, tout est en fonction s'il y a de l'eau; les outils, tout. Le plancher du cabanon s'est isolé à l'uréthane » (P5).

« Alors là on l'a fait remettre à niveau parce qu'on est sur des pilotis si on veut, on est sur des blocs donc on a monté. La ville disait... non, laisse faire, on la monte, la ville ne voulait pas, mais on l'a mise plus haute donc ça protégeait. On a refait la jupe en entier. On a refait le sol comme tel, c'est-à-dire il y a une toile avec de la pierre dessus, on a monté le chauffe-eau sur une butte avec une annexe à la maison avec le même type de solage pour ne pas qu'elle soit inondée une autre fois. On a changé les fenêtres de cette jupe-là qui est une jupe solage si on veut. Ce solage-là il rentre 6po dans la terre, maintenant il rentre moins. Donc on a mis de la pierre en dedans, extérieure, on a repeint la partie jupe qui était dans la terre parce que c'est en métal ça. Après ça le cabanon on l'a resoulevé d'à peu près deux pieds, on a mis une palette en dedans aussi qui fait que ça nous monte encore de six pouces, les choses sont sur ça. » (P9)

« On met des pompes, on met des barrières où les portes et fenêtres, des choses comme ça » (P15)

3.5 Les sentiments éprouvés par les répondants et leurs conséquences

Être exposé à des inondations provoque son lot d'émotions et de stress. Dans le cadre de cette étude, tous les répondants ont vécu divers niveaux de détresse, d'impuissance ou de stress que ce soit dus au fait d'être évacué de son domicile, de vivre des inquiétudes en ce qui a trait à l'état de son domicile, de compléter des démarches auprès du gouvernement afin de recevoir des indemnités, de ressentir de l'insécurité financière, de devoir effectuer des travaux de nettoyage, de réparation ou de démolition de sa maison ou de subir la perte de biens ayant ou non de la valeur sentimentale.

« Du stress, énormément de stress, je n'ai jamais senti autant de stress de ma vie. De la détresse parce qu'on tombe et là tu vois ton conjoint qui est inébranlable, tout d'un coup il ne l'est plus. Et... l'impuissance, parce qu'il n'y a rien que tu peux faire, absolument rien. Et encore une fois, bien c'est de ne pas pouvoir

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

avancer. » (P5)

« J'ai senti de l'insécurité, savoir qu'est-ce qui va se passer demain. Mon rôle de protectrice de ma famille, ça a vraiment tourné autour de l'insécurité. Est-ce que financièrement on va s'en sortir. » (P4)

« Je vous dirais du stress, ça, c'est sûr. En plus quand c'est arrivé, moi j'étais en train de finir mon mémoire de maîtrise, j'étais enceinte en fin de grossesse, mon chum était au Niger et j'étais toute seule là. » (P15)

Un seul participant a mentionné ne pas avoir vraiment vécu du stress en raison de son attitude face à sa situation et du soutien reçu des membres de sa famille immédiate.

« Nous autres on a pris ça en riant le plus possible, tu ne peux pas changer, on était stationné à un demi-kilomètre et on allait là en chaloupe tous les jours. (Rires) je pense que nous autres on a été chanceux, on n'a pas eu vraiment à vivre de stress. C'est stressant c'est sûr, quelque part tout ton stock... ta maison et toutes tes choses, mais je pense que... moi je l'ai pris au jour le jour, ça monte, ça redescend et ça a bien été nous autres, je pense qu'on a fait une bonne job à la gang. Et on est cinq. » (P6)

Plusieurs autres émotions ont été nommées par les participants durant les entrevues que ce soit, du désespoir, de la peur, de la colère, des frustrations, de la déception, de l'anxiété, du découragement et de la culpabilité. Il n'en demeure pas moins que les deux sentiments le plus souvent évoqués par les personnes sinistrées demeurent l'impuissance ainsi que le fait de se sentir dépourvu face aux multiples embûches, au stress causé par les inondations et aux démarches gouvernementales qu'ils ont dû entreprendre pour recevoir des indemnités.

« De l'impuissance, je me sentais bien impuissante, du désespoir, de la détresse, mais surtout de la peur. Surtout de la peur devant l'ampleur de tout ça. » (P2)

« Beaucoup d'impuissance, tu te rends compte que l'eau elle s'infiltré partout et elle monte, c'est fort la nature tellement, il n'y a rien à faire là, on se sent vraiment impuissant. » (P7)

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

« D'abord et avant tout de la colère, j'étais en tabarnouche. Je trouve que ça n'aurait pas dû arriver. Premièrement, la mairesse avait eu un accord en 2017 de réparer la digue et ça n'a pas été fait. Et depuis ce temps-là, elle cumule niaiserie par-dessus niaiserie, alors ça nous confirme encore plus qu'il y a eu négligence. » (P2)

« Il fallait revenir avec une maison fonctionnelle, il fallait négocier avec les gens du gouvernement. Ce n'était pas très drôle, c'était très déprimant, c'était très, très long. Les documents du gouvernement qui nous sont arrivés, ils étaient exprimés dans des mots que l'on ne reconnaissait même pas. » (P10)

« Tu te sens un peu coupable, dans le sens que moi je me suis dit... quelle estie d'idée que j'ai eu de venir me bâtir là? » (P11)

Pour sa part, un participant s'est senti trahi par sa municipalité, estimant que cette dernière n'a pas respecté ses engagements inscrits dans un décret.

« J'ai ressenti la chose la plus importante, le rejet de la ville. Je ne savais pas que la ville nous considérait de la merde et puis on s'en doutait effectivement, mais je vous dis, dans le décret c'était marqué... soit qu'on vous répare ou soit qu'on vous trouve un autre endroit et vous pourrez refaire votre vie avec votre maison qu'on transporterait là, c'est dans le décret. Donc, regarde... tu t'en vas voir le maire avec ça, tu dis... avez-vous des terrains? Non, on n'a pas de terrains. » (P9)

Des citoyens ont, malgré tout, ressenti des émotions positives face à la solidarité et le soutien qu'ont fait part certains membres de leur entourage. Ainsi, un répondant a aimé que l'un de ses voisins lui donne accès à un espace de stationnement tandis que d'autres répondants (n=5) sont reconnaissants du soutien et de l'entraide reçus de la part de diverses personnes, dont des élus et employés municipaux, qui les ont aidés à remplir des sacs de sable ou se sont assurés de leur bien-être.

« Alors nous on a été super chanceux dans tout ça, on a eu beaucoup d'amis qui sont venus nous aider, on a eu beaucoup de support, il y a une solidarité aussi du village. Même le maire de la ville venait aider à faire les sacs de sable, tout le monde venait aider. » (P7)

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

« J'ai beaucoup apprécié les coups de main que tout le monde se donnait, à savoir aller remplir des poches de sable. J'ai apprécié les gens de la ville qui m'ont donné un coup de main, qui m'ont apporté des poches de sable. J'ai des petits-fils, petits... c'est une façon de parler, ça fait 6 pieds quatre pouces qui sont venus m'aider à placer mes poches de sable. » (P12)

« J'ai ressenti aussi une grande solidarité avec les voisins, vraiment ça montre comment les gens sont, ça montre une grande solidarité. Les voisins sont venus, sont toujours en contact, ils ont partagé les nouvelles (...) J'ai senti une grande solidarité, ça c'est un test dans le voisinage qu'est-ce qui arrive. » (P14)

Enfin, une participante estime que ce qui l'a aidé, c'est de ne pas s'être apitoyée sur son sort en mettant ses émotions de côté et de se mettre rapidement dans la recherche active de solutions visant à atténuer la gravité de ses problèmes.

« Donc quand arrivent des choses comme ça, moi je suis dans la réaction si tu veux, je vais être proactive et je vais chercher des moyens de m'en sortir. » (P1)

3.6 Interprétation de l'évènement

La manière dont les individus vont interpréter le fait d'être une victime d'une inondation dépend de plusieurs éléments tels que l'intensité de cet évènement, les pertes subies, les conséquences psychologiques et physiques de ce type d'évènement ainsi de la capacité de résilience, des conditions de vie, du soutien social reçu et son état de santé psychologique et physique présinistre. Au sein de notre échantillon, près de la moitié des sinistrés (n=7) estiment que les inondations de 2017 ou de 2019 ont eu des retombées positives dans leur vie. Par exemple, certains (n=7) ont tiré des leçons de leur expérience pour mieux se préparer face à des situations similaires, d'autres ont effectué des changements dans leur vie, soit en changeant d'emploi (n=1), en effectuant un changement de milieu de vie plus adapté à leurs besoins (n=1) ou en remettant en question leurs valeurs personnelles ou leur vie conjugale ou familiale (n=2).

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

« Mais ce n'était pas un mal pour un bien honnêtement. Moi l'idée quand j'ai décidé d'acheter mon condo après les inondations, c'est que... avant d'avoir une maison, j'étais une fille de condo et j'ai réalisé que dans le fond c'est ça que j'aime. » (P4)

« Mais moi dans ma situation à moi ça a été très salvateur. Ça a été comme un gros pied dans le cul qui m'a poussé ailleurs que je n'aurais pas fait le move avant, mais là je l'ai fait. Alors pour moi ça a été ça. » (P1)

« Mais c'est sûr que mettons sans donner de sens, c'est sûr que comme on a un sous-sol semi-fini, notre stock, on a fait des affaires que c'est à quatre pieds de haut pour que tout notre stock se lève facilement. Mettons qu'on a quand même appris, je te dirais. » (P6)

« En fait tout ça pour dire que ça a amené une grosse remise en question de toute ma vie ces inondations-là. De voir la futilité de certaines choses que je faisais et ça a mené éventuellement à ce que je change ma façon de voir ma vie, ma carrière et éventuellement mon couple. » (P7)

« Aujourd'hui je le vois de façon positive, parce que j'ai l'impression d'avoir recommencé, là je suis dans un nouveau lieu, une nouvelle maison avec mes enfants. J'ai regagné ma carrière, ma vie, j'y vais avec les affaires qui me tentent vraiment, qui comptent vraiment. Je n'ai plus envie de perdre de temps avec des trucs que je n'ai pas envie de faire. On dirait que ça m'a ramené à l'essentiel, à vraiment choisir ma vie, ce que je fais de mon temps, les relations que j'ai avec les gens autour de moi, qu'est-ce qui compte, qu'est-ce qui ne compte pas et faire du ménage. » (P7)

« Aussi mauvais que ça ait été, ça a été une expérience qui moi m'a fait grandir, moi ça m'a montré ma force, comment je suis solide et accepter ma vulnérabilité, ça, ce n'est pas facile. Alors non, ça m'a apporté du plus. C'est drôle, il n'y a rien qui arrive pour rien qu'ils disent? Ça m'a montré qu'est-ce que je suis capable de faire dans la vie et une certaine confiance en moi, de dire... wow! Bien oui, tu es capable! » (P2)

D'autres sinistrés (n=3) estiment que les inondations ont nui considérablement à leur parcours de vie en raison du temps qu'ils ont investi dans leurs démarches d'indemnisation, dans le nettoyage et la réparation de leur domicile. Le retour à une vie normale n'était pour ces derniers

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

pas encore envisagé plus d'un an après leur exposition aux inondations de 2019, cette situation leur occasionnant énormément de stress et de perte d'énergie.

Une des personnes rencontrées estime aussi que son rêve de vieillir paisiblement dans sa maison et de laisser un héritage à son enfant n'est plus d'actualité.

« Bien il y a aucun sens et regarde... il y a autre chose à vivre, donc on s'organise pour vivre autre chose. » (P9)

« Le sens... je ne suis pas sûre de lui trouver encore un sens, j'ai l'impression d'avoir perdu beaucoup de temps et d'énergie, ça fait quatre ans. » (P10)

« Et je considère qu'on... comment je te dirais bien ça... on m'a enlevé ma façon de bien vieillir chez moi. Moi je voulais finir là, c'était mon but. Et puis en plus de ça, la maison, vu que c'est nous qui l'avions bâtie avec mon mari dans le temps, mon mari est décédé en 71, ma fille avait six mois. Alors moi cette maison-là, je voulais la donner en héritage à ma fille au lieu de lui donner en héritage, je l'ai fait démolir. Ma pensée est profonde là, mais moi je voulais qu'elle aille quelque chose de son père, qu'il l'avait bâtie... » (P13)

Pour deux sinistrés, les inondations de 2017 et de 2019 leur ont fait prendre conscience du réchauffement climatique et de ses impacts sur la montée des eaux, tout comme l'importance de respecter la nature.

« Alors on a vu des niveaux monter et on avait en tête... ça, ça ne doit pas être drôle. Mais là c'est ça qui arrive dans le monde entier, partout, alors là je me dis... il faut se préparer à tout ça, alors il faut s'éloigner. Là en avant de moi c'est le fleuve et j'ai quasiment peur qu'il monte, mais avant qu'il atteigne ici là, ça va prendre du temps là. » (P3)

« Celle qui mène c'est la nature, le boss c'est mère Nature, tu as beau construire des barrages, tu as beau faire tout ce que tu peux, mère nature, si elle, elle décide qu'il pleut pendant quatorze jours, bien elle, elle vient de changer la donne. Alors tu peux avoir toutes les pompes que tu veux, tu peux avoir tous les... tu ne peux pas arrêter la pluie. Alors les changements climatiques, ceux qui n'y croient pas là... » (P5)

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Finalement, une personne a réalisé qu'il y a des évènements sur lesquels les individus n'ont aucun contrôle.

« Bien... qu'on n'a pas le contrôle sur rien dans la vie. Moi je suis une personne qui a pas mal contrôlé... en tout cas, je trouve que la vie a été comme j'aurais voulu, mais là... tu n'as aucun contrôle. » (P5)

3.7 Faits vécus par les participants

Pour la présente section, les expériences vécues par les participants en lien avec leur exposition aux inondations sont rapportées. Tout d'abord, les démarches qu'ont dû effectuer les répondants afin d'obtenir des indemnisations de la part du gouvernement du Québec seront documentées tout comme celles réalisées auprès des compagnies d'assurance. Par la suite, la réalité des participants qui ont été relocalisés durant les inondations et ceux qui ont décidé de ne pas quitter leur domicile sera présentée. Le dernier élément qui sera documenté sera celui des impacts qu'a eu la pandémie dans le processus de rétablissement des personnes sinistrées.

3.7.1 Déroulement et niveau de satisfaction des répondants face aux démarches de demandes d'indemnisation complétées auprès du gouvernement du Québec

Pour tous les répondants, les démarches effectuées auprès du gouvernement du Québec ont été ardues en raison des multiples communications qu'ont dû avoir les sinistrés avec divers fonctionnaires du ministère de la Sécurité publique et de leurs constantes demandes de fournir des documents supplémentaires. Les démarches à suivre ont été comprises avec difficulté par les répondants et les délais d'attente pour recevoir des réponses ont été dans bien des cas trop longs, allant de quelques semaines à plusieurs mois. Ces situations ont retardé le début et l'exécution des travaux de rénovation, ou de démolition, pour plusieurs des répondants (n=6).

« Si tu la prenais pour entreprendre admettons des rénovations dans ta maison, le strict minimum pour continuer à vivre dedans, bien si ta maison était déclarée perte totale, cet argent-là tu la perdais et c'était enlevé sur le 200,000 \$ qu'ils pouvaient te donner pour ta maison. Alors on était vraiment pogné dans un cercle vicieux et c'est ça que je dis quand je dis qu'on était des otages financiers. » (P1)

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

« Ça faisait 18 mois que ça traînait ce dossier-là. Et là un moment donné, ils m'ont dit... vous changez d'agent et là la Madame elle m'a dit... on va vous donner ce que vous voulez, on va démolir la maison, on va vous donner votre montant et merci, bonsoir. » (P4)

« En 2017 nous ça a pris deux ou trois mois avant que les inspecteurs passent finalement, alors tu restes dans ta maison, il ne faut pas que tu commences les travaux, parce qu'ils peuvent te faire défaire les travaux. Alors ça, j'ai trouvé ça long. » (P7)

Un peu moins de la moitié des répondants (n=7) ont eu recours à de l'aide des membres de leur entourage pour compléter leurs démarches de demandes d'indemnisation. Ainsi, certaines de ces personnes ont reçu du soutien et des conseils de membres de leur famille afin d'identifier les documents à fournir (n=2), pour numériser un document (n=1) ou pour envoyer des photos par courriel (n=2) au MSP.

Deux répondants ont reçu de l'aide d'employés municipaux, dont leurs tâches ont consisté, pendant quelques mois, à apporter des conseils aux personnes sinistrées et à les soutenir dans leurs démarches d'indemnisations. Dans certains cas, ces personnes sont entrées en contact avec le MSP afin de clarifier certaines situations et répondre à leurs interrogations. Un des participants estime aussi que sa participation aux assemblées organisées par sa municipalité lui a permis d'obtenir des informations utiles sur les démarches à effectuer auprès des autorités gouvernementales.

« D'autres personnes de la municipalité qui nous ont aidés, d'autres départements, l'urbanisme et, etc. Parce qu'il a fallu démontrer au MSP qu'exemple... on ne pouvait pas accéder à notre maison avant telle date et là il a fallu que l'urbaniste téléphone, envoie des lettres au MSP pour prouver qu'on n'avait justement pas eu accès à notre maison. » (P10)

« Oui, on a eu de l'aide de la municipalité qui nous conseillait. Mais aussi l'urbaniste du village et tout ça nous ont aidés dans les démarches. » (P7)

« J'ai appelé l'aide aux employés et j'ai demandé à parler à un avocat parce qu'un moment donné j'étais découragé. » (P4)

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

« La première assemblée a été bien importante par exemple. » (P3)

« Oui, ma fille elle m'a aidé énormément, c'est presque elle qui était souvent en contact avec l'agent de liaison du ministère. » (P13)

Deux sinistrés, après plusieurs mois sans nouvelles du MSP en ce qui a trait à leur demande d'indemnisation, sont entrés directement en contact avec un ministre ou avec un attaché politique de leur député. Dans les deux cas, ces personnes ont reçu dans des délais très courts (entre une semaine et deux semaines) la réponse du MSP en ce qui a trait au montant qu'il leur était octroyé.

« J'ai commencé à écrire à notre députée, de l'époque, qui était ministre de la Sécurité publique comme pur hasard. Alors j'ai écrit à son bureau une longue lettre, très émotive, mais vraiment bien écrite, et je l'ai relue et mon Dieu que le vin m'a inspiré! C'était... j'ai écrit cette lettre, je l'ai envoyée à 4h30 l'après-midi et je te jure que quarante-cinq minutes plus tard, j'avais une réponse de son attaché politique qui disait... on vous contacte demain. Le lendemain on m'a contacté, le surlendemain j'étais dans le bureau et une semaine plus tard, à la fin du mois d'avril, mon dossier était débloqué. » (P5)

« La seule personne qui m'a aidé là-dedans c'est l'attaché politique de mon député. » (P1)

Les deux tiers des sinistrés (n=10) estiment que le gouvernement a été équitable envers les sinistrés. Ils considèrent que le montant qu'ils ont reçu est satisfaisant et jugent que cette perception est partagée par la majeure partie des autres sinistrés qui les entourent.

« J'ai fondé un regroupement de locataires de notre parc, donc je suis au courant un peu des autres, il n'y a personne qui a eu plus ou moins, en tout cas c'est assez équitable, oui. » (P9)

« Mais moi je te dirais que dans ma rue ici, règle générale, je te dirais que les gens s'en sortent avec une grande satisfaction. » (P11)

« Moi, tout le monde à qui j'ai parlé en Beauce, ils étaient satisfaits, ils étaient contents. Mes voisins, tout ça, ils étaient bien contents. » (P15)

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Toutefois, les victimes du bris de la digue à Sainte-Marthe-sur-le-Lac (n = 2) considèrent qu'elles ont été victimes d'injustice étant donné que cet événement est dû à de la négligence humaine et que les citoyens de cette municipalité ne devraient pas payer quoi que ce soit pour les dommages subis à leur terrain ou à leur demeure.

« Non, c'est sûr que ce n'est pas équitable. Non. Non. Bien non, parce que là ça sort de ma poche et moi je n'ai rien demandé de ça et c'est un bris, c'est un bris de digue. » (P1)

Pour leur part, deux participants considèrent que pour que le gouvernement soit équitable, au moins 80 % de la valeur foncière des maisons inondées devrait être couverte, plutôt que le 200 000 \$ maximum offert par ce dernier. Ainsi, le montant obtenu pour chacun des propriétaires occupants serait proportionnel à la valeur initiale de leur bien immobilier.

« Il faudrait réviser les méthodes. Sur ma rue par exemple, il y a des maisons de 1.5 million, alors il y a des maximums à aller chercher et le maximum ne devrait pas couvrir le 1.5 million là. Mais la petite maison modeste elle devrait être assez bien couverte elle ou en tout cas je ne sais pas... à 80%. Je ne pense pas avoir eu 80% de la valeur de ma maison, je ne pense pas, pas avec tout ce que ça a impliqué et avoir tout à faire nous-mêmes. » (P8)

Enfin, une répondante considère qu'il est impossible pour un gouvernement d'être vraiment équitable étant donné la complexité de la situation et elle plaint les personnes en situation de vulnérabilité puisqu'elles ont moins de capacités à faire valoir leurs droits et à compléter les multiples démarches associées aux demandes d'indemnisation.

« C'est extrêmement difficile, même quand tu as les meilleures politiques que tu veux, être équitable c'est difficile. Ça prend des études, il faut être capable de comparer une population au complet, ça prend du data et ça prend des gens qualifiés pour le faire. C'était du cas par cas et en plus de ça, moi je suis jeune, je suis en forme, je connais les dédales administratifs, j'ai une formation en droit social, j'ai fait mon Bac en droit social. Je veux dire... j'ai des outils dans la vie, je ne peux pas imaginer ce qui s'est passé aux personnes qui sont peu éduquées, aux personnes qui n'ont pas la force, aux personnes qui sont mentalement affectées, aux personnes âgées qui savent moins bien naviguer dans le système.

Ces gens-là, leur dossier a été bâclé. » (P4)

3.8 Point de vue des répondants concernant une proposition de relocalisation permanente

Afin de documenter le point de vue des répondants concernant une éventuelle relocalisation de leur demeure dans une zone non inondable, il leur a été demandé sous quelles conditions ils accepteraient une proposition de relocalisation permanente offerte par le gouvernement ou par leur municipalité. La majeure partie des participants (n=8) accepterait une telle proposition à condition que l'offre du gouvernement corresponde à la valeur marchande de leur propriété et des sommes qu'ils ont investis dans leur maison depuis l'achat de cette dernière.

« Mais je partirais s'ils me donnaient la valeur du marché, pas... je n'aurais aucun problème, mais je ne voudrais pas perdre trop. » (P5)

« Pourvu que les frais de relocalisation soient payés, qu'on soit indemnisés à la valeur du marché et qu'il y ait quand même un certain niveau d'indemnisation pour encore vivre du stress de relocaliser, encore du déménagement, encore. » (P10)

« Bien, s'ils me payent ce que j'ai pris une vie à ramasser, oui. » (P12)

« Comme j'ai dit avant, si c'est l'équivalent à la propriété que nous avons. (...) si c'est accès au travail ou quelque chose comme ça, proche, c'est acceptable bien sûr. » (P14)

Pour un des participants, en plus de recevoir un montant similaire à la valeur marchande de sa maison, il exigerait d'être relocalisé dans une municipalité rurale, même si son nouveau milieu de vie était situé loin d'un cours d'eau. Ce qui lui importe ce serait de conserver le calme et la beauté de la campagne.

« N'essaie pas de nous mettre trop ouvert, je veux bien qu'on perde la rivière, mais j'aimerais qu'on reste campagne. » (P9)

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Un peu moins du tiers des sinistrés (n=4) refuserait une proposition de relocalisation permanente de leur demeure en zone non inondable parce qu'il leur importe c'est la liberté de choisir où l'on demeure. En aucun cas, ils accepteraient de se faire dire où demeurer et ce, peu importe les raisons.

*« Je n'aurais pas accepté que le gouvernement me dise où je dois aller rester. »
(P1)*

« Je n'aurais pas voulu que le gouvernement veuille me relocaliser. » (P8)

Pour les autres participants (n=2), l'endroit où est situé leur milieu de vie est idéal soit parce que c'est un endroit de rêve ou parce qu'il est situé à proximité d'une gare de train. Ce sont donc pour l'une ou l'autre de ces deux raisons qu'ils refuseraient une proposition de relocalisation.

« Moi je ne veux pas vendre parce que c'est un endroit de rêve qu'on a ici, je t'envoierai des photos, écoute... » (P11)

3.9 L'expérience des participants avec les compagnies d'assurance

Pour la majorité des participants, leur contrat d'assurance ne couvrait pas les dépenses et les frais occasionnés par des inondations (n=13). Cependant, tous ces participants ont dû, au cours de leur demande d'indemnisation, fournir au gouvernement la preuve que leurs assurances personnelles ne couvraient pas ce type de dommage. Les compagnies d'assurance ont toutes fourni cette preuve assez rapidement allant de quelques jours à deux ou trois semaines.

Ainsi, seulement deux sinistrés ont eu recours à leur compagnie d'assurance, soit en raison de dommages à l'un de leurs véhicules ou à leur demeure. Ces deux personnes sont satisfaites des contacts qu'elles ont eus avec leurs courtiers et des montants qu'elles ont reçus.

3.10 Participants relocalisés temporairement ou définitivement

Les individus frappés par une inondation sont souvent forcés de se relocaliser. En effet, les dangers liés à l'eau qui pénètre dans les demeures sont nombreux et ils sont donc obligés de quitter les lieux jusqu'à la décrue des eaux. Douze participants ont dû être relocalisés pendant toute la durée des inondations. Dans cette section, leurs expériences de relocalisation sont présentées en documentant, entre autres, les endroits où ils ont vécu ainsi que les raisons qui les ont encouragés à choisir ce lieu. Par la suite, seront décrits les besoins qu'ils avaient à combler et les éléments qui ont facilité ou nuit à leur processus de relocalisation temporaire.

3.10.1 Expériences en lien avec la relocalisation

Pour la majorité des répondants relocalisés, leur expérience a été positive (n=8) et ces derniers considèrent que leur relocalisation s'est globalement bien déroulée. De ce nombre, sept ont été hébergés chez un membre de leur famille nucléaire ou élargie, dont trois chez leurs parents ou beaux-parents et cinq chez leurs enfants. Une seule personne est demeurée chez des amis.

« J'étais chez des amis qui m'ont invité, ils habitent seuls, alors il y a un espace paisible. On se rencontre très souvent, alors... » (P14)

« Très bien. Bien comme ça se passe quand on va habiter chez ses parents pendant un mois et demi. Ça peut se passer de façon agréable et non agréable. Oui, ça fait drôle retourner chez ses parents pendant un mois et demi avec trois enfants, un chat et le lézard. Ma mère était bien contente. Ça s'est bien passé. » (P11)

« Très bien. Même je suis bien surpris. Même qu'aujourd'hui... parce que ça a pris du temps et ça m'a permis aussi de revoir mes petits-enfants, ça a été bien, bien plaisant ça. » (P13)

En général, les sinistrés entretenaient de bonnes relations avec les personnes qui les ont hébergés et ils leur faisaient confiance. Ces personnes demeuraient aussi dans la même municipalité ou proche du lieu de résidence des répondants, ce qui a facilité la vie des sinistrés.

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

« On a choisi chez mes beaux-parents, parce qu'on leur fait confiance et c'est le go to. » (P4)

« Parce que c'était évident. C'était évident, c'était là, c'était sûr. C'est mes parents... c'est ça, je suis toujours la bienvenue. » (P15)

« Chez mes parents, parce qu'ils n'étaient pas loin. Ils habitent à Lachute, on est à Saint-André, c'est une dizaine de minutes, dix ou quinze minutes de... Ils avaient l'espace et pour les enfants, moi je trouvais que c'était rassurant aussi d'être dans un lieu avec leurs grands-parents. » (P7)

La famille nucléaire d'une des participantes, après avoir vécu quelques semaines chez ses parents, a préféré s'installer dans une roulotte, prêtée par des amis, se sentant plus à l'aise de manifester son désarroi, ses frustrations et ses peines ainsi que les diverses autres difficultés émotionnelles ou psychologiques qu'elle vivait.

« Bien, on a vécu chez nos enfants, mais ce n'est pas facile même s'ils nous aiment et on les aime. Ils ont de jeunes enfants et nous on n'était pas dans un état de hop la vie, tu as comme le goût d'être tout seuls. Alors il y a un couple d'amis qui nous a offert leur roulotte, une roulotte quand même de taille raisonnable pour deux. Alors on a vécu dans la roulotte et si on a choisi cet endroit-là c'est pour être seul et intime, parce que quand tu « feeles » pas, tu n'as pas le goût de mettre un sourire à ton visage. » (P5)

Pour sa part, un des répondants a choisi d'être hébergé dans un hôtel que lui proposait la Croix-Rouge. Toutefois, jour après jour, ce participant devait retourner avec les membres de sa famille au Centre d'aide aux sinistrés afin de réitérer sa demande d'hébergement dans le même hôtel ou au sein d'un autre emplacement commercial. Une autre répondante a vécu quelques semaines dans un centre d'hébergement pour sinistrés, administré par sa municipalité. L'annonce de la fermeture de ce centre a fait en sorte que cette dame a devancé son séjour dans un hôtel.

« Il fallait que je me pointe au bureau de la Croix-Rouge et que j'attende pour voir où j'allais aller. Partir de l'hôtel le matin, aller travailler à notre maison, revenir le soir à la Croix-Rouge pour savoir s'il y avait une place pour nous. » (P8)

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

« Les quatre dernières semaines, lorsqu'ils s'apprêtaient à fermer le centre, parce que ça n'avait pas de sacré sens, on a filé à l'hôtel, on a fait trois hôtels. » (P9)

Une participante possédant plusieurs animaux domestiques (deux chiens et deux chats) a changé trois fois de milieu de vie. Elle a d'abord vécu chez son ancien conjoint, puis elle a été hébergée chez un ancien collègue pour finalement louer un chalet.

« Alors mon ex il a un chien, j'ai été là avec mes deux chiens et pas loin de chez lui, j'avais une amie qui gardait mes chats, chez qui je suis partie rester avec mes deux chiens, mes deux chats par après. Ensuite de ça, c'est un ancien collègue de travail qui adore les animaux, alors j'ai été rester chez eux avec mes deux chiens et mes deux chats. Ici... j'ai été à Saint-Alphonse-Rodriguez pendant deux mois, c'est un chalet que j'ai loué, qui me permettait d'avoir mes deux chiens, mes deux chats. » (P1)

Enfin, quatre répondants sont très insatisfaits de leur expérience de relocalisation parce qu'ils ont dû changer de milieux de vie à plusieurs reprises, ont demeuré dans des centres d'hébergement destinés aux sinistrés offrant des conditions de vie jugées inacceptables ou parce qu'ils ont perdu leurs repères.

« C'est fou quand tu es déraciné comment c'est difficile. Je te dirais que pour mon conjoint et moi, c'est ça qui a été le plus difficile, d'être déraciné de ta maison. Et là, tu es comme un vagabond. Pourtant on avait un contexte où on avait un grand réseau, mais il reste que ça ne s'explique pas, c'est que tu n'as plus ta place chez vous, tu as perdu ton... Mais malgré le fait que c'était un château à dix minutes d'ici, on était quand même dépaysés, déracinés et perdus. Tu te sens perdu. » (P5)

3.10.2 Besoins des sinistrés

Lors de leur processus de relocalisations, la plupart des sinistrés (n=13) estiment que leurs besoins et leurs désirs d'être soutenus ont été comblés parce qu'ils demeureraient chez des membres de leur famille. Une seule répondante désirait se sentir en sécurité et ce besoin a été comblé par un de ses enfants.

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

« Bien, je pense qu'on a été chanceux, on n'a manqué de rien nous autres. En étant chez des gens qu'on connaissait, qui nous soutenaient, qui étaient là pour nous autres. » (P7)

« J'ai vraiment eu tout le support, j'étais chez ma fille. » (P2)

« C'est ça. Moi j'étais en sécurité, c'est ça que je voulais. C'est tout. » (P10)

3.10.3 Éléments facilitant le processus de relocalisation

Les éléments qui ont le plus aidé les personnes sinistrées dans leur processus de relocalisation demeurent le fait d'avoir reçu de l'écoute et du soutien moral de la part d'amis ou de membres de leur famille, de discuter avec leurs voisins, de s'entraider entre sinistrés et de recevoir de l'aide matérielle ou concrète de la part de membres de leur entourage. Par exemple, un participant a eu gratuitement accès à un entrepôt afin d'y entreposer du matériel, une personne a pu héberger deux de ses animaux domestiques chez une amie et deux autres sinistrés se sont fait offrir des espaces de stationnement pour leur véhicule.

« Ma sœur qui nous a permis d'utiliser son stationnement pour mettre notre deuxième véhicule. » (P10)

« Non, mais c'est sûr que quand tu vis... ma fille a la chance d'être entourée de personnes qui sont soit un peu plus jeunes que moi ou du même âge. Alors moi quand j'arrivais là, ma fille elle a 36 ans, alors c'est comme si c'était leur fille. Moi j'arrive là, tout le monde me parle là, tout le monde me pose... comment ça va? Qu'est-ce que tu fais de bon? » (P11)

« Je pense que dans la société... aussi on a des voisins qui proposaient aussi de rester chez eux, alors je pense quand la communication et la relation sont bonnes avec les voisins, les amis. » (P14)

« Ma sœur qui nous a permis d'utiliser son stationnement pour mettre notre deuxième véhicule, parce que là un moment donné, il faut que tu mettes ça quelque part ces affaires-là, protéger un peu. Alors ça, ça a été facilitant. » (P10)

3.10.4 Éléments qui ont nui au processus de relocalisation

La majeure partie des participants (n=11) n'ont pas été en mesure d'identifier d'éléments qui ont nui à leur relocalisation.

« Aucun, je ne vois pas... Je ne vois pas là, qu'est-ce qui pourrait entraver? Je ne vois pas... Bien s'il y avait la pandémie, ça aurait pu être ça, mais non, il n'y a rien. » (P5)

« Qu'est-ce qui a nui... bien rien là en fait, non, ça s'est bien passé, je ne sais pas trop quoi répondre. » (P7)

Toutefois, une participante estime que le fait de ne pas avoir eu suffisamment de temps pour identifier les biens essentiels, comme ses vêtements et ses médicaments, qu'elle devait amener avec elle avant d'être évacuée lui a causé quelques préjudices et inconvénients.

« Rien, à part que ne pas avoir eu le temps de se ramasser un peu de stock ou d'avoir prévu. Quand tu penses que tu as sept poulets au grain à 30\$ le poulet, mais non, il n'y a rien qui a entravé ma relocalisation, sauf ne pas avoir été capable de m'équiper un peu de linge et... même mes pilules, même mes médicaments. » (P2)

3.11 Participants ayant demeuré dans leur domicile

Parmi les 15 participants, seulement deux sont demeurés dans leur domicile pendant les inondations. Toutefois, ils n'avaient pas nécessairement accès à de l'eau potable, éprouvaient des difficultés à avoir accès à leur domicile lorsqu'ils devaient le quitter et devaient s'assurer que leur pompe fonctionnait adéquatement.

« L'eau courante oui, mais pas l'eau buvable. Alors là les pompes marchaient encore. En 2017 non, on n'avait pas d'eau, alors il fallait tout faire à la main, mais l'eau était facile à pogner, tu sortais sur le balcon, tu pouvais flusher l'eau. Et après ça on s'est acheté une génératrice aussi pour la deuxième fois, alors là on avait mis une génératrice sur le bord, alors si on manquait d'électricité, on pouvait avoir la génératrice qui roule. » (P6)

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

« Il n'y avait pas de problème, il n'y avait pas d'eau dans la maison, l'eau n'a jamais touché au plancher. On avait de l'électricité tout le temps, on avait de l'eau potable tout le temps, mais j'avais une crainte que l'électricité manque et j'ai une génératrice dans le garage, je me tenais proche pour la faire partir, parce qu'il fallait que la pompe dans le sous-sol marche. » (P12)

« C'était dans la normale des choses. Sauf qu'il y a été quelques jours, comme je vous disais tout à l'heure, j'ai dormi assis sur une chaise, la casquette sur la tête pour avoir soin des pompes qui pompaient sans arrêt. Pour le reste c'était assez normal. » (P12)

Ces personnes sont demeurées dans leur propre domicile pour deux principales raisons : 1) le fait qu'ils ne désiraient pas se rendre à l'hôtel ou dans un centre d'hébergement pour sinistrés ou dans tout autre endroit et 2) pour leur tranquillité d'esprit.

« Bien, je suis un gars qui aime la tranquillité et je ne me voyais pas bien, bien à aller ailleurs pour me faire piocher sur la tête dans un appartement ou whatever. » (P12)

3.12 Impacts de la pandémie sur le processus de rétablissement

Tous les participants avaient amorcé leur processus d'indemnisation avec le gouvernement avant le début de la pandémie de COVID-19 au Québec en mars 2020. Cette pandémie a eu des répercussions sur l'ensemble de la population du Québec que ce soit en causant de l'isolement, l'accentuation de la précarité financière des personnes marginalisées ou économiquement vulnérables, des pertes d'emplois, la fermeture d'entreprises et de commerces jugés non essentiels, l'arrêt des travaux de rénovation et de construction, etc. Ces différents impacts ont nui au processus de rétablissement de plusieurs participants.

3.12.1 Retards dans les travaux de nettoyage ou de rénovations

Pour la plupart des participants (n=12), la pandémie n'a pas eu d'impact négatif sur la réalisation de leurs travaux de nettoyage ou de rénovation de leur demeure, car ces derniers avaient déjà été réalisés avant le mois de mars 2020.

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

« Non, parce que moi depuis ce temps-là ça a été parfait, ça s'est réglé un petit peu avant et les chèques sont arrivés. Non, c'est parfait. » (P3)

« Parce que dans le fond, 2017 tu pars ton processus et là 2020 on avait fini là. » (P6)

« Non. L'affaire des inondations était réglée dans mon cas quand la pandémie est arrivée. » (P12)

L'un de ces 12 participants estime même que la pandémie lui a facilité la réalisation de ses travaux en raison de l'interruption de ses activités professionnelles.

« Non, moi c'est le contraire, moi ça m'a aidé. Ça m'a aidé full pin parce que justement, j'ai été arrêté de la fin mars quasiment à la fin août. Alors j'ai eu cinq mois pour m'établir, pour faire mes choses et tout ça, ça m'a énormément aidé. » (P1)

Toutefois, trois participants ont été négativement impactés par la pandémie, notamment en raison de la pénurie de bois qui a frappé le Québec et de l'arrêt obligatoire des travaux de rénovation et de construction entrepris par les employés de la construction.

« Bien c'est sûr qu'un moment donné, on a commencé à rénover et là la pandémie est arrivée, alors les gars ont arrêté. Le début des travaux avait été arrêté effectivement à cause de la pandémie, ça, c'est sûr. » (P2)

« J'ai eu du trouble, je ne sais pas si tu le sais, ceux qui ont fait de la construction partout au Québec, ils ont eu des problèmes de bois, le bois traité, tout le monde à cause de la pandémie, je pense tout le monde ont refait leur patio, le bois traité il n'y en avait plus nulle part, ce n'était pas un cadeau. Dans notre coin ça a été l'enfer. » (P11)

3.12.2 Les impacts de la pandémie dans la vie des répondants

Lors de la collecte des données, deux participants ont dû réorienter leur carrière de façon permanente en raison de la pandémie et des décrets gouvernementaux, ce qui l'a obligé à

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

réorganiser sa vie, à réfléchir et à prendre des décisions sur son avenir.

« J'ai perdu mon emploi dans le domaine des arts, le théâtre, tous les spectacles ont été annulés, pendant un bout de temps les studios, les tournages étaient arrêtés, alors je n'avais rien, rien, rien. Alors vraiment je me réinstallais. Mais ça reprend tranquillement, ça a repris, ça reprend, alors ça va, je le vis bien moi la pandémie quand même. C'est drôle, mais ça va dans le sens de l'espèce de chemin que j'avais pris de réorganiser ma vie et repenser ma vie. » (P7)

Pour leur part, dix victimes des inondations de 2019 considèrent ne pas avoir encore subi des effets néfastes de la pandémie en raison de leur bon état de santé ou de leurs habitudes de vie.

« Bien, ça va bien, on est vraiment chanceux, on n'a pas eu de problème vraiment, tout le monde est en santé, alors... » (P6)

« Je répète que je suis solitaire, alors ça ne me dérange pas de vivre chez nous, ne pas sortir beaucoup » (P8)

3.13 Évènements marquants ou stressants vécus par les répondants avant, pendant et après les inondations

Pour les victimes d'inondations, les évènements ou les facteurs pouvant leur occasionner du stress sont nombreux. Ceux-ci peuvent vivre la perte de biens significatifs, craindre pour leur propre intégrité physique ou pour celle de leurs proches, être confrontés à des évacuations forcées, constater le développement de problèmes de santé et parfois perdre leur chez-soi. Afin de documenter les principaux stressseurs vécus par les répondants en raison de leur exposition à des inondations, ceux-ci seront présentés selon qu'ils aient été vécus avant, pendant et après cet évènement.

3.13.1 Stressseurs vécus avant les inondations

Avant l'inondation, le seul stressseur rapporté est l'avertissement des autorités quant à la montée des eaux. Les participants n'ayant pas reçu d'avertissement (2017, n=11; 2019, n=7) ont

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

été pris par surprise et n'ont pu se préparer face à l'arrivée de la crue des eaux. L'incapacité de se préparer apporte son lot de conséquences : peu de temps pour protéger la demeure de la crue des eaux (sacs de sables, déplacer des meubles/objets importants, s'assurer de la sécurité des membres de la famille, etc.), peu de temps pour se préparer mentalement.

Les participants ayant vécu les deux inondations rapportent avoir subi une bien pire expérience en 2017 qu'en 2019. Une des raisons mentionnées est l'avertissement avant la survenue de l'eau qu'ils ont reçu en 2019, mais non en 2017. Effectivement, cela a permis à certains des participants d'ériger des murs de sacs de sable afin de protéger leur demeure (n=5), de déplacer les objets de grandes valeurs ou les objets qui ont une valeur sentimentale (n=5). Ainsi, ils évitent le stress engendré par la perte d'objets liés à des souvenirs, par de lourdes pertes financières et par le choc de la survenue spontanée d'un désastre.

« 2017 non, on n'avait pas été prévenu, c'est arrivé tout d'un coup. Ce n'était jamais arrivé depuis qu'on habitait là. » (P6)

« En 2019, ils ont apporté du sable d'avance, on s'est préparé, on a pu commencer à faire des sacs de sable et des murs de sacs de sable, alors que l'eau était encore très, très basse. » (P6)

3.13.2 Stressseurs vécus pendant les inondations

Tous les événements marquants pour les participants qui se sont produits avant la décrue des eaux sont présentés ici. À la lumière du discours des répondants, il semble y avoir eu trois principaux facteurs qui ont été stressants pour les sinistrés : 1) la vitesse de la crue et de la décrue des eaux, 2) la peur d'être victime de pillage et 3) le manque de solidarité et d'empathie de certains employés.

1) La vitesse de la crue et de la décrue des eaux

Différents facteurs liés à la crue des eaux ont été mentionnés par les participants en tant qu'événements stressants. Le peu de temps de réaction qui a été laissé à deux participants lors de la montée rapide de la crue des eaux est un des événements qui a marqué ces derniers. En effet,

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

parce que l'eau a monté très rapidement, ces participants ont eu très peu de temps pour se préparer, pour déplacer leurs meubles, pour récupérer des souvenirs, etc. Ils ont dû s'adapter très rapidement à cette situation et ont été davantage déstabilisés à la suite de l'évacuation de leur demeure.

« C'est la rapidité de l'eau cette fois-là, parce qu'en 2017, on parle dans l'espace d'à peu près douze heures, que le niveau a montées de 8pi à peu près. J'avais été là avec ma femme la journée avant, on a parlé aux voisins, ça va se calmer et le lendemain ça ne se calmait pas, parce que là il était sorti et il était en chaloupe. C'est de même. » (P3)

« Je dirais que c'est plus en 2017, c'est la première fois que ça arrivait, c'est monté d'un coup, on n'a pas pu se préparer. » (P7)

Dans le même ordre d'idée, des sinistrés estiment que la lenteur de la décrue des eaux et le fait d'être relocalisés demeurent des facteurs qui les ont considérablement stressés. En effet, le nombre de jours ou de semaines que les participants doivent évacuer leur demeure et être relocalisés est directement lié à la durée de la décrue. Ainsi, plus le laps de temps où leur demeure est inaccessible est important, plus les sinistrés vivent des incertitudes et du stress.

« Bien c'est sûr que l'évacuation c'est la chose qui est la plus difficile, parce que quand tu es évacué, tu perds ton... ta maison c'est ta base, alors tu es comme perdu, tu ne sais pas où aller. » (P5)

« Alors c'est vraiment l'évacuation qui a été dure. La crainte de voir le niveau monter et la détresse de voir le niveau qui ne descend pas, parce que la décrue c'est long, surtout en 2017, elle a été très longue à descendre, on se demandait si elle redescendrait. » (P5)

2) Peur d'être pillé

Lors de toute inondation, des individus malfaisants tentent de piller les maisons désertes. Ainsi, par leur acte criminel, ils amènent un lot de stress aux participants qui, en plus de vivre un évènement difficile, s'inquiètent quant au vol de leurs biens et des bris causés par ces voleurs.

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

« Il y avait la police qui était présente tout le temps au bout de la rue, parce qu'il y avait des voleurs. Les gens avaient quitté leur maison à cause des inondations et il y en a qui se sont fait voler pendant ce temps-là. » (P7)

3) Manque de solidarité et d'empathie de la part de certains employés

Des participants ont noté un manque de solidarité et d'empathie de la part de certains intervenants œuvrant auprès de diverses organisations. Par exemple, certains militaires ont refusé de remplir et d'empiler des sacs de sable ou d'aider un aîné à les déplacer. Une autre sinistrée s'est vue refuser par la Société protectrice des animaux (SPCA) de sa localité l'hébergement de ses animaux domestiques au sein de leurs locaux.

« Il y avait six, sept grands jeunes qui étaient là, moi la petite bonne femme qui cherchait une manière, il y en a un qui a dit... bien mettez des sacs de sable dessus. OK, parfait, c'était ça que ça prenait. Moi je ne suis plus capable de me pencher à ce moment-là, je suis dans l'eau, déjà on avait de l'eau aux bottes et sur une partie de mon terrain. J'ai dit... est-ce que vous pouvez m'aider? Les sacs sont à terre, ils sont recouverts d'eau, mais ils sont devant nous. Non, ils ne pouvaient pas nous aider, ils ne pouvaient pas m'aider. » (P8)

« Juste les animaux là, je me suis fait répondre par la Croix-Rouge, d'aller les porter à la SPCA. C'est ma famille ça. Alors tu comprends, l'aspect humain c'est zéro et une barre. Tu deviens un numéro dans un système avec des cases à cocher et si tu ne rentres pas dans les cases, bien to bad, il faut que tu mettes un rond dans un carré, il faut que tu « fittes » dans la case. » (P1)

4) Se reloger temporairement

Pour deux des sinistrés, c'est le fait d'être déracinés de son milieu de vie habituel et de ne plus avoir de chez-soi qui ont été des sources de stress. En effet, en plus d'avoir été effrayés par les inondations, ces derniers ont dû quitter rapidement leur domicile afin de se rendre dans un autre milieu de vie temporaire en transportant quelques valises ou boîtes ne contenant que quelques-uns de leurs biens essentiels. Lors de cette relocalisation, ils ont perdu leurs repères et se sont sentis fréquemment perdus. Durant cette période, ces sinistrés ont aussi vécu de l'incertitude quant à leurs

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

futures conditions de logement et se sont demandés qu'arrivera-t-il pour eux. D'autres questions ont aussi émergées : est-ce que notre maison sera une perte totale ou bien pourrons-nous exécuter des travaux de nettoyage et de rénovations ? Qu'est-ce qui va se passer par la suite ? Est-ce que l'on aura les capacités financières pour surmonter ce désastre?

« Bien c'est pénible. Écoute, j'ai vécu dans des boîtes en plastique pendant six mois et demi. » (P1)

« Bien, c'est difficile parce que tu n'as comme plus de place, tu n'as plus de... c'est fou quand tu es déraciné comment c'est difficile. » (P5)

« Mais malgré le fait que c'était un château à dix minutes d'ici, on était quand même dépayés, déracinés et perdus. Tu te sens perdu. » (P5)

« Au centre sportif, ça, c'est l'humiliation, parce qu'on t'accueillait comme... un chien serait mieux accueilli que ça. C'était juste un lit, une couverture et une salle, pas d'infos, pas de douche là, les douches étaient à peu près à 500pi plus loin, pas de TV, pas d'infos, pas de tableau explicatif... l'eau monte, l'eau baisse, etc., pas d'Internet, rien. Alors les tables où tu mangeais, s'il y avait eu quelqu'un de salaud avant toi, regardent... voilà. Ce n'était pas lavé. » (P9)

3.13.3 Les stressseurs vécus après les inondations

Lorsque le niveau de l'eau atteint son seuil normal, les citoyens peuvent regagner leurs maisons, constater les dégâts et entamer leurs démarches afin d'obtenir des indemnités de la part du gouvernement du Québec. Il y a alors divers facteurs pouvant causer du stress aux sinistrés durant cette période. Six principaux éléments ont été rapportés par les participants : 1) la relocalisation temporaire, 2) Processus d'indemnisation du gouvernement du Québec, 3) les pertes matérielles subies, 4) la présence de préoccupations d'ordre financier, 5) les travaux à réaliser et 6) la pandémie de COVID-19.

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

1) Déménagements répétés

Quatre sinistrés ont dû changer de milieux de vie temporaires à plusieurs occasions, ce qui leur a occasionné de nombreux stress. Un de ces participants a vécu dans six endroits différents sur une période de six mois et demi en raison de ses difficultés à gérer ses émotions et de ses problèmes personnels. Une relocalisation dans différents endroits semble avoir été difficile à vivre pour les sinistrés, car tous ceux qui ont été relocalisés à plusieurs reprises ont parlé de leur expérience de façon plus négative que ceux qui n'ont pas eu à changer fréquemment de résidence temporaire.

« Bien de l'aspect comme tel... comme je t'ai dit au début, c'était plus d'être capable de me centrer. Le fait de bouger trop souvent, ça nous mélange encore plus. » (P1)

« Au centre sportif, ça, c'est l'humiliation, parce qu'on t'accueillait comme... un chien serait mieux accueilli que ça. Dans le camper on était très bien. Et après ça à l'hôtel, bien c'est un hôtel, ça va très bien et tu manges au restaurant que tu veux. » (P9)

1.1) Manque d'informations dans les centres d'urgence

Le peu d'informations offert par les intervenants œuvrant dans les centres d'urgence a été une source d'incertitude pour deux participants. Peu importe l'endroit où ils étaient relocalisés, les sinistrés désiraient obtenir de l'information sur l'évolution et la gravité de la situation et sur le moment où ils pourront retourner vivre dans leur domicile, etc. Effectivement, obtenir des informations véridiques sur la crue des eaux ainsi que sur les décrets du gouvernement rassure les sinistrés en diminuant leur sentiment d'incertitude.

« L'information... est-ce que l'eau monte, est-ce que l'eau baisse ? Est-ce qu'on pourrait avoir le décret en main pour voir quelles sont les idées; est-ce qu'il y a un comité qui se penche sur les besoins des gens? Est-ce que ça se passe anti-démocratiquement, le décret, point? Pas d'Internet, donc pas de communication, pas de téléphone, pas de TV, pas rien. Les pauvres gens qui étaient là, qui dormaient à 6pi d'un autre lit dans une grande salle, pfft! » (P9)

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

« Savoir combien de temps ça continue, avoir l'information par exemple au sujet de la situation de l'eau. » (P14)

1.2) Manque d'intimité et le manque de compréhension des gens qui accueillent les sinistrés

Trois différentes sources de stress ont été vécues par une des participantes : la perte de son intimité, le fait d'être éventuellement jugée par les personnes qui les hébergent et l'impossibilité de vivre pleinement ses émotions.

« Bien c'est l'intimité comme je disais, de se retrouver juste nous deux. Parce qu'il n'y a personne qui peut comprendre, les gens sont gentils, mais il n'y a personne qui peut comprendre ton état, la façon que tu te sens, c'est vraiment... Alors nous deux ensemble, de se retrouver juste nous deux, c'est ça que ça nous prenait. C'est l'intimité. » (P5)

2) Processus d'indemnisation du gouvernement du Québec

En 2017, 11 participants sinistrés ont complété des demandes d'indemnisations financières au gouvernement du Québec et en 2019, 13 victimes ont eu recours à ce type d'aide dont 6 avaient vécu les inondations de 2017. Dans cette section, nous ne présentons que le point de vue des 13 sinistrés des inondations de 2019. Plus de la moitié de ces 13 sinistrés (n=8) mentionnent avoir vécu de mauvaises expériences avec le gouvernement leur ayant causé des incertitudes et du stress. Les difficultés vécues sont de différents ordres comme le démontrent les sous-sections qui suivent.

2.1) Les délais

La majorité (n=11) des sinistrés de 2019 se sont plaints des délais excessifs de la part du MSP avant d'obtenir des réponses concernant leur demande d'indemnisation. Ces délais ont placé les sinistrés dans des situations difficiles, car ils ne pouvaient pas débiter leurs travaux de rénovation. Les participants ont décrit les délais comme étant : trop longs, interminables, inacceptables, affreux, épouvantables. Ces délais ayant varié de quelques mois à plus de deux ans (pour les personnes inondées en 2017).

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

« J'ai fait ma plainte au protecteur du citoyen, je n'ai pas eu de nouvelles du gouvernement, mais là on était rendu... ça faisait 18 mois que ça traînait ce dossier-là. » (P4)

« Pendant ce temps-là moi le 15 du mois, je paye une hypothèque sur un bloc avec zéro revenu. Alors pendant deux ans, j'ai payé une hypothèque de 1,244 par mois sur un bloc avec zéro revenu. » (P2)

« Parce que quand on a eu le go du gouvernement, il était tellement tard, ils sont passés au mois d'août, mais avant qu'on reçoive le rapport, ça, je pense que c'était septembre, octobre, on a pu faire faire l'Écoflo, installer ça qui pressait et le 30 novembre quand. » (P7)

« Alors j'ai été dix mois chez ma fille, ça a été très long avant que j'aie l'autorisation du ministère pour une. Parce que la compagnie engagée pour venir faire le constat des dommages est venue le 30 mai, mais ils ont décidé qu'il fallait qu'ils viennent voir autre chose, ce n'était pas complet. Alors ils ont mis mon dossier en dessous d'une pile. Et puis le ministère lui, attendait toujours le rapport et ils ne recevaient jamais le rapport de la compagnie, alors au mois de septembre, le ministère a téléphoné à la compagnie et là la compagnie s'est aperçue que mon dossier s'était perdu dans la compagnie, alors là ils ont envoyé quelqu'un pour venir voir le constat des dommages. Là tout de suite après, ils ont envoyé un rapport au ministère et là ça c'est au mois de septembre; et au mois de novembre, j'ai su que j'avais droit à l'allocation de départ. » (P13)

« Le bris de la digue c'est le 27 avril 2019 et le 22 août 2019 j'ai eu mon certificat de démolition, comme quoi ma maison était perte totale et qu'il fallait la démolir. » (P1)

« Ça faisait 18 mois que ça traînait ce dossier-là. Et là un moment donné, ils m'ont dit... vous changez d'agent et là la Madame elle m'a dit... on va vous donner ce que vous voulez, on va démolir la maison, on va vous donner votre montant et merci, bonsoir! » (P4)

2.2) L'incertitude et le manque de clarté dans les démarches gouvernementales

Plus de la moitié des participants qui ont vécu les inondations de 2019 (n=9) ont mentionné que les démarches gouvernementales demeurent un des facteurs qui leur a occasionné beaucoup de

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

stress durant leur processus de rétablissement. Pour six sinistrés, c'est le manque de clarté dans les informations fournies par les différentes instances gouvernementales qui les a particulièrement perturbés. Il leur a été difficile d'obtenir des informations sur les démarches, étapes et procédures à respecter pour compléter leur demande d'indemnisation étant donné que les employés municipaux et du MSP ne leur fournissaient pas les mêmes directives à suivre. Ceci a contribué à accentuer leurs incertitudes en ce qui a trait à l'avenir de leur demeure. De plus, le fait de recevoir des informations incomplètes et incorrectes a complexifié les démarches que devaient entreprendre les sinistrés.

« C'est... on ne savait pas comment on allait sortir de ça. On n'a pas été si bien dirigé que ça. Je te dirais que c'est grâce à des réseaux sociaux, qu'on a formé un groupe des sinistrés, que là on s'est donné des trucs et on s'en donne encore. Mais la ville et le gouvernement ce n'était pas clair. Ce n'était pas clair. Bien l'inconnu de comment... à long terme, qu'est-ce qu'on allait vivre. » (P2)

« Puis ce qui a été difficile après c'est l'incohérence des différentes instances gouvernementales. Le ministère de la Sécurité publique nous dit quelque chose, la ville de ... te dit d'autres choses; il n'y a personne qui était cohérent. C'était tellement frustrant de ne pas avoir les réponses et de ne pas avoir de direction. C'était tellement frustrant de ne pas avoir les réponses et de ne pas avoir de direction. Quelqu'un te donnait une direction, tu enlignais par là et tu étais comme... go! Et là après ça, on te disait... bien non! Ce n'est pas ça qu'il faut que tu fasses; tu recommençais à zéro. » (P5)

« Le stress du manque d'informations suite aux inondations, suite au retour à la maison, de toujours... ça, ça causait énormément de stress, toujours essayer d'avoir de l'information et d'avoir la bonne information. » (P10)

« On reste-tu là? Même avec ta femme, tu passes par des hauts et des bas. OK on recommence. Bien là on avance en âge, qu'est-ce qu'on fait? On recommence? Si on recommence, d'un coup ça revient? C'est de l'incertitude, alors ça, ça prend... » (P11)

« Si quelqu'un a besoin de faire une immunisation, protection ou quelque chose, on a essayé d'avoir un conseil... on a pris un architecte, on est allé la voir si on pouvait faire quelque chose de particulier quand tu fais une nouvelle maison, ça

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

prend une esquisse. Non, non, non. Et on n'a reçu aucun conseil... non on peut pas rien faire, maintenant c'est tout gelé. Alors ils n'ont donné aucune réponse à nos demandes. » (P14)

« Bien je vous dirais que c'est de ne pas savoir ce qui allait se passer avec rien. » (P15)

Dans le même ordre d'idées, cinq sinistrés ont eu le sentiment que le gouvernement leur mettait des bâtons dans les roues. Pour ces derniers, les échanges avec les fonctionnaires du MSP leur ont créé du stress tout au long de leur processus d'indemnisation. Les sinistrés ont vécu des difficultés à entrer en communication avec les employés responsables de leur dossier. Certains employés ont perdu des documents complétés par les sinistrés, demandaient sans cesse aux victimes de fournir de nouveaux documents et ont pris énormément de temps avant de leur fournir des réponses à leurs interrogations. Ces malentendus ont empêché le début des travaux de nettoyage, de restauration ou de réparation des domiciles endommagés par les eaux. Toutes ces situations ont donné l'impression aux sinistrés de nager à contrecourant et d'aller dans le sens contraire du gouvernement.

« Bien comme je dis, c'est l'incapacité d'avancer. Tu ne peux pas avancer parce que tu as des barrières partout, tu attends. On a eu je ne sais pas combien d'inspections, combien d'inspecteurs de tout... un moment donné, je me demandais... on en a eu trois du ministère, deux de la ville » (P5)

« Mais la communication qu'on a avec le gouvernement, avec le ministère, passe par un « twit » qui ne sait absolument rien, il est là pour prendre note. Bon, tu veux telle chose, tu poses telle question, on va vous reviens avec ça, bonjour, merci! Je peux-tu avoir quelque chose? Bien on va en savoir plus, plus tard, et voilà. Souvent même, cette personne incompétente perdait ton dossier. Là tu devais tout refaire le dossier. Écoute... je t'ai envoyé la preuve que mes assurances ne couvrent pas ça et là tu dis que tu ne le trouves plus? Bien, cherche-le donc mieux, je l'ai envoyé! » (P9)

« Moi je mettrais en gros, en gras toutes les démarches auprès du MSP, le ministère de la Sécurité publique. » (P10)

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

« Ça a été l'attente de savoir quand le gouvernement réglerait l'allocation de départ. Moi je savais que je ne pouvais plus aller là et pour avoir droit à une allocation de départ, il fallait avoir plus de 50% de l'évaluation de la maison en dommage je pense, quelque chose si j'ai bonne mémoire. Et c'est ça qui a été... l'attente, le plus long. » (P13)

« J'ai attendu de mai à septembre à savoir... le dossier ne bougeait pas tout le temps, c'est ça que j'ai trouvé... l'attente, le plus dur. » (P13)

« Là ils perdent notre dossier, ils ne savent plus où ils sont rendus dans notre dossier, ils sont tout mêlés, alors je pense que c'est ça qui a été comme le pire, c'est qu'on ne savait jamais ce qui allait arriver. » (P15)

2.3) Manque d'accompagnement et de suivi des dossiers

Parmi les critiques émises à l'égard des démarches gouvernementales, on retrouve le manque d'accompagnement et de suivi des dossiers. Ainsi, certains sinistrés des inondations de 2019 ont évoqué le manque, voire l'absence de réponses (n=1) de la part des employés du MSP, ainsi que le changement répété des personnes (n=4) qui s'occupaient de leur dossier. Ces situations ont empêché un suivi adéquat des demandes d'indemnisation et ont grandement ralenti les démarches que devaient effectuer les sinistrés. Les répondants aux prises avec ces situations ont dû répéter à maintes reprises leur histoire et répondre aux mêmes questions qui leur étaient posées à chaque fois que le responsable de leur dossier changeait. Stress et colère ont alors été au rendez-vous chez les sinistrés.

« Longues, compliquées. Ça a pris un an, on a changé huit fois de personne qui s'occupait de notre dossier. » (P15)

« Une chose qui était difficile c'est qu'ils changeaient d'analyste régulièrement, alors tu avais un analyste dédié à ton dossier. Nous on en a eu de mémoire, six; alors tu recommences, tu renvoies des copies, tu resoumets ton dossier. » (P5)

« Quand il est parti, il m'a avisé qu'il quittait, que ce n'était plus lui qui allait gérer mon dossier; et ça c'est une autre affaire, quand j'ai changé d'agent, bien là je l'ai appelé parce que le premier agent m'avait dit que ce n'était plus lui.

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Mais la dernière agente, ça m'a pris cinq semaines que je laissais des messages, personne ne me rappelait! » (P2)

« Ce n'était jamais la même personne. C'est un petit peu tannant de ce côté-là, on recommence tout le temps la même histoire et un dit une affaire, l'autre ne dit pas exactement la même affaire. » (P12)

Trois répondants ayant subi les inondations de 2019 considèrent que les employés du MSP étaient insuffisamment formés, ce qui complexifiait leurs démarches auprès de ces derniers. Ainsi, certains de ces employés ne comprenaient pas les questions que les sinistrés leur posaient, offraient de mauvais renseignements et ne retournaient pas les appels ou les courriels qui leur étaient envoyés. Cela créait de la confusion chez les sinistrés parce que lorsqu'ils discutaient entre eux, ils se partageaient les informations contradictoires. À plusieurs reprises, les sinistrés ont dû valider auprès de plusieurs sources différentes les informations qu'ils recevaient, ce qui provoquait encore là de la colère, du stress et de l'incertitude.

« Il y a une femme qui ne semblait pas du tout connaître... c'est comme si elle n'avait pas eu de formation pauvre petite. » (P8)

« Bien, là ils nous ont expliqué un moment donné qu'ils avaient engagé... le MSP avait dû engager beaucoup de personnel, que là... j'étais rendue à demander à chaque fois que quelqu'un m'appelait... ça fait combien de temps que vous travaillez pour le MSP? » (P10)

« Donc ce fut plus tard. Ça ce n'est pas trop pire, mais là on te lie avec un agent de communication : l'incompétence. Ne sait pas ton dossier, tu lui poses des questions, il ne sait pas, il n'ose pas te donner des renseignements sur le décret, il transmet mal tes questions, il te revient hors questions, hors d'ordre. » (P9)

2.4) Manque d'empathie de la part des employés du MSP

Un peu moins du tiers (n=3) des sinistrés ayant subi les inondations de 2019 a mentionné que lors de leurs discussions avec les employés du gouvernement, ceux-ci ont manqué d'empathie à leur égard. Ces derniers ont le sentiment d'avoir été traités comme des profiteurs plutôt que des

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

victimes, comme des gens qui tentaient d'obtenir le plus d'indemnisation possible de la part du gouvernement. Une participante a mentionné s'être fait « engueuler » par la personne responsable de son dossier. Ces quatre sinistrés n'ont ressenti aucun soutien émotionnel de la part des employés qui discutaient avec eux. Ce manque d'empathie leur a fait vivre du stress et un sentiment d'incompréhension.

« C'est de se faire prendre pour des cons, tu te fais traiter d'émotif. Quand tu as tout perdu là, tu te fais traiter d'émotif par une personne qui était prêtée de l'IVAC (Indemnisations de victimes d'actes criminels) vers le ministère de la Sécurité publique. Alors tu es pris en premier comme un profiteur, un ci, un ça, sauf une victime, tu comprends? Alors c'est ça qui est aliénant, » (P1)

« J'ai eu un gars qui m'a parlé peut-être une demi-heure dans sa vie et on s'est engueulé pendant vingt-cinq minutes ou à peu près. D'ailleurs je pense qu'il s'est même permis lui aussi de m'engueuler, je me suis posé la question... coup donc, c'est qui le client? C'est-tu moi ou toi? Tu peux ne pas être d'accord avec ton client, ça, c'est correct, mais engueule-le pas, ça ne marchera pas. Alors ça a été un peu l'enfer en 2019 par rapport à cette relation-là avec cet individu-là. » (P11)

« Et souvent les agents du gouvernement m'ont dit... bien Madame, pourquoi vous n'habitez pas dedans? Eille! Pour vrai là, ils m'ont enlevé mes marches, ils m'ont enlevé mes planchers, on marchait sur des panneaux qui avaient été mis là de façon temporaire. C'est ce que j'essayais de dire au gouvernement qui ne comprenait jamais rien là et on dirait que leurs agents ils ne sont pas humains. Voyons donc! J'avais un bébé de 11 mois, un enfant de 3 ans, qu'est-ce que tu veux que j'aie faire dans une maison split level, pas de marches, de plancher et pas de gyprock. (Rires). Hello! » (P4)

3) Les pertes matérielles (2017 et 2019)

Chez les victimes d'inondations, les pertes matérielles sont fréquentes et nombreuses. Pour quatre des répondants, l'eau n'a pénétré que dans le sous-sol ou dans leur remise située à proximité de leur domicile. Ainsi, leurs dommages se sont limités aux meubles, aux objets situés au sous-sol et à ceux entreposés dans leur remise. Ces personnes ont perdu des objets tels que leurs pompes à eau, leur réservoir à eau chaude, leurs systèmes de traitement d'eau et tout ce que ces sinistrées avaient entreposé dans ces endroits.

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

« Tout ce qu'il y avait dans le sous-sol, le système à chauffage, le système d'eau, le système d'adoucisseur d'eau. On avait des chaudrons, tout ce que tu veux comme chaudrons électriques, poêle électrique, poêle à fondue, toutes ces affaires-là, c'était tout rangé... » (P13)

« Par contre j'ai eu beaucoup de dommages dans mon cabanon, parce que mon cabanon je le voyais à peu près à la même hauteur que le garage, mais il était à peu près 1pi plus bas, parce qu'il était plus loin. Alors là la tondeuse y a passé, mes moteurs à gaz y ont passé, en tout cas on a eu beaucoup de dommages. Mes cannes à pêche qui étaient à terre, les coffres à pêche, mes batteries, en tout cas tout ce qui avait un peu de valeur y a passé. » (P11)

« J'ai fait endommager mon tank à eau chaude, j'ai été obligé de m'acheter des pompes c'est sûr et puis un voyage de terre pour rénover, aplanir les affaires. » (P12)

« C'était des biens dans le cabanon, des souliers de golf, des outils. » (P5)

Près de la moitié, des participants (n=7) ont par contre eu de l'eau qui a pénétré dans leur rez-de-chaussée. Lorsque l'eau atteint ce niveau, les dommages deviennent beaucoup plus importants et les pertes peuvent aller de quelques meubles à la totalité des biens qui se retrouvent dans une maison. Les meubles du salon (divans, chaise, télévision, etc.), de la cuisine (table, armoire, etc.) et de la salle de lavage (linge, serviette, laveuse, sècheuse, etc.) sont tous des exemples de pertes que les sinistrés peuvent subir lors d'inondations. De surcroît, les planchers et les murs doivent être enlevés, nettoyer et sécher afin d'empêcher la moisissure de se propager.

« Alors là on a fait venir les armoires, on a fait venir la salle de bain, on a installé ça, on a fait la céramique, on a peinturé. » (P11)

« Fournaise, tank à eau chaude, laveuse, sècheuse, congélateur. Ce n'était plus des petits sacs et des petites extensions et des 2 x 4 et un morceau de peinture et... c'était comme... OK, j'ai vraiment, mais vraiment tout perdu là. » (P2)

« Là tu vois ça sortir, tout sort de la maison, les vêtements, tout sort! Quand tu dis... il n'y a plus rien, tu ne peux pas garder les matelas, tu peux pas rien garder

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

de ça, ça... ça sortait, les calorifères, tout a sorti. » (P11)

« Mais je ne peux pas le quantifier en dollars, mais juste dans mon bureau à moi, j'avais de pans de murs complets de bibliothèques. Ça, ça me fait tellement de peine des fois-là, de bibliothèques avec des livres que des fois j'achetais en me disant qu'un jour je les lirais, ça m'intéressait et je voulais les lire. » (P4)

« On a pratiquement tout perdu. Honnêtement là, la seule chose qui nous est restée, c'est le mobilier des chambres au deuxième étage » (P4)

« On a jeté beaucoup de choses dans le frigo par exemple, aussi les bières, on n'a rien laissé, on ne sait pas ce qui est arrivé là alors on a tout jeté ça et ce sont des choses que... on donnait pas plus de confiance à ces choses. On parle pour couvertures de lit, n'importe quoi » (P14)

« Dans le fond, il fallait tout défaire les murs à la grandeur, sortir l'isolation, enlever les planchers à la grandeur, tout était à refaire, les armoires de cuisine, name it, c'était tout, tout, tout. Il fallait que ça revienne comme à zéro. Il fallait tout faire sécher aussi, donc on était... » (P15)

« Et moi j'avais une piscine, en fait j'avais une piscine hors terre dans ma cour, la piscine avait levé et elle s'était comme plantée un peu plus loin. » (P15)

Ces pertes matérielles peuvent avoir des impacts différents dépendamment de la valeur sentimentale accordée aux objets perdus. Plus les objets ont de la signification, plus les dommages psychologiques peuvent être importants. Les sinistrés peuvent vivre un deuil douloureux ou même pathologique qui peut perturber leur fonctionnement social. En effet, les sinistrés peuvent perdre des souvenirs qui leur étaient précieux (album photo, objet légué, etc.), ou des objets qu'ils ont eux-mêmes créés (peinture, texte, vêtement, etc.), ce qui peut se traduire par une grande tristesse et de la colère.

« J'ai étudié en création littéraire, j'écris beaucoup, je suis comédienne, j'avais beaucoup de choses personnelles, d'écritures personnelles qu'il y avait dans le sous-sol, que j'ai tout perdu. Alors j'ai l'impression d'avoir perdu une partie de moi, une partie de ma mémoire, une partie de ma vie, qui est importante pour moi. » (P7)

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Les sinistrés dont la maison a été reconnue perte totale en raison des coûts de rénovation dépassant la moitié de leur valeur foncière ont trouvé que cette mesure leur a causé beaucoup de préjudices : une grande fatigue physique et émotionnelle, du stress, de la peine et des difficultés à accepter cette décision.

« C'est évident que perdre sa maison c'est quelque chose de difficile, avec de jeunes enfants c'est extrêmement difficile. Je n'imagine pas pour les personnes âgées, handicapées, tout le monde avec qui la situation salariale ou personnelle si on veut... » (P4)

« Perdre ma maison, ça a été ça qui m'a affecté le plus. Dans le sens que je savais qu'il n'y avait rien de permanent avec la vie familiale, disons, mais qu'il n'y a rien du tout de permanent. » (P8)

« Oui, oui, tout au complet, complet. Tout a été démoli. Dans le fond la bâtisse au complet a été démolie, il n'y a plus rien. » (P15)

« C'est sûr qu'en acceptant l'allocation de départ, je donnais autorisation à faire démolir la maison. Alors ça, ça a été très difficile. » (P13)

« C'est évident que perdre sa maison c'est quelque chose de difficile, avec de jeunes enfants c'est extrêmement difficile. » (P4)

« En 2020 quand ma maison a été démolie, je suis arrivée ici, j'étais dans les boîtes pendant longtemps, je dormais comme après une grande fatigue, je traitais... bien c'était une grande fatigue. » (P8)

4) La présence de problèmes financiers

Malgré l'aide financière offerte par le gouvernement, tous les participants (n=15) des inondations de 2017 ou de 2019 ont subi des pertes financières. Ces pertes vont de quelques centaines à plusieurs milliers de dollars. En effet, le gouvernement n'a couvert qu'une partie des pertes causées par les inondations, car pour chaque bien perdu, les sinistrés ne recevaient qu'une partie du coût de leur rachat lorsque celui-ci dépassait les normes établies par le gouvernement. Ainsi si les participants voulaient se procurer l'ensemble des biens qu'ils avaient originalement, ils devaient payer la différence entre le coût de leur bien et ce qui était effectivement offert par le

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

MSP.

Lorsqu'une résidence devait être démolie, le gouvernement offrait une allocation de départ d'un montant maximal de 205 000 \$ (270 000 \$ pour les résidences possédant un logement locatif).

« Écoutez, moi mes voisins ont payé jusqu'à des 4 et 5,000\$ pour nettoyer leur maison. Alors on avait nous déjà rénové le sous-sol, alors on avait dépensé 60,000\$ dans le sous-sol, qu'on a un peu perdu là. » (P5)

« Bien en 2017, il me semble que ça se chiffrait autour de 35,000 ou 40,000 les pertes » (P7)

« Je dirais que c'est un 10 ou 15,000 » (P7)

« On pourrait dire grosso modo 100,000\$ si on chiffre comme ça. » (P8)

« Les premières inondations : 17,000\$ et la deuxième inondation à peu près 22,000\$, je pense. » (P9)

« C'est sûrement plus que 200,000\$ c'est certain, peut-être pas qui viennent de ma poche, qui viennent de ma poche c'est peut-être 30 ou 40,000 » (P11)

Les pertes et les incertitudes financières, les délais pour la réception d'une réponse du MSP et les montants offerts inférieurs aux coûts réels ont généré beaucoup d'insécurité et d'anxiété chez les sinistrés. Pour certaines personnes ces éléments constituent les pires stressseurs qu'ils ont eu à vivre à la suite des inondations de 2017 ou de 2019.

« La prise d'otage financier parce que tu n'as plus un cent, parce que tu ne sais pas où tu t'en vas. » (P1)

« Les principales épreuves... bien c'est sûr qu'un moment donné côté argent, c'est rushant. Oui, bien des difficultés, c'est sûr que financièrement c'est difficile, j'ai hâte d'arrêter de piger dans le compte pour finir ce que j'ai à finir et à régler le bloc. » (P2)

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

*« Mais je n'ai eu aucun revenu pendant ce moment-là, mon congé de maternité était terminé et moi j'ai pris trois mois à mes frais, littéralement à mes frais. »
(P4)*

*« J'ai senti de l'insécurité, savoir qu'est-ce qui va se passer demain. Mon rôle de protectrice de ma famille, ça a vraiment tourné autour de l'insécurité. Est-ce que financièrement on va s'en sortir. Moi ça a été vraiment au niveau de dire... est-ce que ça va fonctionner au bout de la ligne? Est-ce qu'on va tout perdre ? »
(P4)*

Deux sinistrés de Sainte-Marthe-sur-le-Lac éprouvent des difficultés à accepter leur situation et leur endettement en raison de leur certificat de localisation qui stipule que leur terrain était situé dans une zone non inondable. La valeur foncière des maisons de ces deux personnes dépassait largement le montant que leur a accordé le gouvernement. De plus, avant de pouvoir obtenir une hypothèque pour une nouvelle demeure, leurs banques ont exigé de recevoir une confirmation du montant d'indemnisation accordée par le MSP, ce qui a pris plusieurs mois. De plus, les deux répondants devaient au préalable rembourser l'hypothèque de leur maison inondée. Ce remboursement forcé a fortement diminué le capital qu'ils pouvaient investir pour s'acheter une nouvelle demeure. Un de ces répondants a d'ailleurs perdu une proportion importante des épargnes qu'il avait mises de côté pour sa retraite afin de pouvoir demeurer propriétaire d'une maison beaucoup plus petite que celle inondée.

« Alors on a perdu énormément. Énormément côté financier. C'est une retraite qu'on perd dans le fond. Et il y a beaucoup de gens... comme à Sainte-Marthe, il y avait beaucoup de gens qui étaient déjà à la retraite ou sur le bord de la retraite, mais oublie ça là, ils n'ont plus rien aujourd'hui là ... » (P1)

5) Les travaux à réaliser

Dix répondants, qui n'ont pas dû faire démolir leur demeure (dont x lors des inondations de 2017 et x lors de celles de 2019), ont dû nettoyer leur maison en profondeur. Ils ont dû retirer ou se défaire de tous les matériaux (planchers de Bois-Franc, la céramique, les murs, etc.) et les meubles (armoires) qui ont été en contact avec l'eau contaminée. Ils ont ensuite désinfecté leur maison pour limiter la prolifération des moisissures. Tous ces travaux de nettoyage ont généré beaucoup de stress et de fatigue chez ces sinistrés qui ont constaté avec beaucoup de peine

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

l'ampleur des travaux à exécuter, ainsi que tous les objets qu'ils avaient dû jeter à la poubelle ou brûler.

« Nous autres on a fait pas mal toutes nos affaires tout seuls, alors on a... c'est beaucoup de travail de nettoyer après les inondations, ça, c'est de la job. Alors tu peux dire que tu travailles intense quatre, cinq mois à replacer ton stock. Et la deuxième année, un petit peu moins, mais il y a du travail à faire aussi. »

« Comme je disais tout à l'heure, j'ai embauché une firme qui fait le nettoyage après sinistre et ces gens-là vident exactement tout, alors on a vidé... ils défont les murs, etc. Alors tous les cloisonnements dans le bas de la cave, la cave revient au ciment et même le plafond... moi ça avait touché aux poutres. » (P8)

« Il a fallu que je la « strippe » pareil, que je la vide, on était douze, quatorze dans la maison, on a fait ça huit heures de temps. Il fallut que je la fasse décontaminer » (P1)

« Je ne crois honnêtement pas qu'on va être réinondé un jour, mais on a dû tout stripper, tout rebâtir. » (P2)

« Tout cleané le sous-sol de A à Z et comme je te disais tout à l'heure, c'est à l'uréthane alors il a fallu... ils ont tout décollé ça. Les planchers en haut, défaire tout l'intérieur des chambres, le garage et tout ça à cause qu'il y avait de la moisissure et tout ça. » (P3)

« On nettoie le sous-sol dégueulasse, ça, ce n'est vraiment pas très beau après une décrue. C'est ça, ça sent mauvais, tout est sale, on lave et c'est ça. On a rénové le sous-sol » (P5)

« Donc on a dû comme nettoyage, vider le sous-sol complètement, l'assécher, le faire désinfecter et tout ce qui était dedans, on l'a à peu près perdu. » (P7)

« Mais tu vois, il y avait un escalier qui descendait dans le sous-sol, il a fallu l'enlever, le refaire. Il y avait quelques petites divisions aussi qu'on a dû refaire, tout enlever le bois, refaire ça. L'entrée de cave a été brisée, la fondation de l'entrée de cave, alors il a fallu défaire tout ça, refaire faire une entrée de cave, qu'on a fait refaire plus haut » (P7)

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

En plus des travaux à exécuter dans les maisons, ces dix participants ont dû nettoyer et refaire l'aménagement paysager de leur terrain (ex. enlever les déchets qui s'étaient accumulés sur le terrain, remettre de la terre et du gazon sur le terrain, plantation de nouveaux arbres ou de fleurs, reconstruction du treillis le long de la maison, etc.).

« Disons que j'ai réparé les petits dommages qu'il y avait eu, j'ai décidé de refaire mon remblai de terre que j'avais autour de la bâtisse, donc j'ai fait rentrer un truck de terre, de sable pour remonter mon remblai si on peut dire. » (P12)

« En 2017 comme je vous dis, moi on a mis la maison à nu, 4 pied en descendant c'était sur le frame, on était sur le frame, alors il a fallu tout désinfecter ça, parce qu'il y a plusieurs affaires que tu vis dans cette affaire-là. Moi je ne suis pas un expert réparateur lors d'inondations, alors tu t'informes, tu te fais dire toutes sortes d'affaires. » (P11)

« Nettoyer le terrain après, comme j'ai dit, nous c'est comme si on était un petit peu dans une petite baie, alors vraiment tous les déchets qui passaient sur la rivière, s'en venaient chez nous. » (P7)

« Ça a été du terrassement de terrain et puis reconstruction des treillis que j'avais autour de la galerie pour mettre ça quand même un petit peu... J'ai remonté le talus, c'est à peu près tout ce que je pouvais faire. » (P12)

« Moi ça a magané le terrain et puis l'eau a monté dans... moi ma maison, je n'ai pas de sous-sol, c'est un vide sanitaire, l'eau a monté un peu dans le vide sanitaire, il y a eu de l'ouvrage à faire. » (P12)

« Il a fallu soulever, tout refaire le solage au complet et tout arranger le terrain en conséquence, parce que ça prend des côtes, des pentes de 33°, alors on a tout remblayé la maison, alors ça... ça a été pas mal de job. Et aussi les faiblesses du terrain, tu replaces tout ton terrain comme il faut, alors il y a eu bien de la job à ce niveau-là. » (P6)

À ce sujet, deux participants ont déclaré avoir accumulé une grande fatigue en raison des travaux qu'ils ont réalisés eux-mêmes sur leur demeure pendant plusieurs mois. À la suite des

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

efforts, un d'entre eux a été hospitalisé.

« La réparation de la maison et tout, ça a demandé beaucoup. Donc quand je suis arrivée à l'automne, bien j'ai été malade, j'ai été hospitalisée, mon cœur est devenu beaucoup plus fragile et j'ai commencé à faire de l'emphysème. Au niveau santé, j'ai eu un très mauvais coup en 2017 à l'automne à cause de tous les problèmes reliés à réparer les dommages de la maison. » (P13)

6) La pandémie de COVID-19

L'arrivée de la COVID-19 a eu un impact majeur dans la société en général. Celle-ci a eu des impacts négatifs tant sur le plan psychologique qu'économique. En effet, l'isolement et la distanciation physique engendrés par celle-ci ont eu des impacts sur la santé psychologique des individus, les empêchant de se côtoyer. De plus, une partie importante de la population du Québec a perdu temporairement ses sources de revenus en raison de la fermeture des restaurants, des commerces et des services non essentiels.

Étant donné les impacts majeurs de la pandémie sur la société, les participants ont été questionnés à savoir si la pandémie a pu avoir un impact sur les travaux à réaliser sur leur maison ou sur leur santé psychologique.

6.1) Limitation des déplacements et des contacts sociaux

Au sujet des impacts de la pandémie, quatre répondants ont mentionné qu'ils ont durement vécu la perte de leurs contacts sociaux tandis que deux autres sinistrés ont dû interrompre leurs voyages à l'étranger.

« Donc ça me fait de la peine beaucoup que mes enfants ne puissent pas voir la famille et surtout ma famille, ne peut pas voir leurs grands-parents, leurs cousins, cousines, oncles, tantes. Ça, ça me fait beaucoup de peine. » (P15)

« Moi je te dirais que les contraintes c'est plus familial. Comme je t'ai dit tantôt, moi j'ai vu mes enfants et mes petits-enfants à Noël sur Facetime et je les revois en Facetime, ce n'est pas normal ça. Et quand on les voit, mettons que je vais aller porter de quoi à ma fille, je reste dans l'entrée, je sonne et eux autres sortent

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

sur le balcon. Tout ce que je pense c'est d'aller les serrer dans mes bras, je n'ai même pas été capable de faire ça. » (P10)

« C'est sûr qu'on s'ennuie de nos familles, mais on fait des Facetime et on s'est vu dehors, l'été passé on se voyait dehors ici, on a un quai, on a un bateau. » (P5)

« Comme un estie d'étouffement. Ah! Moi ça m'empêche de vivre ma vie. Moi j'ai une maison en Floride et ça fait deux ans que je n'y ai pas été à cause de ça. » (P2)

« C'est très dur parce que c'est comme si on avait perdu notre chalet, parce que je te parle d'un lac, mais aux États-Unis dans l'état de New York, on passait trois, quatre excursions là de quinze jours, trois semaines. Donc on a perdu notre chalet là. » (P9)

De plus, deux aînés craignent de sortir de leur domicile par peur d'être contaminés par la COVID-19, allant même à ne plus se rendre à ses rendez-vous chez un de leurs soignants.

« Donc... non, la pandémie c'est sûr que c'est tannant, c'est bien, bien, bien tannant, on a peur. J'ai surtout peur... moi j'ai été vacciné une fois et je n'ai pas peur vraiment pour moi, rendu à mon âge. » (P12)

« Moi je trouve ça très difficile, je peux te dire que je suis triste souvent aussi et j'ai hâte que ça finisse, bon Dieu que j'ai hâte! Mais tu vois, même ma fille me dit... ça te ferait peut-être du bien Maman, parce que j'ai des douleurs aux genoux et tout, aller chez le chiro, j'ai dit... je ne veux pas sortir! J'ai peur! » (P13)

Enfin, une participante n'a pu recevoir d'aide de la part de ses amis pendant son déménagement en raison des décrets gouvernementaux en ce qui a trait à la distanciation physique.

« Il fallait que je déménage pendant la pandémie. Oui, ça a retardé, ça a été dur dans le sens que mes amis ne pouvaient pas venir m'aider. Ça m'a mis à terre. En tout cas c'est ça, des fois on est fragile, très fragile. » (P8)

6.2) Les impacts psychologiques de la pandémie

Tous les stress engendrés par la pandémie ont eu des impacts sur la santé mentale des sinistrés que ce soit en raison de l'isolement, la perte d'emplois ou de salaire, la peur générée par le virus, les hospitalisations et les décès.

« On n'arrête pas de parler du coronavirus et de leurs maudits vaccins et moi je suis comme... pfft! La nature c'est plus fort que tout là, peu importe, c'est quoi la nature, que ce soit de l'eau, des virus. Alors, regarde... oui c'est sûr, de l'anxiété. De l'anxiété énormément. » (P4)

3.14 Principaux obstacles, difficultés et épreuves rencontrés après les inondations

Près de la moitié des participants (n=7) estime que leurs deux plus grandes épreuves vécues demeurent le temps et l'énergie qu'ils ont pris pour compléter leur demande d'indemnisation, ainsi que les longs mois (voire plus d'un an) qu'ils ont dû attendre avant de recevoir une réponse du MSP. Sans nouvelle de ce ministère, ces derniers ne pouvaient pas débiter leurs travaux de rénovation ou leurs démarches pour acquérir une nouvelle propriété. Ces contraintes ont nui au processus de rétablissement de ces sept répondants (dont 1 ayant vécu uniquement les inondations de 2017 et 6 ayant vécus les deux inondations) comme en témoignent les extraits suivants :

« Comme je te disais tout à l'heure, c'est plutôt l'administration qui est longue à régler. » (P3)

« Bien c'est surtout le manque d'écoute et de coopération du gouvernement. » (P4)

« L'attente aussi du gouvernement, les délais, l'attente, l'impression d'être pogné, de ne pas pouvoir rien faire, de ne pas pouvoir avancer les choses et de passer à autre chose, malgré toi, malgré ce que tu veux. » (P7)

« Ce qui a été pénible c'est de venir à avoir l'allocation de départ qui s'est décidé en novembre, là je pouvais magasiner une maison et m'en acheter une. Tant que je n'avais pas les sous promis, je ne pouvais pas dire... je m'achète quelque chose. Ça, ça a été difficile, ça a été long. » (P13)

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

« Mais c'est ça qui... moi en tout cas c'est ça que j'ai trouvé difficile, j'ai trouvé ça long parce que ça ne va jamais aussi vite que tu le veux et là tu avances des sous, tu sors des sous de ton portefeuille. Là la Sécurité publique dit... oui, oui on va payer, mais dans les faits... elle va tu m'envoyer un chèque? Dans mon cas moi ça a été très long, alors là tu es comme. » (P11)

« Ça a été le temps de faire arriver toutes les choses, le temps, ça a été long, c'est long, parce que c'est arrivé en mai, là on a rencontré le bon monde au mois d'octobre, le temps de partir ça, oh! Ça a pris au moins un an et demi. » (P6)

« Difficulté c'est faire la job pour réparer, donc du temps qu'on te vole. C'est la principale chose. » (P9)

Pour deux autres participants, leur pire obstacle a été le manque d'empathie de la part des personnes qui les entourent et de la population en général.

« Et aussi ce qui nous a beaucoup tapé sur les nerfs, c'est le jugement des autres, parce que les sinistrés des inondations c'est aussi des riverains et des riverains, bien tu t'es installé là en connaissance de cause, bien oui averti. Alors ça on l'a entendu un peu trop souvent, on entendu aussi le fait que... ouin! L'argent du gouvernement c'est notre argent, tu t'es fait faire des travaux à notre coût dans le fond. » (P5)

« J'ai noté manque d'empathie, manque de compréhension de tout le monde, d'à peu près tout le monde. » (P10)

La conjointe d'un des participants, devant l'ampleur des dommages subis à son domicile, a pour sa part, décidé de retourner vivre dans son pays d'origine et de mettre fin à sa relation avec son conjoint.

« Et maintenant je ne le suis pas, simplement ma partenaire a dit... non, elle ne va pas vivre comme ça, elle a quitté. Elle est allemande, elle vient d'Allemagne, elle a quitté. (...) Alors c'était immense, perdre une partenaire de vie de cette façon. » (P14)

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Il a été également difficile pour une participante de se relocaliser et de dénicher une nouvelle demeure répondant à l'ensemble de ses aspirations et besoins.

« Trouver une place où aller habiter, trouver un nouvel immeuble à acheter en fait. C'est beaucoup ça, probablement c'est ma plus grosse difficulté, c'était vraiment de trouver un autre immeuble qui nous convenait, qu'on pouvait acheter. Et voyez-vous, on ne l'a même pas trouvé, mais on n'a pas eu le choix d'acheter, parce qu'on n'avait pas de place où habiter. » (P15)

Enfin, un participant a éprouvé des difficultés avec un travailleur de la construction en raison de ses comportements et du fait qu'il se soit approprié de certains de ses biens.

« La démolition qui était une personne désagréable, profiteuse; et le matin de la démolition, j'étais là, je l'entends dire... ah! Il y a l'auvent. Il cherchait encore des choses à s'approprier et il s'est approprié un auvent de 21pi que j'avais sur mon deck. » (P8)

3.15 Conséquences des inondations sur la santé physique et mentale des personnes sinistrées et sur divers aspects de leur vie

Cette section apporte des informations sur les conséquences qu'ont eues les inondations sur la santé physique et mentale des répondants ainsi que sur leur vie personnelle, conjugale, familiale, sociale et professionnelle

3.15.1 Conséquences sur la santé physique et psychologique

Trois répondants ont vécu des problèmes d'insomnie en raison des différents stress occasionnés par les inondations, soit parce qu'ils éprouvaient des difficultés à s'endormir, soit parce que leur qualité de sommeil avait été perturbée. Une des répondantes a été victime de cauchemars récurrents qui l'empêchaient de bien dormir.

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

« Bien je ne dors pas. Je ne dors pas, je me réveille en pleine nuit et je peux être réveillée des deux, trois heures, ça... ça m'hallucine un peu, je trouve ça pénible, parce que quand tu n'as pas de bonnes nuits de sommeil, ce n'est pas bon pour le corps comme on dit. » (P2)

« Je ne dormais plus en fait, ça m'a pris deux ou trois mois avant d'être capable de dormir, je m'endormais le matin vers 5, 6 heures, quand il commençait à faire un peu plus clair, là je réussissais à dormir une heure ou deux. Je rêvais toujours que mes enfants tombaient dans l'eau par les fenêtres de la maison. » (P7)

Mettons que le sommeil n'est pas revenu encore. Une très grande fatigue. Très, très grande. » (P10)

Certains autres répondants ont éprouvé des douleurs articulaires, ont subi des blessures mineures (des égratignures) ou des problèmes respiratoires (une pneumonie).

« En 2017 je me suis graffigné sur une cheville et j'étais dans l'eau et je ne sais pas qu'est-ce que j'ai pogné là, mais j'ai des bobos sur cette jambe-là depuis 2017 et les médecins ne savent pas comment faire pour me guérir de ça. » (P11)

« Mais j'ai été malade, moi qui n'a jamais été malade de ma vie, là j'ai été malade. Tout le mois de juillet, je l'ai passé assis sur une chaise dans la maison parce que j'avais une pneumonie apparemment. Au mois d'août, j'ai placé mon voyage de terre à la petite pelle, parce que là on ne peut pas rentrer ça en dessous de la galerie avec un loader, il faut le rentrer à la petite pelle. Et puis au mois de septembre, bien là une autre pneumonie phase 2. » (P12)

À la lumière du discours des répondants, il est possible d'avancer que c'est leur santé mentale qui a été la plus affectée à la suite de leur exposition aux inondations de 2017 ou de 2019. Ainsi, la totalité des participants (n=15) a mentionné avoir vécu du stress, et ce, pendant et après ces évènements. De surcroît, quatre participants ont souffert d'anxiété ainsi que des moments de peur et de panique qui les empêchaient de bien fonctionner.

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

« Bien j'ai une propension à l'anxiété, on va s'entendre là-dessus. C'est sûr que ça, ça a exacerbé. C'est sûr et certain que ça exacerbe, tu prends vraiment conscience que la nature est plus forte que toi là. » (P4)

« Oui, bien l'anxiété, ça ne me prends pas grand-chose pour me faire « shifter » un petit peu en mode panique, mais ça ne m'en prends pas gros pour me stresser et là... je reviens, mais il faut que je me parle et il faut que quelqu'un me parle, me désamorce un peu là. » (P5)

Les inondations sont des catastrophes qui ont des impacts importants sur la santé mentale des sinistrés, en raison de différents stressseurs qui s'accumulent et la capacité d'adaptation des individus qui est mis à l'épreuve soit lorsque l'eau envahie les maisons, lorsque les sinistrés doivent se relocaliser, qu'ils perdent leurs repères ou lorsqu'ils doivent faire face à des employés du ministère peu enclins à répondre aux questions des sinistrés qui complètent des demandes d'indemnisation et surtout lorsqu'ils attendent des mois avant de savoir ce qui adviendra de leur futur.

« L'accumulation, une couche par-dessus une couche, par-dessus une couche, par-dessus une couche et je sais que tu as une question qui s'en vient là-dessus avec la pandémie, mais je vais te la répondre tout de suite. Une chance qu'il y a eu la pandémie. Parce qu'il n'y a pas une semaine que je ne montais pas dans le bureau de mon boss et dire en brailant... il faut que j'arrête un moment donné, parce que je vais péter. » (P1)

« Oui. C'est des troubles majeurs, c'est un stress majeur. » (P9)

« Alors psychologiquement ça tombe qu'on porte un grand poids sur nos épaules. » (P14)

Pour une participante, son anxiété fait en sorte qu'elle évite systématiquement d'aborder le sujet des inondations.

« Bien c'est sûr que je suis devenue une personne anxieuse. J'étais une personne inquiète dans le passé, un peu comme un parent, je m'inquiète par rapport à mes

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

enfants, mais là je pense que je pourrais dire que je suis anxieuse. J'ai développé une capacité d'évitement qui est assez forte, alors si quelqu'un parle des inondations, bien j'évite le sujet. » (P5)

Pour sa part, une participante estime avoir atteint le fond du baril et ne s'être jamais sentie aussi mal de toute sa vie, ce qui a eu des conséquences sur sa vie conjugale (séparation).

« Oui, moi je considère que je ne suis pas mal allée toucher le fond de moi là. Oui, je ne m'étais jamais rendue là avant. Alors c'est plus psychologique. » (P7)

Un participant et son mari ont aussi reçu de la part de professionnels de la santé le diagnostic de stress post-traumatique tandis qu'un autre participant souffre d'une dépression.

« Bien là, les deux on a fait un choc post-traumatique diagnostiqué, mon mari qui est inébranlable a été vraiment affecté, médicamenté. » (P5)

« Oui, psychologique : une maudite bonne dépression. » (P8)

3.15.2 Conséquences sur la vie personnelle

Trois participants ont constaté que leur vie personnelle a été affectée par leur exposition aux inondations de 2017 ou de 2019. L'une de ces personnes estime être moins combattive et avoir perdu sa « drive » tandis qu'une autre sinistrée a l'impression que les inondations ont affecté ses capacités cognitives en lui faisant perdre des souvenirs matériels. Enfin, la troisième personne sinistrée a remis en question ses valeurs personnelles et ne croit plus vraiment en l'humanité.

« Je suis peut-être moins dans l'arène que je l'ai été, je vis une vie beaucoup plus calme, beaucoup plus lente, alors qu'il y a trois ans, j'étais une fille d'action. » (P5)

« Moi j'avais l'impression que l'eau est allée un peu vider ma mémoire, mes souvenirs, ce que j'avais dans le sous-sol, personnellement j'ai étudié en création littéraire, j'écris beaucoup, je suis comédienne, j'avais beaucoup de choses personnelles, d'écritures personnelles qu'il y avait dans le sous-sol, que j'ai tout

perdu. » (P7)

« Moi je pensais dans la vie que tu travaillais que tu faisais tout ce qui était normal, que tu travaillais pour ton bien, que tu t'améliorerais dans la vie et tatata et tatata. Et les efforts sont récompensés et, etc., etc. Mais quand tu es confronté à ces dynamiques-là, ça ébranle un peu. Tu dis... bien là! On dirait que j'ai moins confiance à l'humain. » (P10)

3.15.3 Conséquences sur la vie conjugale

Quatre participants ont mentionné que les inondations ont mené à des conflits au sein de leur couple. En effet, ces participants ont constaté la présence de plus d'irritations, de sentiment de colère et de tristesse ainsi que du stress au sein de leur couple. Toutes ces émotions les ont épuisés. Ainsi, les conflits, les crises de colère et les pleurs ont été plus fréquents. Pour deux de ces répondants, ces situations se sont soldées par une séparation.

« Sur ta vie de couple. Oui, on s'en est chicané un coup avec tout ça. » (P4)

« Augmentation des conflits, mécontentes, oui. » (P10)

« C'est sûr que ma femme a dû endurer certaines choses de mon mauvais caractère. Quand tu vis des choses comme ça, moi ça fait 47 ans que je suis marié, alors des fois tu te choques ou tu te pompes pour rien et veut, veut pas, ça doit déteindre sur les autres c'est certain. » (P11)

« Alors donc oui, nous ça a eu des conséquences psychologiques et en tout cas, ça a mené à la séparation éventuelle sur notre vie conjugale. » (P7)

Cependant, un participant estime que son exposition aux inondations a fait en sorte que lui et sa compagne se sont émotionnellement rapprochés étant donné qu'il est devenu une meilleure personne en étant plus sensible et plus proche de ses émotions. Enfin, une sinistrée, au cours de sa relocalisation chez sa fille, a développé des liens plus serrés avec cette dernière au point où son conjoint s'est senti délaissé.

« A nous a vraiment rapprochés, on est plus forts. Mon conjoint est devenu plus humain on dirait, il était plus distant, mais ça... quand tu tombes après ça, on dirait que tu es plus proche de tes émotions. » (P5)

« Ç'a été un petit peu plus dur, parce qu'on restait chez ma fille et comme je t'ai dit tantôt, il s'est développé plus une complicité entre ma fille et moi, alors mon conjoint a été mis un petit peu de côté, il s'est senti mis de côté aussi. » (P13)

3.15.4 Conséquences sur la vie familiale

Deux participants ont vécu des rapprochements au sein de leur cellule familiale. En effet, les inondations et les stress vécus semblent avoir été des éléments qui ont resserré les liens qui existent entre eux et leurs enfants parce que leurs partenaires communiquent davantage leurs émotions et leur amour aux membres de la famille qui les entourent.

« Mes fils trouvent qu'il est une meilleure personne depuis les inondations, parce qu'aujourd'hui il laisse transparaître ses émotions, il s'exprime plus, il dit plus qu'il les aime, il leur fait des câlins. » (P5)

« Je pense que s'il y a eu des impacts, ça nous a plus rapprochés. » (P7)

Une participante a, pour sa part, évité de partager ses sentiments à ses enfants voulant éviter qu'ils soient régulièrement exposés à son épuisement et aux détails qui pouvaient la perturber. De plus, une des sinistrées a dû accepter que son fils quitte le nid familial un an plus tôt en raison des inondations.

« Éloignement dans le sens qu'un moment donné, pendant les inondations, tu ne veux pas avec tes enfants... tu ne veux pas les assommer avec ça, tu ne veux pas leur raconter tout ça et en détail et en long. » (P10)

3.15.5 Conséquences sur la vie sociale

En ce qui a trait à la vie sociale, trois participants estiment que leurs liens avec leurs voisins se sont resserrés. En effet, ces participants ont offert et reçu de l'aide et du soutien de leurs voisins

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

ce qui a permis la création de nouvelles amitiés où il est possible de partager ses émotions et communiquer ses difficultés puisque leur situation et vécu sont similaires.

« On a resserré les liens avec les deux voisines. » (P2)

« Sociale, bien ça crée de nouveaux amis, comme le voisinage c'est vraiment tout un nouveau réseau. » (P5)

« Bien sociale, en fait des bonnes conséquences, dans le sens où on a des amis qui sont venus nous aider, on a vu cette solidarité-là, on a vu... ça, c'est super là. Alors c'est comme de belles conséquences sur la vie sociale, mettons. » (P7)

En revanche, la destruction de plusieurs maisons a fait que plusieurs sinistrés ont quitté leur communauté, allant s'installer dans d'autres municipalités. Les contacts et les échanges entre les anciens voisins se sont, au fil du temps, estompés.

« Et nous autres ici, il y a une vingtaine de maisons qui se sont fait démolir, ça, c'est triste un peu, on a perdu des amis dans ça parce que l'éloignement fait que tu ne vois plus, des amis qui sont partis à Mont-Laurier, qui sont partis à Joliette. Au début tu fais des Facetime, mais après deux ans quand tu n'as plus rien en commun, ça fait partie de la vie. » (P11)

De surcroît, un des participants estime que les relations sociales avec les membres de son entourage sont plus difficiles, se sentant incompris par ces derniers, tandis qu'un autre a su développer de nouveaux liens d'amitié avec des personnes ayant eux aussi vécu les contrecoups des inondations de 2019.

« Et côté vie sociale, c'est sûr qu'encore là, les gens qui ne vivent pas ce que tu vis ne comprennent pas ce que tu vis. Alors pour eux autres, que tu aies tout perdu, c'est... ah mon Dieu! C'est donc bien dramatique, mais ils ne comprennent pas tout ce que ça implique. » (P1)

« Je m'entoure d'amis, ça, c'est nouveau dans ma vie, parce que moi je suis très solitaire. Alors là j'ai des amis, c'est le fun. » (P8)

3.15.6 Conséquences sur la vie professionnelle

Trois répondants estiment que leurs expositions aux inondations de 2017 ou de 2019 ont eu des répercussions sur leur vie professionnelle. Deux ont dû mettre fin temporairement à leurs activités professionnelles en raison de leur épuisement physique ou de la présence de manifestations dépressives. Un autre a devancé la prise de sa retraite.

« Bien, écoutez, moi j'ai été obligé de reporter mon retour au travail de trois mois. » (P4)

« Je vais prendre le mois de janvier de congé et ça s'est allongé jusqu'au mois d'avril à peu près. Et là tranquillement j'ai recommencé, mais je me sentais incapable de faire quoi que ce soit, je pouvais passer la journée assise devant ma fenêtre à regarder la rivière. » (P7)

« Chaque semaine elle m'appelait... comment ça va? Et là j'essayais de lui expliquer, je ne sais pas Madame si vous avez déjà vécu un choc post-traumatique ou une dépression nerveuse, une dépression majeure? Mais ce n'est pas en une semaine que tu vas mieux. Ça, ça a été un irritant, tellement qu'à un point, j'ai donné ma démission et j'ai dit... manger de la chnoute, je prends ma retraite et si jamais je décide de retourner travailler, je retournerai, mais... » (P5)

3.16 Aide reçue

Certains participants (n=6) ont eu recours aux différents services offerts que ce soit pour recevoir du soutien psychologique, des conseils, une aide financière ou des services d'alimentation ou d'hébergement d'urgence.

« Mais l'aide de la Croix-Rouge, des cartes de crédit prépayées pour aller faire ta commande et pour habiller tes enfants là, ça... ça valait tout. » (P4)

« Nous a donné un petit peu d'argent pour s'habiller et tout ça et pour manger. » (P1)

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

« La Croix-Rouge, on a fait appel à eux, ils nous ont aidés au niveau de la nourriture, ils nous donnaient des cartes-cadeaux comment ça fonctionnait, pour aller acheter de la nourriture là où on était relocalisé et des vêtements. » (P7)

« Nous on a été quand même avec la Croix-Rouge se faire aider un peu au niveau psychologique. » (P11)

« J'ai eu deux fois 600\$ de la Croix-Rouge. » (P8)

« C'était bien organisé, quand on est rentré dans le bureau, ils ont pris nos coordonnées et ensuite de ça, ils ont donné des coupons pour les paniers d'épicerie, mais pas de cigarettes, pas d'alcool, seulement la nourriture. Ça, c'est une aide. La deuxième aide... une somme monétaire, je pense que c'était 3,000\$. » (P14)

De plus, la plupart des participants (n=13) ont reçu de l'aide et du soutien de certains membres de leur famille et d'amis, autant avant, pendant qu'après les inondations de 2017 ou de 2019 que ce soit pour prendre soin de leurs animaux de compagnie durant leur relocalisation, les héberger, effectuer des travaux visant à limiter les dégâts en raison de la crue des eaux, en les aidant à compléter leurs demandes d'indemnisation ou en participant au nettoyage ou aux réparations de leur domicile.

« On a eu des amis qui nous ont installé une roulotte dans un terrain de camping et on a vécu là un mois. » (P5)

« C'est mes enfants qui m'ont beaucoup aidé. » (P2)

« J'ai des petits-fils, petits... c'est une façon de parler, ça fait 6pi4 là... qui sont venus m'aider à placer mes poches de sable. » (P12)

« Mes petits-fils sont venus me donner un coup de main à placer mes sacs de sable. » (P12)

Certains participants (n=7) ont aussi reçu de l'aide de leurs voisins. Ces derniers leur ont

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

prêté des outils, ont participé au nettoyage de leur terrain et de leur maison ou les ont soutenus dans leurs démarches de demandes d'indemnisation en leur offrant des conseils.

« Et après, on a eu des gens qui sont venus nous aider avant et après aussi, tout ce qu'il y avait sur le terrain, nous autres on s'est ramassé avec des galeries de voisins sur le terrain, des gros, gros arbres. Il y a un voisin qui faisait de la coupe de bois, on avait, je pense, deux cordes de bois, des sacs de vidanges, il y avait... » (P7)

« Le voisinage est absolument exemplaire, je n'ai jamais eu un voisinage comme j'ai ici. C'est peut-être parce qu'on a vécu des événements aussi traumatisants, ça a fait qu'on a tissé des liens, mais c'est épouvantable, des échanges de bouffe, de marteau, de tournevis, de services; c'est de l'entraide ici. En quatre ans, je connais plus mes voisins que j'en ai connu dans des endroits où on a vécu vingt ans. » (P5)

« J'ai des voisins fantastiques, parce que veut, veut pas quand une digue te pète dans la face comme ça, la seule solidarité, la seule entraide que tu as c'est des voisins et tout ça. Alors on a créé tellement une chose forte et je suis encore en contact avec eux autres et tout ça, même si j'ai changé de municipalité. » (P1)

Dans certaines municipalités, des militaires et des policiers ont été présents pour assurer la sécurité des lieux tandis que des employés municipaux ont aidé à remplir des sacs de sable. De plus, des travailleurs sociaux ont mis en place des groupes de soutien pour les sinistrés. Dans une des municipalités où l'un des participants a complété une entrevue, un restaurant a offert des rabais aux sinistrés.

« L'armée. Mais l'armée ne nous a pas aidés à ramasser, c'était plus pour la sécurité, mais oui, beaucoup, beaucoup d'aide. » (P5)

« Et après ça tu as eu le... c'est con, mais le gars du restaurant en ville, il faisait des spéciaux pour ceux qui étaient inondés. » (P6)

« Et il y avait un groupe de soutien en fait qui est arrivé au village, des travailleurs sociaux qui venaient parler aux gens, s'assurer que les gens étaient

corrects et tout. » (P7)

3.17 Facteurs ayant facilité le processus de rétablissement des sinistrés

Pour plusieurs personnes, ce sont leurs traits de caractère et leurs compétences manuelles qui les ont aidées à surmonter les défis, les obstacles et les stress rencontrés à la suite des inondations. Ainsi faire preuve de positivisme, de détermination, de combattivité et être capable de s'exprimer, tout comme avoir des connaissances de base en construction font partie des atouts qui auraient contribué à la résilience des sinistrés interviewés.

« Mon positif, je suis une fille positive. Ils disent qu'on a tout en soi pour s'améliorer, se guérir, alors je travaille là-dessus fort. Comme j'ai dit, j'ai de bonnes amies à qui je peux vraiment parler, être honnête. » (P2)

« Ça n'excuse pas les mauvais côtés que tu as vécus, mais il faut plutôt s'attarder aux bons côtés, sans ça la vie serait rough. » (P2)

« Je pense que je suis quelqu'un qui trouve du bonheur dans toutes les petites choses. » (P7)

« Bien, j'ai toujours été quelqu'un d'optimiste. » (P13)

« Ma gueule, mon pouvoir. Alors c'est ça que ça m'a amené moi, ça m'a amené le côté positif, ça m'a amené une confiance en moi de dire que j'avais le pouvoir avec ma parole de dire les choses, d'être « la voix du peuple » en arrière. » (P1)

« Bien moi je te dirais, nous autres on est assez déterminé et on est deux têtes de cochons, alors pour le meilleur et pour le pire. Mais pour le meilleur, c'est qu'on est entêté et on poussait dans le même sens. » (P6)

« Je dirais que j'ai assez de combattivité dans la vie, je suis assez persévérante, j'ai un esprit d'analyse, de synthèse qui m'aide beaucoup. » (P10)

« Vous connaissez le proverbe qui dit que tout ce qui ne nous tue pas nous rend

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

plus forts, alors je suis un peu ça. » (P12)

« Mais moi ça a été assez rapide, je ne suis vraiment pas une personne matérialiste, j'accorde aucune importance aux choses, absolument aucune et c'était ma première maison à moi. N'étant pas matérialiste, j'étais tout le temps en train de requestionner le besoin d'accorder autant d'importance aux choses, au terrain, aux feuilles, à une piscine, un garage, en tout cas. » (P4)

Consulter un expert en relation d'aide a aussi aidé certaines personnes à faire face à leurs émotions, tout comme le fait de recevoir du soutien moral des membres de leur famille.

« Moi j'en ai pris beaucoup, j'ai eu le CLSC comme je disais, j'ai eu une psychologue que j'avais vu un moment donné n fait deux sessions de EMDR, c'est pour des chocs post-traumatiques là. » (P5)

« La force c'est ma fille qui m'aide beaucoup et qui m'appuie beaucoup. » (P13)

« Beaucoup le conjoint, on s'est beaucoup mutuellement supporté. Quand un tombait, l'autre était fort et quand l'autre était fort, l'autre tombait. » (P5)

« C'est mes enfants qui m'ont beaucoup aidé, moi j'étais toute seule, je venais de me séparer. » (P1)

3.18 Recommandations émises par les répondants

Certains sinistrés souhaitent que les chargés de projet et les employés municipaux soient mieux formés afin qu'ils transmettent les mêmes informations aux sinistrés et qu'ils soient plus cohérents et justes lorsqu'ils prennent des décisions en ce qui a trait à l'éligibilité ou non des demandes d'indemnisation.

« Avoir des spécialistes, avoir une unité formée de spécialistes pour être capables le plus rapidement possible, d'aller dire à un citoyen... » (P1)

« Ça aussi c'est une autre affaire là, tu parlais à un agent, tu parlais à un autre

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

agent et tu n'avais jamais les mêmes réponses. » (P4)

« Le gouvernement n'avait pas la même attitude par rapport à moi ou mon voisin pour la même situation si tu veux. » (P11)

« Dans le sens, que tout le monde soit formé pour répondre aux questions et que ça soit un peu mieux géré dans ce sens-là. » (P15)

« Peut-être de former des agents qui seraient en mesure de tout donner la même information. La municipalité c'est la même chose. Mais c'est peut-être juste de... on a été dans le néant un bout, un bon bout et ça c'est des stressseurs qui ont fait paniquer beaucoup de gens. Alors peut-être de former des agents et de leur donner toute la même information pour que ça arrête de faire des va-et-vient entre... bons bien là ça ce n'est pas mon département, c'est tel autre département. » (P15)

Recevoir des réponses plus rapidement aux demandes d'indemnisation est également un souhait qui a été exprimé par des répondants, tout comme celui de répondre rapidement aux interrogations formulées par les sinistrés. Il est mentionné de l'importance de faire suite aux messages vocaux et aux courriels envoyés par les sinistrés.

« On ne demande rien d'impossible. On ne demande vraiment rien... Et qu'il y ait encore des dossiers de pas fermés après deux ans, ce n'est pas acceptable non plus. » (P2)

« Oui, on peut être efficace dans le temps, mais de sentir que son dossier avance aussi, des fois ça peut être encourageant même si ça ne va pas rapidement, quand tu as l'impression que ça avance. » (P4)

« Moi je dirais un meilleur suivi du dossier. Ton dossier... pfft! À chaque fois tu recommences tout le temps, à chaque fois que tu leur parles, c'est comme si. » (P5)

« Alors il faut qu'ils trouvent des moyens de rendre les délais, pas inacceptables, on parle du milieu de vie des familles, des gens, on ne peut pas de déraciner les gens comme ça et les laisser en plan pendant deux ans de temps. Ça n'a pas

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

d'allure, ça n'a aucun bon sens ça là. » (P4)

« Puis qu'elle soit disponible pour nous répondre, parce que tu ne pouvais pas leur parler, ils ne répondent pas. » (P5)

Les répondants souhaitent aussi que les fonctionnaires et employés municipaux fassent preuve de plus d'empathie et de compréhension à l'égard des sinistrés et laissent tomber leurs préjugés.

« Bien faire une réunion avec leur staff, qu'ils soient plus humains que ces gens-là viennent de vivre des sinistres, qu'ils n'ont pas besoin de sentir du jugement. » (P2)

« Les personnes qui drivent le dossier, ils n'ont pas assez l'attitude pour pouvoir gérer le bon sens des personnes avec qui ils ont contact. » (P3)

« Je n'ai pas senti... je ne les ai pas sentis humains. Ils ne sont pas à l'écoute et ils ne sont pas efficaces. » (P2)

Deux participants mentionnent que l'on devrait éviter des changements fréquents de personnel dans la gestion des dossiers des sinistrés au MSP.

« Bien, ça prendrait une personne assignée qui reste, je le sais que c'est dur, mais il ne faudrait pas qu'on aille six analystes; c'est un deuil à chaque fois quasiment. » (P5)

Des sinistrés ont aussi souhaité recevoir un montant initial de base de la part du gouvernement afin de pouvoir débiter plus rapidement les travaux de nettoyage et de réparation de leur domicile. Ils mentionnent également l'importance de la présence de plus d'employés ou de conseillers dans les premières semaines suivant les inondations afin de répondre plus rapidement à leurs interrogations, ce qui pourrait diminuer leur stress et leur niveau d'anxiété.

« Mais c'est sûr que quand ça part, c'est que ça prend plus de monde pour

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

supporter le flot et après ça, ça se calme, mais tu n'as pas le choix de mettre plus de monde pour starter les choses. Et au fur et à mesure que... les gens, mettons, tu commences et ils sont tous en panique, c'est ça qui est le problème, alors là tout le monde a besoin de beaucoup d'attention. Alors ça te prend un support qui aurait peut-être été un petit peu plus fort dans le premier trois, quatre mois et ça, ça leur aurait peut-être gagné à long terme. » (P6)

Enfin, des répondants estiment que les constructions en zone inondable devraient être interdites et que l'on reloger au plus vite les sinistrés dans des quartiers leur assurant plus de quiétude quant aux risques d'inondation.

4. Résultats du volet quantitatif

Cette section présente les principaux résultats issus de l'analyse des réponses fournies par 680 participants dans le cadre d'entrevues téléphoniques portant sur les impacts des inondations de 2019 sur la santé biopsychosociale des sinistrés. Nous débutons l'analyse en étudiant les caractéristiques sociodémographiques des répondants.

4.1 Caractéristiques sociodémographiques des répondants

Le tableau 5 nous permet de constater qu'une faible majorité de répondantes sont des femmes (56%) et que celles-ci sont surreprésentées parmi les répondants perturbés et inondés.

Tableau 5 – Genre, âge et plus haut niveau de scolarité des répondants

		Nombre et pourcentage des répondants selon l'exposition aux inondations de 2019			χ^2 (p-value)
		Inondés	Perturbés	Non affectés	
GENRE	Femme	n=120 (62%)	n=85 (63%)	n=176 (50%)	0,0045***
	Homme	n=73 (38%)	n=50 (37%)	n=176 (50%)	
ÂGE	18-34 ans	n=4 (2%)	n=3 (2%)	n=8 (2%)	1,0000 ^(Y)
	35-54 ans	n=66 (34%)	n=55 (41%)	n=108 (31%)	0,4316
	55-64 ans	n=62 (32%)	n=34 (25%)	n=110 (31%)	1,0000
	65 ans et plus	n=61 (32%)	n=43 (32%)	n=126 (36%)	1,0000
SCOLARITÉ COMPLÉTÉE	Primaire	n=3 (2%)	n=0 (0%)	n=6 (2%)	1,0000 ^(Y)
	Secondaire	n=45 (23%)	n=29 (21%)	n=101 (29%)	0,8774
	École de métier	n=20 (10%)	n=7 (5%)	n=29 (8%)	1,0000
	Collège (Cégep)	n=46 (24%)	n=43 (32%)	n=85 (24%)	0,8789
	Université	n=78 (40%)	n=55 (41%)	n=131 (37%)	1,0000

Notes: *** Différence significative au seuil de 0,01 ($p\text{-value} \leq 0,01$). ^(Y) Statistique χ^2 ajustée selon Yates (1934) présentant la comparaison entre les répondants inondés et non affectés.

L'âge des répondants est réparti de façon similaire entre les 35-54 ans, 55-64 ans et 65 ans et plus. Peu de répondants ont moins de 35 ans. Aucune variation significative n'existe en fonction de l'exposition aux inondations.

Près du quart des répondants ont obtenu un diplôme d'études secondaires tandis qu'environ 40% des répondants ont fait des études de niveau universitaire. Le niveau de scolarité est similaire entre les trois catégories d'exposition aux inondations.

Tableau 6 – État matrimonial, revenu du ménage et statut de propriétaire

		Nombre et pourcentage des répondants selon l'exposition aux inondations de 2019			χ^2 (<i>p-value</i>)
		Inondés	Perturbés	Non affectés	
ÉTAT MATRIMONIAL	Célibataire	n=28 (15%)	n=17 (13%)	n=53 (15%)	1,000
	Séparé(e) / Divorcé(e) / Veuf(ve)	n=40 (21%)	n=22 (16%)	n=61 (17%)	1,0000
	Conjoint de fait / Union libre	n=50 (26%)	n=37 (27%)	n=85 (24%)	1,0000
	Marié(e)	n=75 (39%)	n=59 (44%)	n=153 (43%)	1,0000
	Moins de 50 000\$	n=48 (25%)	n=34 (25%)	n=119 (34%)	0,1690
	De 50 000\$ à 99 999\$	n=74 (38%)	n=46 (34%)	n=132 (38%)	1,0000
REVENU DU MÉNAGE	100 000\$ et plus	n=56 (29%)	n=50 (37%)	n=80 (23%)	0,0217**
	<i>Absence de réponse</i>	n=15 (8%)	n=5 (4%)	n=21 (6%)	1,0000
	Était propriétaire du logement occupé au printemps 2019	n=179 (93%)	n=125 (93%)	n=320 (91%)	0,7014

Notes: ** Différence significative au seuil de 0,05 ($p\text{-value} \leq 0,05$).

Pour sa part, le tableau 6 démontre qu'un peu plus du deux tiers des répondants sont en couples (mariés, conjoint de fait ou union libre) et que l'état matrimonial est similaire entre les trois catégories de l'exposition aux inondations. En ce qui a trait au revenu des ménages, les répondants inondés ou perturbés par les inondations sont significativement plus nombreux que les non affectés à déclarer des revenus élevés. De plus, la très grande majorité des répondants sont propriétaires de leur logement, et cela dans toutes les catégories d'exposition aux inondations.

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Les informations fournies au tableau 7 concernant l'occupation principale des répondants démontrent que les trois quarts de ceux-ci sont soit à la retraite (36%), soit travailleurs à temps plein (39%). De plus, 9% sont travailleurs autonomes et 6% travailleurs à temps partiel. Les 10% restant sont des personnes tenant maison (3%), des prestataires d'aide gouvernementale (3%), des travailleurs saisonniers (1%) ou des étudiants (1%). Aucune variation significative n'existe en fonction du niveau d'exposition aux inondations.

Tableau 7 – Occupation principale

Nombre et pourcentage des répondants selon l'exposition aux inondations de 2019					
		Inondés	Perturbés	Non affectés	χ^2 (p-value)
OCCUPATION PRINCIPALE	Retraités et semi-retraités	n=72 (37%)	n=42 (31%)	n=142 (40%)	1,0000
	Travailleurs à temps plein	n=68 (35%)	n=63 (47%)	n=134 (38%)	0,5968
	Travailleurs à temps partiel	n=9 (5%)	n=6 (4%)	n=23 (7%)	1,0000
	Travailleurs autonomes	n=23 (12%)	n=15 (11%)	n=23 (7%)	0,4096
	Autres occupations (étudiants, travailleurs saisonniers, ...)	n=21 (11%)	n=9 (7%)	n=30 (8%)	1,0000

4.2 État de santé physique auto-déclaré des répondants

La majorité des répondants considèrent être en très bonne ou en excellente santé physique (Tableau 8). Toutefois, une proportion plus importante de répondants sinistrés qualifie leur santé de bonne plutôt que très bonne par rapport aux répondants non sinistrés. Cette différence est significative à un seuil de 0,10. Il n'y a pas d'écarts notables entre les trois catégories de répondants pour ce qui est d'estimer la santé physique comme étant passable ou mauvaise.

Tableau 8 – État de santé physique

Nombre et pourcentage de répondants selon l'exposition aux inondations de 2019					
		Inondés	Perturbés	Non affectés	χ^2 (p-value)
ÉTAT DE LA SANTÉ	Excellente ou très bonne	n=101 (52%)	n=84 (62%)	n=223 (63%)	0,1077
	Bonne	n=67 (35%)	n=42 (31%)	n=86 (24%)	0,0937*
	Passable ou mauvaise	n=25 (13%)	n=9 (7%)	n=43 (12%)	0,4705
STABILITÉ DE LA SANTÉ	Santé s'est améliorée	n=17 (9%)	n=13 (10%)	n=31 (9%)	1,0000
	Santé est restée stable	n=133 (69%)	n=103 (76%)	n=253 (72%)	1,0000
	Santé a diminué	n=43 (22%)	n=29 (14%)	n=68 (19%)	0,5271

Notes: * Différence significative au seuil de 0,10 (p-value \leq 0,10).

4.3 État de santé mentale des répondants

Près ou plus de 50% des répondants des trois catégories de répondants estiment que leur état de santé mentale est excellent ou très bon. Toutefois l'état de santé mentale des individus non affectés par les inondations est significativement meilleur que celle des personnes inondées. Ainsi les données du tableau 9 démontrent que la proportion de répondants inondés considérant leur santé mentale comme passable ou mauvaise est plus de deux fois plus élevée que celle des individus non affectés. Rappelons que la collecte des données a eu lieu un an et demi après les inondations de 2019. L'exposition aux inondations est également corrélée au stress perçu au sein d'une journée type, car les répondants inondés et perturbés sont significativement plus enclins à considérer leur journée comme étant assez ou extrêmement stressante par rapport aux répondants non affectés. Le travail, la famille et la santé sont les trois principales sources de stress des répondants.

Tableau 9 – État de santé mentale et stress quotidien

		Nombre et pourcentage de répondants selon l'exposition aux inondations de 2019			χ^2 (p-value)
		Inondés	Perturbés	Non affectés	
ÉTAT DE LA SANTÉ MENTALE	Excellente ou très bonne	n=94 (49%)	n=66 (49%)	n=225 (64%)	0,0011***
	Bonne	n=59 (31%)	n=55 (41%)	n=99 (28%)	0,0783*
	Passable ou mauvaise	n=40 (21%)	n=14 (10%)	n=28 (8%)	0,0002***
JOURNÉES STRESSANTES	Extrêmement ou assez	n=42 (22%)	n=36 (27%)	n=47 (13%)	0,0034***
	Un peu	n=55 (29%)	n=37 (27%)	n=107 (30%)	1,0000
	Pas tellement ou pas du tout	n= 96 (50%)	n=62 (46%)	n=197 (56%)	0,3010
PRINCIPALE SOURCE DE STRESS	Le travail	n=40 (21%)	n=49 (36%)	n=98 (28%)	0,0704*
	La famille	n=27 (14%)	n=18 (13%)	n=57 (16%)	1,0000
	La santé	n=26 (13%)	n=11 (8%)	n=45 (13%)	1,0000
	Le manque de temps	n=18 (9%)	n=6 (4%)	n=16 (5%)	0,5013
	Les finances	n=15 (8%)	n=12 (9%)	n=19 (5%)	1,0000
	La pandémie (COVID19)	n=5 (3%)	n=9 (7%)	n=15 (4%)	1,0000
	Inondations	n=7 (4%)	n=2 (1%)	n=1 (0%)	0,0567* ^(Y)
	Autres sources de stress	n=22 (11%)	n=10 (7%)	n=28 (8%)	1,0000
	Aucune source de stress	n=32 (17%)	n=16 (12%)	n=72 (20%)	0,6752

Notes: *** Différence significative au seuil de 0,01 (p-value \leq 0,01). * Différence significative au seuil de 0,10 (p-value \leq 0,1). ^(Y) Statistique χ^2 ajustée selon Yates (1934) présentant la comparaison entre les répondants inondés et non affectés.

Tableau 10– Prévalence des problèmes de santé mentale et principale source de stress

		Nombre et pourcentage des répondants selon l'exposition aux inondations de 2019			
		Inondés	Perturbés	Non affectés	χ^2 (p-value)
TROUBLES/PROBLÈMES DE SANTÉ MENTALE	Trouble de l'humeur	n=27 (14%)	n=10 (7%)	n=31 (9%)	0,0830*
	Trouble d'anxiété	n=27 (14%)	n=17 (13%)	n=42 (12%)	0,7873
	Détresse psychologique (K6 > 6)	n=40 (21%)	n=19 (14%)	n=39 (11%)	0,0090***
	Stress post-traumatique (PTSD5 >2)	n=37 (19%)	n=4 (3%)	n=11 (3%)	<0,0001***
	Anxiété (GAD7>9)	n=22 (11%)	n=7 (5%)	n=17 (5%)	0,0101**
	Dépression (PHQ9>9)	n=30 (16%)	n=11 (8%)	n=22 (6%)	0,0015***

Notes : *** Différence significative au seuil de 0,01 (p-value \leq 0,01). ** Différence significative au seuil de 0,05 (p-value \leq 0,05). * Différence significative au seuil de 0,10 (p-value \leq 0,1).

Pour ce qui est de la prévalence de certains troubles et problèmes de santé mentale, le tableau 10 révèle d'importantes différences en fonction du niveau d'exposition aux inondations. Ainsi, les répondants inondés sont un peu plus nombreux à présenter des troubles de l'humeur que les deux autres groupes de répondants (sans que cela atteigne un seuil de signification inférieure à 0,05 %), mais sont significativement plus nombreux à présenter des manifestations de détresse psychologique, de stress post-traumatique (PTSD), d'anxiété ainsi que de dépression.

4.4 Connaissance des répondants quant aux risques d'inondation

Une majorité de répondants inondés et perturbés avaient antérieurement expérimenté des inondations alors que ce n'est pas le cas pour les répondants non affectés. Pour ce qui est de la connaissance des risques d'inondation, la moitié des répondants perturbés affirment avoir été informé de tels risques lors de l'acquisition de leur propriété alors que cette proportion chute à 37%

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

pour les répondants inondés. De nombreux répondants inondés semblent d'ailleurs regretter leur décision d'acquérir une propriété à risque d'inondation puisque 72% d'entre eux affirment que leur décision d'achat aurait été différente (Tableau 11).

Tableau 11– Connaissance préalable du risque d'inondations

		Nombre et pourcentage des répondants selon l'exposition aux inondations de 2019			χ^2 (<i>p-value</i>)
		Inondés	Perturbés	Non affectés	
CONNAISSANCE PRÉALABLE DU RISQUE D'INONDATIONS	Expérience des inondations avant 2019 à ce domicile	n=115 (60%)	n=57 (42%)	n=38 (11%)	<0,0001***
	Connaissance des risques d'inondation lors de l'achat de la propriété	n=72 (37%)	n=68 (50%)	n=188 (53%)	0,0013***
	<i>Si « non » à la question précédente</i> La décision d'acquérir la propriété aurait été différente	n=87 (72%)	n=29 (43%)	n=58 (35%)	<0,0001***

Notes : ***Différence significative au seuil de 0,01 (*p-value* ≤ 0,01).

4.5 Épreuves vécues lors des inondations du printemps 2019

Dans cette section, nous analysons les impacts des épreuves vécues par les répondants lors des inondations du printemps 2019. Dans le cadre de cette analyse, nous nous sommes intéressés aux différences moyennes observables entre les répondants inondés et perturbés. Les répondants non affectés par les inondations sont alors exclus des analyses. Ce choix méthodologique s'explique par le fait que plusieurs questions de la seconde vague de sondage n'ont été posées qu'aux individus ayant été inondés ou perturbés par ces inondations.

Le tableau 12 démontre que les personnes inondées déclarent plus fréquemment que les répondants perturbés avoir vécu des épreuves en lien avec les inondations. Ainsi, ils sont

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

significativement plus nombreux à avoir vu leurs bâtiments et terrains inondés et à avoir dû quitter leur résidence. Ils ont également subi plus fréquemment des interruptions de services, que ce soit en termes d'électricité, de téléphone ou d'Internet. Entre 6% et 29% des répondants inondés et perturbés rapportent avoir expérimenté des difficultés à accéder à différents lieux. À ce sujet, les répondants inondés ont connu davantage de difficultés d'accès, notamment aux lieux de travail, aux magasins, aux soins de santé et aux services sociaux.

Tableau 12 – Services interrompus et difficultés d'accès

		Nombre et pourcentage des répondants selon l'exposition aux inondations de 2019		
		Inondés	Perturbés	χ^2 (p-value)
MILIEU DE VIE	Terrain inondé	n=176 (91%)	n=64 (47%)	<0,0001***
	Bâtiment inondé	n=148 (77%)	n=13 (10%)	<0,0001***
	A dû quitter son logement	n=104 (54%)	n=32 (24%)	<0,0001***
SERVICES INTERROMPUS	Eau potable	n=79 (41%)	n=57 (42%)	0,8156
	Électricité	n=87 (45%)	n=32 (24%)	<0,0001***
	Drainage	n=92 (48%)	n=27 (20%)	<0,0001***
	Livraison par la poste	n=83 (43%)	n=22 (16%)	<0,0001***
	Ligne téléphonique	n=65 (34%)	n=16 (12%)	<0,0001***
	Internet	n=74 (38%)	n=26 (19%)	0,0002***
	Services sociaux	n=28 (15%)	n=3 (2%)	0,0004*** (Y)
	Soins à domicile	n=27 (14%)	n=2 (1%)	0,0002***(Y)
DIFFICULTÉS D'ACCÈS	À son lieu de travail	n=51 (26%)	n=20 (15%)	0,0120***
	Aux magasins / centre d'achat	n=56 (29%)	n=25 (19%)	0,0300***
	Aux soins de santé	n=38 (20%)	n=10 (7%)	0,0020***
	Aux services sociaux	n=37 (19%)	n=8 (6%)	0,0006***
	Aux activités sociales	n=47 (24%)	n=32 (24%)	0,8925
	À la garderie / école	n=29 (15%)	n=12 (9%)	0,0981*

Notes : *** Différence significative au seuil de 0,01 (p-value \leq 0,01). ** Différence significative au seuil de 0,05 (p-value \leq 0,05). * Différence significative au seuil de 0,10 (p-value \leq 0,1). Statistique χ^2 ajustée selon Yates (1934).

4.6 Montant et type des pertes subies et nécessité de contracter des prêts

Plus de 40% des répondants inondés (44%) rapportent des pertes supérieures à 25 000\$ et un peu plus du quart (29%) déclarent des pertes supérieures à 50 000\$ (Tableau 13). Les répondants inondés ont subi divers types de dommages. En effet, plus de la moitié de ces répondants rapportent des dommages à leurs meubles, aux équipements électroniques, à leurs outils, à leurs équipements de loisir et plus du tiers des inondés ont également constaté que leurs équipements de bureau, leurs livres, leurs vêtements et divers items ayant une valeur sentimentale ont été endommagés. Deux répondants sur dix (20 %) des répondants inondés ont dû contracter de nouveaux prêts en raison des inondations, et ce malgré les compensations financières offertes par les assureurs et le programme d'aide gouvernemental québécois.

4.7 Stressseurs vécus par les répondants inondés et perturbés

Les résultats présentés au tableau 14 démontrent que les répondants inondés ont été plus enclins que les perturbés à rapporter différentes sources de stress en lien avec les inondations. L'incertitude par rapport à l'impact qu'auront les inondations constitue la source de stress la plus fréquente pour les répondants. En effet, 40% des inondés mentionnent que « la montée des eaux », « l'attente », « le manque d'information » ou « l'incertitude » ont été des événements ou situations qui les ont particulièrement stressés. Cette source de stress est également l'une des plus importantes chez les répondants perturbés (17 %).

Pendant les inondations, les répondants inondés ont été particulièrement angoissés par l'évacuation de leur propriété (24%) alors que les répondants perturbés ont davantage été stressés par l'hébergement et par leur empathie envers les autres sinistrés (19 %).

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Tableau 13 – Conséquences des inondations de 2019 sur les finances des ménages

Nombre et pourcentage des répondants selon l'exposition aux inondations de 2019				
		Inondés	Perturbés	χ^2 (<i>p-value</i>)
PERTES FINANCIERES	Plus de 50 000\$	n=55 (29%)	n=0 (0%)	<0,0001***
	Entre 25 000 et 49 999\$	n=29 (15%)	n=0 (0%)	<0,0001***
	Entre 5 000 et 24 999\$	n=49 (25%)	n=0 (0%)	<0,0001***
	Moins de 5 000\$	n=56 (29%)	n=0 (0%)	<0,0001***
	Pas de perte	n=3 (2%)	n=63 (47%)	<0,0001***
	Absence de réponse	n=1 (1%)	n=72 (53%)	<0,0001***
TYPE D'ACTIF ENDOMMAGÉ	Maison	n=154 (80%)	n=9 (7%)	<0,0001***
	Terrain	n=152 (79%)	n=34 (25%)	<0,0001***
	Meubles et appareils électroniques	n=105 (54%)	n=2 (1%)	<0,0001*** ^(Y)
	Contenu du garage et remise	n=106 (55%)	n=6 (4%)	<0,0001***
	Véhicules	n=20 (10%)	n=1 (1%)	<0,0001*** ^(Y)
	Outils	n=95 (95%)	n=1 (1%)	<0,0001*** ^(Y)
	Équipements de bureau et livres	n=79 (41%)	n=0 (0%)	<0,0001*** ^(Y)
	Vêtements	n=83 (43%)	n=0 (0%)	<0,0001*** ^(Y)
	Jouets	n=61 (32%)	n=0 (0%)	<0,0001*** ^(Y)
	Équipements de loisir	n=100 (52%)	n=0 (0%)	<0,0001*** ^(Y)
	Items de valeur sentimentale	n=83 (43%)	n=1 (1%)	<0,0001*** ^(Y)
	Nouvel emprunt en lien avec l'inondation de 2019 (n=281)	n=39 (20%)	n=1 (1%)	<0,0001*** ^(Y)

Notes : *** Différence significative au seuil de 0,01 ($p\text{-value} \leq 0,01$). ^(Y) Statistique χ^2 ajustée de Yates (1934).

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Tableau 14 – Familles de stresseurs

Nombre et pourcentage des répondants selon l'exposition aux inondations de 2019				
		Inondés	Perturbés	χ^2 (p-value)
SRESSEURS « AVANT » LES INONDATIONS	La montée des eaux / L'attente / L'incertitude / Le manque d'information	n=78 (40%)	n=23 (17%)	<0,0001***
	Remplir et installer des sacs de sable / Installer et surveiller des pompes	n=25 (13%)	n=8 (6%)	0,0320**
SRESSEURS PENDANT » LES INONDATIONS	L'évacuation de la maison / Relocalisation / Interdiction de retourner à son domicile	n=46 (24%)	n=19 (14%)	0,0266**
	Les coupures d'eau / Les pannes de courant	n=15 (8%)	n=11 (8%)	0,9014
	La fermeture de routes / L'isolement / Ne pas pouvoir quitter la maison	n=6 (3%)	n=11 (8%)	0,0446**
	La présence policière / La présence militaire	n=5 (3%)	n=8 (6%)	0,1314
	L'empathie pour personnes affectées / L'hébergement de sinistrés	n=5 (3%)	n=25 (19%)	<0,0001***
STRESSEUR « APRÈS » LES INONDATIONS	Les dommages matériels / La perte de valeur de la propriété / La perte de la maison	n=46 (24%)	n=8 (6%)	<0,0001***
	Les tracas professionnels / Le stress financier / L'endettement	n=15 (8%)	n=1 (1%)	0,0081*** ^(Y)
	Le nettoyage après les inondations / Les réparations / La reconstruction	n=32 (17%)	n=1 (1%)	<0,0001*** ^(Y)
	Les difficultés avec les assurances et l'aide gouvernementale	n=41 (21%)	n=2 (1%)	<0,0001*** ^(Y)
	Les conflits familiaux / La gestion des problèmes des enfants ou du conjoint	n=13 (7%)	n=2 (1%)	0,0333** ^(Y)
	La gestion de ses problèmes de santé / La gestion de son insécurité	n=23 (12%)	n=2 (1%)	0,0010*** ^(Y)
	Autres sources de stress (animaux, jugement des autres, etc.)	n=6 (3%)	n=7 (5%)	0,3474

Notes: *** Différence significative au seuil de 0,01 (p-value ≤ 0,01). ** Différence significative au seuil de 0,05 (p-value ≤ 0,05). * Différence significative au seuil de 0,10 (p-value ≤ 0,1). ^(Y) Statistique χ^2 ajustée selon Yates (1934).

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Les stressseurs liés à des situations post-inondations sont assez nombreux pour les inondés alors que cette période n'a généré que peu de stress pour les répondants perturbés. En effet, les inondés sont significativement plus nombreux que les perturbés à rapporter des situations stressantes et ce, tout particulièrement pour ce qui est des dommages matériels subis (24%), des difficultés avec leurs assureurs ou avec le programme d'aide gouvernemental (21%), du nettoyage et de la réparation/reconstruction de leur propriété (17%) et de la gestion de leur insécurité (12%).

Pour leur part, les informations contenues au tableau 15 permettent de constater que les répondants inondés ont été tout particulièrement stressés par des événements survenant *après* les inondations (p. ex. constatation des dommages matériels, vérification de l'aide financière à laquelle ils ont droit, nettoyage, réparation ou remplacement des biens endommagés, etc.) alors que les situations stressantes mentionnées par les répondants perturbés sont survenues en majorité *durant* les inondations (p. ex. évacuation temporaire, hébergement de connaissances sinistrées, etc.).

Tableau 15 – Nombre moyen de stressseurs selon la chronologie des inondations

		Nombre moyen de stressseurs selon l'exposition aux inondations de 2019		
		Inondés	Perturbés	Sattherthwaite <i>t</i> -test (<i>p</i> -value)
RÉPARTITION CHRONOLOGIQUE DES STRESSEURS	Nombre moyen de stressseurs « avant » les inondations	0,58	0,24	<0,0001 ***
	Nombre moyen de stressseurs « pendant » les inondations	0,41	0,59	0,0240 **
	Nombre moyen de stressseurs « après » les inondations	0,90	0,12	<0,0001 ***
	Nombre moyen de stressseurs toutes familles confondues	1,92	1,01	<0,0001 ***

Notes: *** Différence significative au seuil de 0,01 (*p*-value $\leq 0,01$). ** Différence significative au seuil de 0,05 (*p*-value $\leq 0,05$).

4.8 Nombre de stressseurs vécus et satisfaction face à l'aide reçue

Le tableau 16 met l'accent sur le niveau de soutien concret ou moral reçu pour faire face aux situations stressantes vécues par les répondants inondés en fonction du nombre de stressseurs qu'ils ont vécu. Nous distinguons entre un soutien jugé insuffisant (aucune aide ou moins d'aide qu'espéré) et suffisant (autant d'aide qu'espérée ou plus d'aide qu'espéré).

Ce tableau permet de constater que plus du quart des répondants inondés rapportent un seul stressseur alors que plus de la moitié de ces mêmes répondants mentionnent deux stressseurs ou plus. Les résultats en termes de soutien reçu sont toutefois ambigus parce que (1) la prévalence d'un soutien jugé satisfaisant ne semble pas varier selon le nombre de stressseurs vécu et (2) l'absence de différence significative en termes de satisfaction face à l'aide reçue. Ici il est important de souligner que les répondants inondés sont majoritaires à avoir obtenu moins d'aide qu'escompté (62%) et que seuls 37 de ces répondants (19%) affirment avoir obtenu plus d'aide qu'espéré.

Tableau 16– Soutien pour faire face aux stressseurs vécus par les répondants inondés

Nombre et pourcentage des répondants inondés selon la perception du soutien obtenu					
		Nombre de répondants inondés	Soutien absent ou insuffisant	Soutien tel qu'espéré ou plus qu'espéré	χ^2 (<i>p-value</i>)
Nombre de stressseurs mentionnés	Aucun stressseur	n=35 (18%)	n=22 (63%)	n=13 (37%)	0,8717
	Un stressseur	n=53 (27%)	n=35 (66%)	n=18 (34%)	0,4390
	Deux stressseurs	n=39 (20%)	n=23 (59%)	n=16 (41%)	0,7005
	Trois stressseurs	n=35 (18%)	n=25 (71%)	n=10 (29%)	0,1818
	Quatre stressseurs et plus	n=31 (16%)	n=14 (45%)	n=17 (55%)	0,1961

4.9 Aide financière et processus d'indemnisation

L'aide reçue à la suite des inondations peut prendre différentes formes. Nous nous sommes entre autres intéressés à l'aide monétaire. Le tableau 17 permet de constater qu'un nombre relativement faible de répondants ont reçu de l'aide monétaire et que cette aide a été concentrée dans les mains de ceux qui ont subi des dommages. En effet, peu de répondants perturbés ont déclaré avoir reçu de l'aide monétaire.

Chez les répondants inondés, la source d'aide la plus fréquente est le gouvernement québécois, probablement via le *Programme général d'indemnisation et d'aide financière lors de sinistres réels ou imminents*. Ce ne sont toutefois pas tous les sinistrés qui sont couverts par ce programme. En effet, les conditions d'admissibilité stipulent que le sinistré doit être un propriétaire occupant et ne doit pas avoir droit à une compensation venant d'un assureur. Cela peut expliquer l'écart entre les 66% des répondants inondés qui ont entrepris des démarches auprès du gouvernement et la proportion de seulement 30% qui affirment avoir reçu des fonds du gouvernement. Outre le gouvernement, près du quart des inondés ont reçu des fonds ou des dons de la Croix-Rouge et quelques autres répondants ont reçu des dons de connaissances.

Seulement 13% des répondants inondés affirment avoir reçu des fonds de leur compagnie d'assurance. Malgré la popularité croissante de l'assurance inondation depuis son introduction au Canada en 2015, ce pourcentage relativement faible n'est certainement pas étranger au fait que l'offre d'assurance est essentiellement absente des milieux à haut risque d'inondation.

Un peu moins de la moitié des répondants inondés (45%) et seulement 4% des personnes perturbées auraient reçu des fonds ou dons d'au moins une source. Ces répondants sont nombreux à considérer que l'aide couvre la totalité (17% des inondés et 37% des inondés ayant reçu de l'aide) ou la majeure partie des frais (12% des inondés et 27% des inondés ayant reçu de l'aide) découlant des inondations.

Tableau 17 – Aide financière suite aux inondations

		Nombre et pourcentage des répondants selon l'exposition aux inondations de 2019		
		Inondés	Perturbés	χ^2 (p-value)
SOURCE DE L'AIDE FINANCIERE RECUE	A reçu des fonds ou des dons de la famille ou d'amis	n=23 (12%)	n=1 (1%)	0,0003*** ^(Y)
	A reçu des fonds d'une assurance	n=26 (13%)	n=1 (1%)	<0,0001*** ^(Y)
	A reçu des fonds du gouvernement	n=58 (30%)	n=3 (2%)	<0,0001*** ^(Y)
	A reçu des fonds ou des dons de la Croix-Rouge	n=47 (24%)	n=3 (2%)	<0,0001*** ^(Y)
IMPORTANCE RELATIVE DE L'AIDE FINANCIERE	Couvre la totalité ou une bonne partie des frais	n=32 (17%)	n=2 (1%)	<0,0001*** ^(Y)
	Couvre à peu près la moitié des frais	n=23 (12%)	n=1 (1%)	0,0021*** ^(Y)
	Couvre moins de la moitié des frais	n=22 (11%)	n=0 (0%)	0,0007*** ^(Y)
	Aucune aide financière	n=9 (5%)	n=2 (2%)	0,5761 ^(Y)
	Absence de réponse	n=107(55%)	n=130 (96%)	<0,0001***
A entrepris des démarches auprès du gouvernement pour recevoir des compensations financières		n=127 (66%)	n=8 (6%)	<0,0001***

Notes: *** Différence significative au seuil de 0,01 (p-value ≤ 0,01). ^(Y) Statistique χ^2 ajustée selon Yates (1934).

4.10 Expérience des personnes inondées et perturbées en ce qui a trait aux compensations financières

Un total de 135 répondants ont entrepris des démarches auprès du gouvernement pour recevoir des compensations financières, dont 127 inondés et 8 perturbés. Dans le cadre de notre étude, nous nous sommes intéressés à quatre éléments : (1) le niveau de satisfaction face aux

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

démarches entreprises, (2) la perception du délai entre le moment où les démarches sont complétées par les répondants et la réception d'une réponse du gouvernement, (3) la qualité des relations avec les fonctionnaires qui ont traité les demandes d'indemnisation des répondants et (4) la suffisance par rapport au montant d'aide financière reçue. Le tableau 18 distingue les réponses obtenues selon que les répondants ont reçu de l'aide ou du soutien technique pour compléter leurs demandes d'indemnisation.

Le premier constat que nous pouvons tirer du tableau 18 est que la présence d'aide ou de soutien technique pour compléter la demande d'indemnisation est surtout associée à des niveaux moyennement ou assez élevés de satisfaction (49 %) et à des délais jugés pas du tout ou pas très longs (41 %). Un échantillon plus important serait toutefois nécessaire pour valider ces observations puisque les écarts constatés ne sont pas statistiquement significatifs.

En ce qui a trait au niveau de satisfaction face aux démarches entreprises, des proportions similaires de répondants sont très satisfaites (25%) ou peu ou pas du tout satisfaites (24%). Du côté des délais de réponses, 41% des répondants jugent les délais raisonnables (pas du tout long ou pas très long) alors que 24% trouvent au contraire les délais disproportionnés (très long). Une large majorité de répondants juge avoir eu de bonnes ou très bonnes relations avec les fonctionnaires (80%) alors que 16% ont déclaré avoir eu de mauvaises ou très mauvaises relations.

Les avis sont un peu plus partagés en ce qui trait au niveau d'aide financière reçue, car 62 répondants (46%) considèrent que l'aide financière qu'ils ont reçue est suffisante alors que 42% estiment que cette aide a été insuffisante, très insuffisante ou n'ont simplement pas obtenu ce type d'aide.

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Tableau 18 – Expériences en lien avec le programme d'indemnisation

Nombre et pourcentage des répondants ayant entrepris des démarches auprès du gouvernement pour recevoir des compensations financières selon la présence de soutien technique				
		Absence de soutien technique (n=103)	Présence de soutien technique (n=32)	χ^2 (p-value)
SATISFACTION DÉMARCHES	Très satisfait	n=26 (25%)	n=9 (28%)	1,0000
	Assez ou moyennement satisfait	n=50 (49%)	n=17 (53%)	1,0000
	Peu ou pas du tout satisfait	n=26 (25%)	n=6 (19%)	0,8978
DÉLAIS ENTRE DEMANDE ET	Pas du tout ou pas très long	n=42 (41%)	n=14 (44%)	1,0000
	Moyennement long	n=31 (30%)	n=13 (41%)	0,8012
	Très long	n=28 (27%)	n=5 (16%)	0,55151a
RELATIONS AVEC FONCTIONNAIRES	Très bonnes relations	n=33 (32%)	n=13 (41%)	1,0000
	Bonnes relations	n=52 (50%)	n=10 (31%)	0,1695
	Mauvaises ou très mauvaises relations	n=14 (14%)	n=8 (25%)	0,3809
NIVEAU AIDE FINANCIÈRE REÇUE	Très suffisantes ou suffisantes	n=45 (44%)	n=17 (53%)	1,0000
	Insuffisantes ou très insuffisantes	n=33 (32%)	n=10 (31%)	1,0000
	N'a pas reçu d'aide financière	n=12 (12%)	n=2 (6%)	1,0000

4.11 Effets de la pandémie sur le rétablissement post inondations

La pandémie a causé des retards dans certaines activités de rétablissement post-inondation. Les répondants inondés et perturbés ont été questionnés par rapport à divers types de retards occasionnés par cet évènement et leurs réponses sont présentées au tableau 19. Les répondants ont

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

surtout vécu des retards en ce qui a trait aux rénovations post-inondation (30% des inondés), au nettoyage de leur domicile (11% des inondés) et pour leur déménagement vers un nouveau domicile (10 % des inondés).

Tableau 19– Effets de la pandémie sur le rétablissement post-inondations
Nombre et pourcentage des répondants selon l'exposition aux inondations de 2019

	Inondés	Perturbés	χ^2 (p-value)	
RETARDS DANS LES ACTIVITÉS DE...	Nettoyage du domicile (n=251)	n=19 (11%)	n=2 (3%)	0,0402 ^(Y)
	Décontamination du domicile (n=250)	n=8 (5%)	n=1 (1%)	0,3378 ^(Y)
	Réalisation des rénovations (n=252)	n=51 (30%)	n=5 (6%)	<0,0001 ^{***}
	Retour dans la maison inondée (n=246)	n=7 (4%)	n=1 (1%)	0,3857 ^(Y)
	Destruction du domicile inondé (n=231)	n=7 (5%)	n=0 (0%)	0,1254 ^(Y)
	Achat d'une nouvelle demeure (n=238)	n=11 (7%)	n=1 (1%)	0,0850 ^{*(Y)}
	Déménagement dans un nouveau domicile (n=236)	n=16 (10%)	n=5 (6%)	0,2567
	Vente du domicile inondé (n=229)	n=13 (9%)	n=1 (1%)	0,0611 ^{*(Y)}

Notes: ^{***} Différence significative au seuil de 0,01 (p-value ≤ 0,01). ^{**} Différence significative au seuil de 0,05 (p-value ≤ 0,05). ^{*} Différence significative au seuil de 0,10 (p-value ≤ 0,1). ^(Y) Statistique χ^2 ajustée selon Yates (1934).

Outre les retards engendrés par la mise sur pause de nombreux pans de la société, les répondants ont également été sondés par rapport à l'impact de la pandémie sur leur capacité à faire face aux difficultés ou aux stressés vécus en lien avec les inondations. Le tableau 20 porte sur les effets de la pandémie sur la résilience des répondants. Ce tableau démontre que la crise sanitaire semble avoir eu un effet positif sur la résilience des répondants inondés. En effet, ceux-ci sont

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

significativement plus nombreux que les perturbés à avoir vu leur capacité à faire face aux difficultés augmenter. L'écart entre les répondants inondés et perturbés est particulièrement important pour les répondants qui rapportent une augmentation importante de leur résilience.

Tableau 20 – Effet de la pandémie sur la résilience post-inondations

Nombre et pourcentage des répondants selon l'exposition aux inondations de 2019				
		Inondés	Perturbés	χ^2 (p-value)
EFFET PANDÉMIE SUR RÉSILIENCE INONDATIONS	Résilience a très augmentée	n=25 (13%)	n=3 (2%)	0,0057*** ^(Y)
	Résilience a un peu ou moyennement augmentée	n=63 (33%)	n=31 (23%)	0,0433**
	Résilience n'a pas du tout augmentée	n=103 (54%)	n=98 (74%)	0,0013***

Notes: *** Différence significative au seuil de 0,01 (p-value \leq 0,01). ** Différence significative au seuil de 0,05 (p-value \leq 0,05). ^(Y) Statistique χ^2 ajustée selon Yates (1934).

4.12 Impacts de l'expérience vécue par les répondants lors du processus d'indemnisation sur la santé mentale

Les cinq prochaines sections visent à identifier les impacts qu'a pu avoir le processus d'indemnisation sur la santé mentale des répondants inondés et perturbés. Cinq facteurs ont été pris en considération: (1) le niveau de satisfaction face aux démarches entreprises, (2) la perception du délai entre le moment où les démarches sont complétées par le répondant et la réception d'une réponse du gouvernement, (3) la qualité des relations avec les fonctionnaires qui ont traité le dossier d'indemnisation du répondant, (4) la suffisance par rapport au montant d'aide financière reçue et (5) l'équité perçue du programme québécois d'indemnisation.

Chacune de ces cinq dimensions de l'expérience des démarches d'indemnisation sera mise en relation avec la prévalence des quatre problématiques de santé mentale suivantes :

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

- (a) De détresse psychologique. La détresse psychologique est mesurée via la version à six questions du questionnaire de Kessler (K6). Les tableaux présenteront le score K6 moyen pour les répondants inondés et perturbés, ainsi que le nombre de répondants ayant un score K6 supérieur à 6. Le score K6 peut varier entre 0 et 24.
- (b) D'anxiété. L'Anxiété est mesurée à l'aide de l'outil *Generalized Anxiety Disorder* à sept questions (GAD-7). Les tableaux présenteront le score GAD-7 moyen pour les répondants inondés et perturbés, ainsi que le nombre de répondants ayant un score GAD-7 supérieur à 9. Le score GAD-7 peut varier entre 0 et 21.
- (c) De syndromes de stress post-traumatique (PTSD). Les PTSD sont mesurés à l'aide d'une échelle en cinq points (PTSD5). Les tableaux présenteront le score PTSD5 moyen pour les répondants inondés et perturbés, ainsi que le nombre de répondants ayant un score PTSD5 supérieur à 2. Le score PTSD5 peut varier entre 0 et 5.
- (d) De dépression. L'intensité des symptômes dépressifs est mesurée à partir du questionnaire sur la santé du patient à neuf questions (PHQ-9). Les tableaux présenteront le score PHQ-9 moyen pour les répondants inondés et perturbés, ainsi que le nombre de répondants ayant un score PHQ-9 supérieur à 9. Le score PHQ-9 peut varier entre 0 et 25.

4.12.1 Effets du niveau de satisfaction des démarches d'indemnisation sur la santé mentale des répondants

Les répondants peu ou pas satisfaits de leurs démarches d'indemnisation ont obtenu des scores moyens au K6 sur la détresse psychologique un peu plus élevé que celui des répondants plutôt satisfaits des démarches d'indemnisation. Cet écart est toutefois que légèrement significatif. Il y a toutefois une proportion significativement supérieure de répondants insatisfaits (34%) que satisfaits (16%) en situation de détresse psychologique.

Nos données ne nous permettent pas toutefois de préciser la direction de causalité, à savoir si la détresse psychologique explique l'insatisfaction ou si l'insatisfaction est l'un des facteurs contribuant à la détresse psychologique. Afin de placer ces résultats en contexte, rappelons que les répondants inondés souffrent davantage de détresse psychologique que les non affectés (voir

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

tableau 9), mais que l'écart en termes de score K6 moyen entre les répondants ayant entrepris des démarches d'indemnisation (moyenne de 4,13) et ceux n'ayant pas entrepris de telles démarches (moyenne de 3,81) n'est pas statistiquement significatif (résultats non tabulés).

L'impact du niveau de satisfaction face aux démarches d'indemnisation est, pour sa part, fortement corrélé avec l'anxiété. Ainsi, le score GAD-7 moyen est plus de deux fois plus élevé chez les répondants insatisfaits (5,81) que satisfaits (2,42) des démarches entreprises. Cette différence est hautement significative et se reflète également dans la prévalence de troubles d'anxiété qui se situe à 6% pour les répondants satisfaits, mais qui augmente à 31% chez les répondants insatisfaits. C'est donc dire que la prévalence d'anxiété des répondants ayant entrepris des démarches et étant satisfaits de ces démarches est similaire (6%) à celle des répondants non affectés (5% selon le tableau 8), mais est six fois inférieure à celle des répondants insatisfaits des démarches entreprises.

Pour ce qui est de la présence de stress post-traumatique, les données du tableau 20 démontrent que les scores du PTSD5 sont environ deux fois plus élevés chez les répondants insatisfaits des démarches entreprises (1,63 vs 0,84) et la prévalence de PTSD est également plus élevée chez les personnes insatisfaites (31 %) que celles satisfaites (12%). Ces écarts sont significatifs à un seuil de signification de 0,05.

Finalement, les symptômes de dépressions sont observés plus fréquemment chez les répondants insatisfaits des démarches d'indemnisation. Toutefois les écarts en termes de score moyen et de prévalence ne sont pas statistiquement significatifs.

Tableau 21 – Satisfaction face aux démarches d’indemnisation et santé mentale

Nombre et pourcentage des répondants ayant entrepris des démarches auprès du gouvernement pour recevoir des compensations financières				
		Peu ou pas satisfaits (n=32)	Très, assez ou moyennement satisfaits (n=102)	Sattherthwaite t-test (p-value)
	SCORES	Score K6 de détresse psychologique	5,50	3,56
Score GAD-7 d’anxiété		5,81	2,42	0,0061***
Score PTSD5 de stress post-traumatique		1,63	0,84	0,0140**
Score PHQ-9 de dépression		5,78	3,52	0,0666*

		Peu ou pas satisfaits (n=32)	Très, assez ou moyennement satisfaits (n=102)	χ^2 (p-value)
PRÉVALENCE (variables binaires)	En détresse psychologique (<i>K6</i> >6)	n=11 (34%)	n=16 (16%)	0,0276**
	Anxiété (<i>GAD-7</i> >9)	n=10 (31%)	n=6 (6%)	0,0004***
	Stress post-traumatique (<i>PTSD5</i> >2)	n=10 (31%)	n=12 (12%)	0,0141**
	Dépression (<i>PHQ-9</i> >9)	n=8 (25%)	n=11 (11%)	0,0563*

Notes: *** Différence significative au seuil de 0,01 ($p\text{-value} \leq 0,01$). ** Différence significative au seuil de 0,05 ($p\text{-value} \leq 0,05$). * Différence significative au seuil de 0,10 ($p\text{-value} \leq 0,1$).

4.12.2 Satisfaction face au délai de réponse en ce qui a trait aux indemnisations et santé mentale des répondants inondés et perturbés

Les résultats présentés au tableau 22 permettent de constater que les scores moyens issus des questionnaires K6, GAD-7, PTSD5 et PHQ-9, ainsi que la prévalence des problèmes de santé mentale sont assez similaires chez les répondants qui jugent que les délais de traitement des demandes d’indemnisation ont été longs que chez ceux qui jugent ces mêmes délais raisonnables. Les quelques écarts observables ne sont pas statistiquement significatifs aux seuils habituels. Nous concluons donc en l’absence de relation entre problèmes de santé mentale et perception des délais de traitement des demandes d’indemnisation à la suite des inondations

Tableau 22 – Délais associés aux démarches d'indemnisation et santé mentale

Nombre et pourcentage des répondants ayant entrepris des démarches auprès du gouvernement pour recevoir des compensations financières				
	Moyennement ou très long	Pas très long ou pas long du tout	Sattherthwaite <i>t</i> -test	
	(n=77)	(n=56)	(<i>p</i> -value)	
SCORES	Score K6 de détresse psychologique	4,26	3,77	0,5195
	Score GAD-7 d'anxiété	3,55	2,86	0,4010
	Score PTSD5 de stress post-traumatique	1,14	0,88	0,2326
	Score PHQ-9 de dépression	4,13	4,04	0,9145

	Moyennement ou très long	Pas très long ou pas long du tout	χ^2	
	(n=77)	(n=56)	(<i>p</i> -value)	
PRÉVALENCE	En détresse psychologique (<i>K6</i> >6)	n=16 (21%)	n=11 (20%)	0,8722
	Anxiété (<i>GAD-7</i> >9)	n=11 (14%)	n=5 (9%)	0,3484
	Stress post-traumatique (<i>PTSD5</i> >2)	n=14 (18%)	n=8 (14%)	0,5505
	Dépression (<i>PHQ-9</i> >9)	n=11 (14%)	n=8 (14%)	1,0000

4.12.3 Les relations avec les employés ayant traité la demande d'aide financière et la santé mentale des répondants.

Le tableau 23 permet, pour sa part, de constater que les scores moyens des quatre problèmes de santé mentale étudiés sont tous plus élevés lorsque les répondants jugent que leurs relations avec les employés du MSP ont été mauvaises ou très mauvaises que lorsqu'ils considèrent que leurs relations ont été bonnes ou très bonnes. Toutefois, les écarts entre les scores moyens demeurent non statistiquement significatifs, sauf pour le GAD-7 servant à mesurer l'anxiété. En effet, l'écart de score moyen traduisant le niveau d'anxiété est faiblement significatif et révèle qu'un score GAD-7 plus élevé est observé lorsque les relations avec les employés ont été plutôt mauvaises que lorsqu'elles ont été bonnes. En termes de prévalence, nous observons des proportions

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

significativement plus élevées de répondants anxieux et affligés d'un PTSD parmi ceux jugeant avoir eu des relations difficiles avec les fonctionnaires. Nous ne notons toutefois pas de variation importante selon l'état des relations avec les employés pour ce qui est de la détresse psychologique et de la dépression.

Tableau 23 – Relations avec les fonctionnaires lors des démarches d'indemnisation et santé mentale

Nombre et pourcentage des répondants ayant entrepris des démarches auprès du gouvernement pour recevoir des compensations financières					
SCORES		Mauvaises ou très mauvaises (n=22)	Bonnes ou très bonnes (n=108)	Sattherthwaite t-test (p-value)	
		Score K6 de détresse psychologique	5,18	3,81	0,3003
	Score GAD-7 d'anxiété	5,55	2,72	0,0567*	
	Score PTSD5 de stress post-traumatique	1,41	0,92	0,1749	
	Score PHQ-9 de dépression	5,36	3,78	0,3082	
PRÉVALENCE (variables binaires)		Mauvaises ou très mauvaises (n=22)	Bonnes ou très bonnes (n=108)	χ^2 (p-value)	
		En détresse psychologique (K6>6)	n=5 (23%)	n=21 (19%)	0,7257
		Anxiété (GAD-7>9)	n=6 (27%)	n=9 (8%)	0,0113**
		Stress post-traumatique (PTSD5>2)	n=7 (32%)	n=13 (12%)	0,0191**
		Dépression (PHQ-9>9)	n=4 (18%)	n=14 (13%)	0,5183

Notes: ** Différence significative au seuil de 0,05 (p-value \leq 0,05). * Différence significative au seuil de 0,10 (p-value \leq 0,1).

4.12.4 Relation entre la santé mentale des répondants et leur sentiment face à l'aide financière reçue lors des démarches d'indemnisation

C'est du côté des symptômes de stress post-traumatique que nous observons au tableau 24 les variations les plus significatives entre les répondants. En effet, le score PTSD5 moyen est deux fois plus élevé chez les répondants jugeant l'aide financière reçue de la part du MSP insuffisante ou très insuffisante par rapport aux répondants estimant que cette aide est suffisante ou très suffisante. Cette différence atteignant le seuil de confiance de 0,05.

Tableau 24 – Niveau d'aide financière reçue lors des démarches d'indemnisation et santé mentale

Nombre et pourcentage des répondants ayant entrepris des démarches auprès du gouvernement pour recevoir des compensations financières					
SCORES		Aide insuffisante ou très insuffisante (n=43)	Aide suffisante ou très suffisante (n=62)	Sattherthwaite <i>t</i> -test (p-value)	
		Score K6 de détresse psychologique	4,63	3,06	0,0612*
		Score GAD-7 d'anxiété	3,35	2,65	0,4389
		Score PTSD5 de stress post-traumatique	1,26	0,68	0,0147**
	Score PHQ-9 de dépression	5,00	3,19	0,0648*	
PRÉVALENCE (variables binaires)		Aide insuffisante ou très insuffisante (n=43)	Aide suffisante ou très suffisante (n=62)	χ^2 (p-value)	
		En détresse psychologique (<i>K6</i> >6)	n=8 (19%)	n=9 (15%)	0,5760
		Anxiété (<i>GAD-7</i> >9)	n=4 (9%)	n=6 (10%)	1,0000 ^(Y)
		Stress post-traumatique (<i>PTSD5</i> >2)	n=9 (21%)	n=5 (8%)	0,0565*
	Dépression (<i>PHQ-9</i> >9)	n=9 (21%)	n=6 (10%)	0,1051	

Notes: ** Différence significative au seuil de 0,05 (p-value ≤ 0,05). * Différence significative au seuil de 0,10 (p-value ≤ 0,1). ^(Y) Statistique χ^2 ajustée selon Yates (1934) présentant la comparaison entre les répondants ayant entrepris des démarches qui considèrent l'aide (très) insuffisante par rapport à (très) suffisante.

En ce qui a trait à la prévalence des différents problèmes de santé mentale étudiés, les données du tableau 21 démontrent que le sentiment face à l'aide financière reçue n'entraîne pas de variation notable dans les pourcentages de personnes souffrant de détresse, d'anxiété ou de dépression. Toutefois, nous une plus grande proportion de répondants souffrant de PTSD juge l'aide insuffisante ou très insatisfaisante (21 %) comparativement aux répondants l'estimant satisfaisante ou très satisfaisante (8 %).

4.12.5 Équité perçue du programme d'indemnisation québécois et l'état de santé mentale des répondants

Contrairement aux dimensions abordées dans les quatre tableaux précédents, de nombreux répondants n'ayant pas entrepris de démarches d'indemnisation ont répondu à la question portant sur leur perception d'équité du programme. Afin de produire des résultats comparables à ceux présentés dans les tableaux précédents, nous avons tenu compte du fait que les répondants ont entrepris ou non des démarches d'indemnisation. Les résultats de cette analyse sont rapportés au tableau 25. Le panel A présente les données pour les répondants n'ayant pas entrepris de démarches (n=254) alors que le panel B porte sur les réponses des répondants ayant entrepris des démarches (n=135).

Il est possible de constater que les scores moyens obtenus aux quatre différentes échelles de mesure ainsi que la prévalence des problèmes de santé mentale sont systématiquement plus élevés chez les répondants jugeant le programme d'indemnisation peu ou pas équitable que pour celui jugeant l'équité du programme satisfaisante. La significativité statistique des écarts observables entre les deux sous-échantillons est toutefois bien plus élevée chez les répondants n'ayant pas entrepris de démarches (Panel A) que chez ceux ayant entrepris des démarches d'indemnisation (Panel B). Cependant, les différences quant aux seuils de signification s'expliquent en grande partie par un nombre de répondants près de deux fois plus important dans l'échantillon du Panel A que dans celui du Panel B.

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

De façon générale, les répondants qui jugent l'équité du programme d'indemnisation insatisfaisante sont aussi ceux chez qui l'on observe une plus grande prévalence de détresse psychologique et de manifestations de stress post-traumatique (PTSD). L'analyse des données de sondage ne permet toutefois pas de préciser la direction de cette causalité.

Tableau 25– Équité perçue du programme d'indemnisation québécois et santé mentale

Nombre et pourcentage des répondants ayant entrepris des démarches auprès du gouvernement pour recevoir des compensations financières				
PANEL A – RÉPONDANTS N'AYANT PAS ENTREPRIS DE DÉMARCHES D'INDEMNISATION				
		Peu ou pas du tout équitable (n=51)	Très, assez ou moyennement équitable (n=203)	Sattherthwaite <i>t</i> -test (<i>p</i> -value)
SCORES	Score K6 de détresse psychologique	4,82	3,55	0,0486**
	Score GAD-7 d'anxiété	4,00	2,66	0,0411**
	Score PTSD5 de stress post-traumatique	1,04	0,29	0,0017***
	Score PHQ-9 de dépression	5,57	3,31	0,0040***
		Peu ou pas du tout équitable (n=51)	Très, assez ou moyennement équitable (n=203)	χ^2 (<i>p</i> -value)
PRÉVALENCE (variables binaires)	En détresse psychologique (<i>K6</i> >6)	n=14 (27%)	n=31 (15%)	0,0417**
	Anxiété (<i>GAD-7</i> >9)	n=6 (12%)	n=13 (6%)	0,1933
	Stress post-traumatique (<i>PTSD5</i> >2)	n=13 (25%)	n=9 (4%)	<0,0001***
	Dépression (<i>PHQ-9</i> >9)	n=11 (22%)	n=16 (8%)	0,0046***

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

PANEL B – RÉPONDANTS INONDÉS OU PERTURBÉS AYANT ENTREPRIS DES DÉMARCHES D'INDEMNISATION AUPRÈS DU GOUVERNEMENT

		Peu ou pas du tout équitable (n=34)	Très, assez ou moyennement équitable (n=101)	Sattherthwaite t-test (p-value)
SCORES	Score K6 de détresse psychologique	5,09	3,71	0,1463
	Score GAD-7 d'anxiété	4,32	2,91	0,1747
	Score PTSD5 de stress post-traumatique	1,47	0,88	0,0470**
	Score PHQ-9 de dépression	4,91	3,87	0,3394
		Peu ou pas du tout équitable (n=34)	Très, assez ou moyennement équitable (n=101)	χ^2 (p-value)
PRÉVALENCE (variables binaires)	En détresse psychologique ($K6 > 6$)	n=11 (32%)	n=17 (17%)	0,0535*
	Anxiété ($GAD-7 > 9$)	n=7 (21%)	n=9 (9%)	0,0684*
	Stress post-traumatique ($PTSD5 > 2$)	n=9 (26%)	n=13 (13%)	0,0633*
	Dépression ($PHQ-9 > 9$)	n=7 (21%)	n=13 (13%)	0,2733

Notes: *** Différence significative au seuil de 0,01 ($p\text{-value} \leq 0,01$). ** Différence significative au seuil de 0,05 ($p\text{-value} \leq 0,05$). * Différence significative au seuil de 0,10 ($p\text{-value} \leq 0,1$).

4.12.6 Impacts des stresseurs vécus lors de l'inondation de 2019 sur la santé mentale des répondants

Le tableau 26 compare, d'une part, les scores moyens obtenus aux différents tests servant à documenter l'état de santé mentale des répondants en fonction du nombre de stresseurs vécus (un seul stressueur versus plus d'un stressueur). Il permet de constater que les scores moyens liés aux quatre indicateurs de santé mentale étudiée sont significativement plus élevés lorsque les répondants rapportent davantage de sources de stress. D'autre part, nous avons analysé les écarts de scores moyens entre les répondants rapportant une seule source de stress et ceux ne rapportant pas de stresseurs. Il est alors possible d'observer que la présence d'un stressueur est corrélée avec des scores moyens plus élevés aux quatre échelles de mesure. Ces écarts sont significatifs à un seuil de 0,10 pour l'anxiété et les PTSD et à un seuil de 0,05 pour la détresse psychologique et la

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

dépression.

Nous avons également étudié la prévalence des problèmes de santé mentale en incluant les répondants n'ayant pas mentionné de stressseurs découlant des inondations à même notre analyse principale. Il est alors possible d'observer que les problèmes de santé mentale sont significativement plus fréquents lorsqu'un ou plusieurs stressseurs sont rapportés par les répondants.

Tableau 26 – Nombre de stressseurs et santé mentale

			Un seul stressseur (n=132)	Plus d'un stressseur (n=144)	Sattherthwa ite <i>t</i> -test (<i>p</i> -value)
SCORES	Score K6 de détresse psychologique		3,45	4,81	0,0044***
	Score GAD-7 d'anxiété		2,63	4,03	0,0070***
	Score PTSD5 de stress post-traumatique		0,40	1,10	<0,0001***
	Score PHQ-9 de dépression		3,64	4,82	0,0424**
		Aucun stressseur (n=404)	Un seul stressseur (n=132)	Plus d'un stressseur (n=144)	χ^2 (<i>p</i>-value)
PRÉVALENCE (variables binaires)	En détresse psychologique (<i>K6</i> >6)	n=40 (10%)	n=19 (14%)	n=39 (27%)	<0,0001***
	Anxiété (<i>GAD-7</i> >9)	n=16 (4%)	n=9 (7%)	n=21 (15%)	0,0003***
	Stress post-traumatique (<i>PTSD5</i> >2)	n=15 (4%)	n=6 (5%)	n=31 (22%)	<0,0001***
	Dépression (<i>PHQ-9</i> >9)	n=24 (6%)	n=15 (11%)	n=24 (17%)	0,0007***

Notes: *** Différence significative au seuil de 0,01 (*p*-value $\leq 0,01$). ** Différence significative au seuil de 0,05 (*p*-value $\leq 0,05$).

4.13 Les impacts des principales familles de stressseurs sur les problèmes de santé mentale

L'analyse des principales catégories de stressseurs (présentées au tableau 13) sur les problèmes de santé mentale se décline en deux tableaux distincts. D'abord, le tableau 27 présente chacune des 14 catégories de stressseurs et tient compte des réponses de tous les répondants. Ce premier tableau combine donc les répondants ayant mentionné une seule source de stress avec ceux ayant rapporté de nombreuses situations stressantes découlant des inondations. Cette combinaison des répondants permet de conserver une taille d'échantillon plus importante, mais mixte.

Ensuite, le tableau 28 porte sur les répondants n'ayant mentionné qu'un seul stressseur découlant des inondations. Cette restriction diminue fortement la taille de notre échantillon. De ce fait, nous avons choisi de n'examiner que cinq catégories de stressseurs, soit ceux ayant été mentionnés par au moins 10 répondants.

Le tableau 28 révèle que plusieurs stressseurs ont un effet significatif sur la prévalence de problèmes de santé mentale. Afin de faciliter la lecture du tableau, les stressseurs ayant un impact significatif sur un problème de santé mentale à un seuil de signification de 0,05 ont été grisés. À titre d'exemple, prenons l'impact de la montée des eaux et de l'incertitude entourant les impacts des inondations sur le PTSD. Nous observons que 16 répondants ayant vécu cette source de stress souffrent de PTSD alors que notre échantillon complet comprend 106 répondants ayant vécu cette source de stress et 52 répondants souffrant de PTSD. Cela signifie que 31% des répondants souffrant de PTSD rapportent que cette incertitude a été une source de stress et que 15% des répondants ayant subi un stress important en raison de cette incertitude souffrent de PTSD. Il en résulte qu'une proportion statistiquement significative (ici au seuil de 0,01) de répondants ayant subi ce stressseur éprouvent des symptômes de stress post-traumatique.

De plus, environ un répondant sur trois ayant subi du stress en raison de (a) la perte temporaire de services publics (coupures d'eau et/ou pannes de courant), (b) les dommages matériels ou la perte de valeur de leur propriété, (c) la gestion de problèmes de santé et/ou de l'insécurité, et (d) d'autres situations stressantes non spécifiées souffrent de détresse psychologique. De nombreux autres stressseurs sont aussi significativement liés au PTSD, entre

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

autres les stressseurs pouvant avoir un impact financier direct et défavorable sur les ménages. À ce sujet, l'évacuation et la relocalisation, les dommages matériels, les tracas professionnels, l'endettement, la reconstruction ou les difficultés avec les assurances et l'aide gouvernementale) sont tous fortement corrélés avec la prévalence de PTSD.

Du côté de l'anxiété, il est possible de constater un lien significatif entre la présence de ce trouble de santé mentale et le stress causé par (a) la perte temporaire de services publics, (b) les dommages matériels ou la perte de valeur de leur propriété et (c) le nettoyage, les réparations et la reconstruction post-sinistre.

Finalement, les stressseurs significativement corrélés avec la dépression sont (a) l'évacuation de la propriété, (b) la perte temporaire de services publics, (c) les dommages matériels ou la perte de valeur de leur propriété, et (d) le nettoyage, les réparations et la reconstruction post-sinistre. Les stress liés à la dégradation ou à la perte du milieu de vie des répondants semblent donc tout particulièrement reliés à une plus forte prévalence de dépressions.

Tableau 28 – Les 14 familles de stressseurs et la prévalence de problèmes de santé mentale

Famille de stressseurs	Détresse psychologique (n=98)	Anxiété (n=46)	Stress post- traumatique (n=52)	Dépression (n=63)
Montée des eaux / Incertitude / Attente / Manque d'information (n=106)	n=20 20% détresse 19% stressseur	n=8 17% anxiété 8% stressseur	n=16*** 31% PTSD 15% stressseur	n=2 16% dépression 10% stressseur
Remplir et installer des sacs de sable / Installer et surveiller des pompes (n=39)	n=9 9% détresse 23% stressseur	n=5 11% anxiété 13% stressseur	n=9*** 17% PTSD 23% stressseur	n=4 6% dépression 10% stressseur
Évacuation de la maison / Relocalisation / Interdiction retourner à domicile (n=66)	n=11 11% détresse 17% stressseur	n=7 15% anxiété 11% stressseur	n=13*** 25% PTSD 15% stressseur	n=13*** 21% dépression 20% stressseur
Coupures d'eau / Pannes de courant (n=26)	n=8** 8% détresse 31% stressseur	n=7*** 15% anxiété 27% stressseur	n=3 6% PTSD 12% stressseur	n=6** 10% dépression 23% stressseur

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Famille de stresseurs	Détresse psychologique (n=98)	Anxiété (n=46)	Stress post- traumatique (n=52)	Dépression (n=63)
Fermeture de routes / Isolement / Ne pas pouvoir quitter la maison (n=29)	n=5 5% détresse 17% stressueur	n=1 2% anxiété 3% stressueur	n=2 4% PTSD 7% stressueur	n=4 6% dépression 14% stressueur
Présence policière / Présence militaire (n=15)	n=4 4% détresse 27% stressueur	n=3 7% anxiété 20% stressueur	n=1 2% PTSD 7% stressueur	n=3 5% dépression 20% stressueur
Empathie pour personnes affectées / Hébergement de sinistrés (n=42)	n=10* 10% détresse 24% stressueur	n=3 7% anxiété 7% stressueur	n=2 4% PTSD 5% stressueur	n=6 10% dépression 14% stressueur
Dommages matériels / Perte valeur de la propriété / Perte de la maison (n=55)	n=17*** 17% détresse 31% stressueur	n=12*** 26% anxiété 22% stressueur	n=14*** 27% PTSD 25% stressueur	n=14*** 22% dépression 25% stressueur
Tracas professionnels / Stress financier / Endettement (n=19)	n=5 5% détresse 26% stressueur	n=2 4% anxiété 11% stressueur	n=7*** 13% PTSD 37% stressueur	n=4 6% dépression 21% stressueur
Nettoyage après inondations / Réparations / Reconstruction (n=36)	n=9* 9% détresse 25% stressueur	n=6** 13% anxiété 17% stressueur	n=8*** 15% PTSD 22% stressueur	n=9*** 14% dépression 25% stressueur
Difficultés avec les assurances et l'aide gouvernementale (n=44)	n=7 7% détresse 16% stressueur	n=3 7% anxiété 7% stressueur	n=9*** 17% PTSD 20% stressueur	n=4 6% dépression 9% stressueur
Gestion des problèmes des enfants ou du conjoint / Conflits familiaux (n=16)	n=3 3% détresse 19% stressueur	n=2 4% anxiété 13% stressueur	n=2 4% PTSD 13% stressueur	n=2 3% dépression 13% stressueur
Gestion de ses problèmes de santé / Gestion de son insécurité (n=27)	n=9** 9% détresse 33% stressueur	n=5* 11% anxiété 19% stressueur	n=5* 10% PTSD 19% stressueur	n=4 6% dépression 15% stressueur
Autres sources de stress (n=13)	n=5** 5% détresse 38% stressueur	n=2 4% anxiété 15% stressueur	n=2 4% PTSD 15% stressueur	n=2 3% dépression 15% stressueur

Notes: *** Différence significative au seuil de 0,01 (p -value $\leq 0,01$). ** Différence significative au seuil de 0,05 (p -value $\leq 0,05$). * Différence significative au seuil de 0,10 (p -value $\leq 0,1$). La statistique χ^2 ajustée selon Yates (1934) a été employée lorsque la taille d'un groupe est inférieure à 5.

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Les résultats présentés au tableau 27 ne permettent toutefois pas d'isoler l'effet individuel de chaque famille de stressseurs de l'impact d'avoir subi de multiples événements générant un stress important. Le tableau 28 tente de distinguer ces deux effets en mettant l'accent sur les répondants n'ayant mentionné qu'un seul stressseur significatif. Cette fois, la taille relativement faible de répondants ayant nommé un stressseur unique de chaque famille empêche de présenter des conclusions pour chacune des 14 familles de stressseurs. Nous avons donc porté notre attention sur les cinq catégories où au moins 10 répondants ont rapporté un événement stressant. Le tableau 27 démontre alors la présence d'une forte corrélation entre le stress lié à l'évacuation de la propriété et la prévalence de PTSD.

Il est à noter qu'afin d'explorer l'effet individuel des différents stressseurs tout en tenant compte de nombreuses caractéristiques des répondants des analyses multivariées (régression) sont présentées dans la section suivante.

Tableau 28 – Stressseurs uniques et prévalence de problèmes de santé mentale

Famille de stressseurs	Détresse psychologique (n=19)	Anxiété (n=9)	Stress post- traumatique (n=6)	Dépression (n=15)
Montée des eaux / Incertitude / Attente / Manque d'information (n=30)	n=3 16% détresse 10% stressseur	n=1 13% anxiété 3% stressseur	n=0 0% PTSD 0% stressseur	n=2 13% dépression 7% stressseur
Remplir et installer des sacs de sable / Installer et surveiller des pompes (n=11)	n=1 5% détresse 9% stressseur	n=1 11% anxiété 9% stressseur	n=1 17% SSPT 9% stressseur	n=0 0% dépression 0% stressseur
Évacuation de la maison / Relocalisation / Interdiction retourner à domicile (n=20)	n=4 21% détresse 20% stressseur	n=3 33% anxiété 15% stressseur	n=4*** 67% SSPT 20% stressseur	n=5* 33% dépression 25% stressseur
Empathie pour personnes affectées / Hébergement de sinistrés (n=24)	n=3 16% détresse 13% stressseur	n=1 11% anxiété 4% stressseur	n=0 0% SSPT 0% stressseur	n=4 27% dépression 17% stressseur
Fermeture de routes / Isolement / Ne pas pouvoir quitter la maison (n=11)	n=2 11% détresse 18% stressseur	n=0 0% anxiété 0% stressseur	n=0 0% SSPT 0% stressseur	n=0 0% dépression 0% stressseur

Notes: *** Différence significative au seuil de 0,01 (p -value $\leq 0,01$). * Différence significative au seuil de 0,10 (p -value $\leq 0,1$). La statistique χ^2 ajustée selon Yates (1934) a été employée lorsque la taille d'un groupe est inférieure à 5.

4.14 Les analyses de régression

Lors de nos analyses de régression, nous voulions identifier les facteurs qui sont liés à la prévalence de quatre problèmes de santé mentale investigués, nommément la détresse psychologique, l'anxiété, le trouble de stress post-traumatique (PTSD) et la dépression.

Pour y parvenir, nous avons utilisé un modèle de régression logistique binaire et nous présenterons dans différents tableaux les rapports de cotes (odds ratios) et la significativité statistique de ces rapports de cotes. L'interprétation des rapports de cotes est facilitée par le fait que nous exprimons la majorité des facteurs explicatifs (variables indépendantes) sous la forme de variables binaires. La base de comparaison d'un rapport de cotes étant l'unité (1,00), un rapport de cotes de 0,50 implique que le problème de santé mentale investigué est présent 50% moins fréquemment lorsque le facteur explicatif est présent que lorsqu'il est absent. À contrario, un rapport de cotes de 2,00 indique que le problème de santé mentale est présent deux fois plus souvent lorsque le facteur explicatif est présent.

Nous avons segmenté les facteurs explicatifs en cinq catégories. Les trois premières catégories regroupent les variables que nous avons reprises à chacune de nos analyses. Ces catégories sont :

(1) Les caractéristiques **sociodémographiques**

- a. Le genre : variable prenant la valeur 1 lorsque le répondant est une femme et la valeur 0 autrement.
- b. L'âge : variable prenant la valeur 1 lorsque le répondant est âgé de 65 ans ou plus et la valeur 0 autrement.
- c. Le niveau de scolarité : variable prenant la valeur 1 lorsque le répondant a complété des études universitaires et la valeur 0 autrement.
- d. L'état matrimonial : variable prenant la valeur 1 lorsque le répondant affirme être en couple (marié et non séparé, union libre) et la valeur 0 autrement.

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

- e. Les revenus : variable prenant la valeur 1 lorsque le répondant rapporte un revenu total pour son ménage d'au moins 100,000\$ et la valeur 0 autrement.

(2) L'état de **santé**

- a. L'état de santé actuel : variable prenant la valeur 1 lorsque le répondant affirme avoir une mauvaise ou très mauvaise santé et la valeur 0 autrement.
- b. La variation de l'état de santé : variable prenant la valeur 1 lorsque le répondant affirme avoir vu sa santé se détériorer au cours de la dernière année et la valeur 0 autrement.

(3) La connaissance du **risque d'inondation** et l'exposition aux inondations de 2019

- a. La connaissance du risque lors de l'achat : variable prenant la valeur 1 lorsque le répondant affirme avoir été informé du risque d'inondation lors de l'acquisition de sa propriété et la valeur 0 autrement.
- b. Les expériences d'inondation antérieures: variable prenant la valeur 1 lorsque le répondant affirme avoir déjà subi une ou des inondations au domicile qu'il détenait en 2019 et la valeur 0 autrement.
- c. Les pertes financières importantes : variable prenant la valeur 1 lorsque le répondant affirme avoir subi des pertes financières supérieures à 50 000\$ et 0 autrement.
- d. Les pertes financières modérées : variable prenant la valeur 1 lorsque le répondant affirme avoir subi des pertes financières se situant entre 25 000\$ et 50 000\$ et 0 autrement.
- e. Nouvel emprunt : variable prenant la valeur 1 lorsque le répondant affirme avoir dû contracter un nouvel emprunt en raison des déboursés supplémentaires découlant des inondations et la valeur 0 autrement.

La quatrième catégorie de facteurs explicatifs englobe les variables associées au **processus d'indemnisation** et à la perception des répondants de ce processus. La cinquième et dernière catégorie regroupe les variables associées aux **événements et situations découlant des inondations de 2019 ayant engendré un stress significatif** chez les répondants. Ces deux dernières catégories sont centrales pour répondre aux principales questions posées de notre projet de recherche. Toutefois, la taille relativement modeste de notre échantillon de répondants, et plus

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

particulière le nombre limité de répondants rapportant une expérience du programme d'indemnisation québécois et/ou un stressseur nous empêche de combiner au sein d'un même modèle statistique tous les volets liés au programme d'indemnisation et toutes les familles de stressseurs identifiées.

Nous avons donc procédé en étapes, en débutant par créer deux variables qui synthétisent l'information disponible respectivement sur la perception du programme d'indemnisation québécois, ainsi que sur l'importance des stressseurs. Ces deux variables sont :

(1) Insatisfaction en ce qui a trait au programme d'indemnisation : Cette variable binaire prend la valeur 1 lorsque le répondant possède une perception négative en lien avec **au moins deux dimensions** étudiées du programme d'indemnisation québécois. La perception négative envers les différentes dimensions se traduit par :

- ✓ L'insatisfaction face aux démarches effectuées
- ✓ Des délais de réponses déraisonnables
- ✓ De mauvaises relations avec les fonctionnaires
- ✓ Un niveau insuffisant d'aide financière réceptionnée
- ✓ Un programme jugé peu ou pas équitable.

(2) Présence de stressseurs : Cette variable binaire prend la valeur 1 lorsque le répondant rapporte **au moins deux situations ou évènements liés aux inondations de 2019 ayant généré un stress important**.

Une première régression utilisant ces deux variables clés (insatisfaction en ce qui a trait au programme d'indemnisation et présence de stressseurs) permet d'examiner le lien entre les problèmes de santé mentale et les principaux facteurs explicatifs. Dans les étapes suivantes, nous sommes attardés au rôle que peuvent jouer les différentes dimensions associées au programme d'indemnisation et sur chacune des familles de stressseurs. Le tableau 29 présente les résultats du premier modèle de régression linéaire.

Le tableau 29 permet de constater que les répondants âgés de 65 ans et plus sont associés à une plus faible prévalence de détresse psychologique et d'anxiété tandis que les ménages à hauts

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

revenus souffrent moins fréquemment de PTSD. L'état de santé actuelle et la trajectoire de cet état de santé sont également très fortement liés à la prévalence de problèmes de santé mentale. En effet, les répondants estimant que leur état de santé est passable ou mauvais sont fortement et significativement plus nombreux à rapporter des problèmes de santé mentale. À titre d'exemple, les répondants ayant une santé physique jugée mauvaise souffrent de dépression près de six fois plus souvent (rapport de cotes : 5,75) que les répondants ayant une bonne santé physique. Les répondants ayant connu une détérioration de leur santé au cours de l'année précédant le sondage sont également plus enclins à souffrir de détresse psychologique, d'anxiété et de dépression.

En ce qui a trait à la connaissance du risque d'inondation et des conséquences des inondations de 2019, ce même tableau 29 permet de constater qu'il n'y a pas de lien statistiquement significatif entre nos variables explicatives et la prévalence de détresse psychologique, d'anxiété et de dépression. Toutefois, deux variables sont clairement associées à la prévalence de PTSD : 1) le fait d'avoir vécu un (ou plusieurs) épisode d'inondation par le passé fait plus que doubler les chances de souffrir de PTSD. Ce résultat suggère que les inondations successives ont un impact tout particulièrement important sur l'occurrence de symptômes de stress post-traumatique. 2) le fait de subir des pertes importantes est également corrélé avec une plus forte prévalence de PTSD. Les répondants rapportant des pertes découlant des inondations de 2019 de 50 000\$ et plus sont plus de trois fois plus à risque de souffrir de PTSD que ceux ne rapportant aucune perte.

Du côté de la perception du programme d'indemnisation, il est possible de constater la présence de rapports de cotes supérieurs à l'unité pour chacun des quatre problèmes de santé mentale étudiée. Toutefois, c'est pour le PTSD que le rapport de cotes est significativement supérieur à un. Les répondants insatisfaits d'au moins deux dimensions du programme d'indemnisation ont plus de trois fois plus de risque de souffrir de PTSD que les autres. L'analyse des stressseurs présente également quelques coefficients statistiquement significatifs. Ainsi, les répondants ayant subi plus d'un événement particulièrement stressant découlant des inondations sont plus de deux fois plus sujets à la détresse psychologique et au PTSD. Nous observons également un lien faiblement significatif entre les stressseurs multiples et l'anxiété (rapport de cotes de 2,22 significatif au seuil de 0,10, mais non au seuil de 0,05).

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Tableau 29 – Lien entre les principales variables et la prévalence de problèmes de santé mentale

		Prévalence de problèmes de santé mentale			
		Détresse psychologique	Anxiété	PTSD	Dépression
Caractéristiques Sociodémographiques	Genre : Femme	1,64*	0,96	0,78	1,02
	Âge : ≥65 ans	0,44**	0,33**	0,89	0,58
	Scolarité : Universitaire	1,19	1,86*	0,67	1,42
	État matrimonial : En couple	0,94	0,94	1,27	0,87
	Revenus : ≥100 000\$	1,08	1,02	0,39**	1,18
	Snté	Santé physique : Passable ou mauvaise	5,28***	5,40***	4,71***
Variation de la santé : Diminution		3,21***	2,90***	1,16	2,94***
Connaissance et conséquences du risque	Connaissance du risque lors de l'achat : Oui	0,71	0,77	0,59	0,81
	Domicile inondé avant 2019 : Oui	1,20	0,94	2,44**	1,05
	Pertes inondations : Entre 25 000 et 50 000\$	0,74	0,76	2,27*	0,95
	Pertes inondations : ≥50 000\$	0,81	0,98	3,38**	1,88
	Nouvel emprunt contracté suite aux inondations : Oui	1,23	2,04	1,13	2,25*
	Insatisfactions programme d'indemnisation : ≥ 2	1,63	1,96*	3,29***	1,72
	Stresseurs : ≥ 2	2,40***	2,22*	2,34**	1,23
Nombre d'observations		680	680	680	680
Nombre de répondants présentant le problème de santé mentale		98 (14%)	46 (7%)	52 (8%)	63 (9%)

Notes: *** Différence significative au seuil de 0,01 (p -value $\leq 0,01$). ** Différence significative au seuil de 0,05 (p -value $\leq 0,05$). * Différence significative au seuil de 0,10 (p -value $\leq 0,1$).

Pour sa part, le tableau 30 examine le rôle individuel que peuvent avoir les différentes dimensions composant l'insatisfaction par rapport au programme d'indemnisation québécois sur la santé mentale des répondants. Pour cette analyse, nous avons conservé une des deux variables clés, soit la variable de stressseurs multiples, mais nous avons remplacé la variable synthétisant

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

l'insatisfaction par rapport au processus d'indemnisation par sept variables binaires présentant l'ensemble de l'information recueillie sur l'expérience vécue en lien avec le programme d'indemnisation.

Sans surprise, les conclusions générales que l'on peut tirer de cette nouvelle analyse sont similaires à celles décrites au tableau précédent à une exception près. L'effet du niveau de pertes dues aux inondations de 2019 sur la prévalence de PTSD est bien plus grand suite au retrait de la variable binaire portant sur la perspective négative du programme d'indemnisation (*Insatisfactions programme d'indemnisation* : ≥ 2). Selon le tableau 29, un répondant ayant subi une perte de plus de 50 000\$ est environ neuf fois plus à risque de subir de PTSD alors que le coefficient équivalent au tableau 28 faisait état d'un rapport de cotes de 3,38. Cet écart suggère que l'effet du niveau de perte sur la prévalence de PTSD est impacté par au moins une dimension du programme d'indemnisation³.

Toutefois, un résultat surprenant des résultats de l'analyse multivariée présentée au tableau 29 est la relation positive entre le fait d'avoir reçu de l'aide pour compléter le processus d'indemnisation (*À reçu de l'aide pour les démarches* : *Oui*) et la prévalence d'anxiété et de dépression. Nos anticipations de départ voulaient que la disponibilité des ressources pour aider à compléter le processus pût avoir un effet protecteur sur la santé mentale des répondants en leur facilitant la tâche et en diminuant leur niveau de stress. Puisque les répondants étaient questionnés sur la source de cette aide, nous avons poursuivi l'analyse en analysant comment la provenance de l'aide influe sur la prévalence d'anxiété. Malheureusement, en raison du faible nombre de

³ Une analyse complémentaire effectuée, mais non tabulée nous permet d'identifier la variable binaire de démarches d'indemnisation (*A entrepris des démarches d'indemnisation* : *Oui*) comme principal médiateur entre le niveau de perte et la prévalence de PTSD. En effet, les répondants ayant subi d'importantes pertes financières, mais n'ayant pas entrepris de démarches d'indemnisation ont une prévalence de PTSD bien plus importante que ceux ayant subi des pertes comparables, mais ayant entrepris des démarches. Une relation similaire est observable du côté de la dépression où le fait d'entreprendre des démarches semble réduire le lien entre pertes financières et prévalence de dépression.

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

répondants ayant identifié une source d'aide précise, les résultats de cette analyse non tabulée ne sont pas statistiquement significatifs. Il n'en demeure pas moins que les coefficients estimés demeurent positifs, peu importe que l'aide provienne du conjoint (rapport de cotes de 4,18), des enfants ou de la fratrie (rapport de cotes de 4,54), d'intervenants municipaux (rapport de cotes de 1,41) ou d'intervenants communautaires (rapport de cotes de 2,82). Une explication possible est que notre analyse ne capte pas le bénéfice lié à la réception d'une aide technique pour compléter les demandes d'indemnisation, mais capte plutôt des caractéristiques non observées des répondants qui informent sur une faible capacité à remplir le formulaire soi-même. Cela est cohérent avec les entrevues réalisées auprès d'intervenants municipaux et auprès d'autres intervenants spécifiant qu'ils donnent de l'aide à ceux qui ne sont "pas autonome" et plus vulnérables (voir chapitre suivant).

Du côté de la perception des différentes dimensions du processus d'indemnisation, le tableau 29 permet d'observer que c'est avant tout l'équité perçue du programme qui influe sur la prévalence de problématiques de santé mentale. En effet, les répondants jugeant le programme peu ou pas du tout équitable (*Équité du programme d'indemnisation : Faible*) sont davantage sujets à la détresse psychologique, au PTSD et à la présence de manifestations dépressives.

De plus, l'ajout de variables portant sur le processus d'indemnisation n'altère pas la relation entre le fait d'avoir vécu de nombreuses situations stressantes et les problématiques de santé mentale. La présence de stressseurs multiples demeure liée à une plus forte prévalence de détresse psychologique et de PTSD.

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Tableau 30 – Processus d'indemnisation et santé mentale

		Prévalence de problèmes de santé mentale			
		Détresse psychologique	Anxiété	PTSD	Dépression
Caractéristiques Sociodémographiques	Genre : Femme	1,57*	0,98	0,80	1,00
	Âge : ≥65 ans	0,44***	0,31**	0,88	0,59
	Scolarité : Universitaire	1,20	1,89	0,66	1,43
	État matrimonial : En couple	0,97	0,93	1,36	0,87
	Revenus : ≥100 000\$	1,09	1,02	0,44*	1,29
Santé	Santé physique : Passable ou mauvaise	5,64***	5,94***	5,90***	6,70***
	Variation de la santé : Diminution	3,30***	2,88***	1,20	2,94***
Connaissance et conséquences du risque	Connaissance du risque lors de l'achat : Oui	0,70	0,74	0,53	0,75
	Domicile inondé avant 2019 : Oui	1,18	0,97	2,52**	1,10
	Pertes inondations : Entre 25 000 et 50 000\$	0,76	0,92	3,79***	1,27
	Pertes inondations : ≥50 000\$	0,92	1,12	9,07***	3,89**
	Nouvel emprunt contracté suite aux inondations : Oui	1,04	2,04	0,80	1,67
Aide financière et expérience du programme d'indemnisation	A entrepris des démarches d'indemnisation : Oui	1,81	0,28	0,21	0,17
	À reçu de l'aide pour les démarches : Oui	1,78	4,64**	2,52	3,04*
	Satisfaction des démarches : Insatisfait	0,55	3,75*	0,69	0,75
	Perception des délais de réponse : Déraisonnables	2,78	1,15	1,52	1,09
	Relations avec les fonctionnaires : Mauvaise	0,46	1,91	1,13	0,49
	Niveau d'aide financière reçue : Insuffisante	2,59	1,20	0,72	0,37
	Équité du programme d'indemnisation : Faible	2,19**	1,19	4,68***	2,81***
	Stresseurs : ≥ 2	2,44***	2,43*	2,39**	1,28
Nombre d'observations		680	680	680	680
Nombre de répondant présentant le problème de santé mentale		98 (14%)	46 (7%)	52 (8%)	63 (9%)

Notes: *** Différence significative au seuil de 0,01 (p-value ≤ 0,01). ** Différence significative au seuil de 0,05 (p-value ≤ 0,05). * Différence significative au seuil de 0,10 (p-value ≤ 0,1).

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Notre dernier modèle de régression présenté au tableau 31 reprend la variable clé portant sur l'insatisfaction du processus d'indemnisation (*Insatisfactions programme d'indemnisation* : ≥ 2), mais examine l'effet individuel de chaque type de stresseurs.

L'ajout des 14 types de stresseurs aux caractéristiques sociodémographiques, à l'état de santé, à la connaissance et aux conséquences du risque n'entraîne pas de changements notables entre la variable clé d'insatisfaction du processus d'indemnisation et la prévalence des problèmes de santé mentale. En effet, l'insatisfaction marquée envers ce processus est liée à une plus forte prévalence de PTSD et, dans une moindre mesure, à un plus fort risque de souffrir de détresse psychologique et d'anxiété. De plus, plusieurs types ne présentent pas de lien statistiquement significatif avec les problématiques de santé mentale étudiées. C'est notamment le cas pour l'évacuation du domicile qui semblait entraîner davantage de PTSD lors des analyses univariées présentées aux tableaux 27 et 28.

Pour ce qui est de la détresse psychologique, nous observons que ce sont les stresseurs non spécifiés (*Autres stresseurs non spécifiés*) qui sont le plus fortement associés à une augmentation de la prévalence de détresse. Dans une moindre mesure, l'empathie/hébergement de sinistrés et les dommages matériels sont aussi corrélés à une plus grande prévalence de détresse. Ces deux derniers stresseurs sont significatifs au seuil de 0,10, mais non au seuil de 0,05.

Deux sources de stress semblent, pour leur part, reliées à l'anxiété. D'abord, le fait d'avoir perdu certains services publics tels que l'eau potable et l'électricité augmente par un facteur de huit la prévalence d'anxiété. Ensuite, les dommages matériels incluant la perte de valeur de la propriété sont liés à une prévalence plus de trois fois plus importante d'anxiété.

Un seul stresser est significativement lié au PTSD. Il s'agit de l'installation de poches de sable et/ou de pompes. Les répondants ayant subi un grand stress en lien avec ces efforts de protection de leur propriété sont trois fois plus à risque de souffrir de PTSD que les autres.

Finalement, une seule source de stress est significativement associée à la dépression à un seuil de 0,05. Il s'agit des difficultés avec les assurances ou avec le programme d'indemnisation

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

gouvernemental. Il est toutefois surprenant d'observer que ces difficultés se traduisent par une plus faible (et non plus forte) prévalence de manifestations dépressives. Le rapport de cotes de 0,18 traduit le fait que les répondants ayant subi ce stressseur ont environ cinq fois moins de chance de souffrir de dépression que les autres. Des analyses complémentaires non tabulées ont été effectuées, mais ces tests additionnels n'ont pas permis d'identifier une explication potentielle pour ce résultat.

Tableau 31 – Stressseurs et santé mentale

		Prévalence de problèmes de santé mentale			
		Détresse psychologique	Anxiété	PTSD	Dépression
Caractéristiques Sociodémographiques	Genre : Femme	1,54	0,83	0,77	0,86
	Âge : ≥65 ans	0,40***	0,27**	0,86	0,51*
	Scolarité : Universitaire	1,18	1,90	0,72	1,45
	État matrimonial : En couple	0,96	1,10	1,37	0,78
	Revenus : ≥100 000\$	0,90	0,65	0,39*	1,05
État de santé	Santé physique : Passable ou mauvaise	5,67***	5,92***	5,17***	6,05***
	Variation de la santé : Diminution	3,44***	3,13***	1,19	3,39***
Connaissance et conséquences du risque	Connaissance du risque lors de l'achat : Oui	0,71	0,86	0,55	0,90
	Domicile inondé avant 2019 : Oui	1,15	0,99	2,19*	1,12
	Pertes inondations : Entre 25 000 et 50 000\$	0,91	0,87	2,32*	1,15
	Pertes inondations : ≥50 000\$	1,63	1,57	4,24**	3,10*
	Nouvel emprunt contracté suite aux inondations : Oui	1,19	2,40	1,18	1,71*
	Insatisfactions programme d'indemnisation : ≥ 2	1,83*	2,42*	3,67***	1,91
Stresseurs	Montée des eaux / Incertitude / Attente / Manque d'information	1,03	0,48	1,19	0,54
	Remplir et installer sacs de sable / Installer et surveiller pompes	1,69	3,03	3,04**	1,01
	Évacuation / Relocalisation / Interdiction retourner à domicile	0,51	0,60	1,56	1,45
	Coupures d'eau / Pannes de courant	2,11	8,06***	0,61	3,13*
	Fermeture routes / Isolement / Ne pas pouvoir quitter la maison	1,29	0,42	0,98	2,39

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Prévalence de problèmes de santé mentale				
	Détresse psychologique	Anxiété	PTSD	Dépression
Présence policière / Présence militaire	1,43	1,54	0,60	1,13
Empathie pour sinistrés / Hébergement sinistrés	2,20*	1,08	0,76	2,16
Dommages matériels / Perte de valeur propriété / Perte maison	2,20*	3,29**	1,61	2,34*
Tracas professionnels / Stress financier / Endettement	0,59	0,17*	1,95	0,53
Nettoyage après inondations / Réparations / Reconstruction	1,27	2,90	0,95	2,43
Difficultés avec les assurances et l'aide gouvernementale	0,33*	0,20*	0,74	0,18**
Gestion problèmes des enfants ou conjoint / Conflits familiaux	0,56	1,11	0,50	0,65
Gestion de ses problèmes de santé / Gestion de son insécurité	2,64	2,20	0,75	0,61
Autres stressseurs non spécifiés	8,59***	3,31	1,92	3,42
Nombre d'observations	680	680	680	680
Nombre de répondant présentant le problème de santé mentale	98 (14%)	46 (7%)	52 (8%)	63 (9%)

Notes: *** Différence significative au seuil de 0,01 (p -value $\leq 0,01$). ** Différence significative au seuil de 0,05 (p -value $\leq 0,05$). * Différence significative au seuil de 0,10 (p -value $\leq 0,1$).

5. Résultats, volet qualitatif auprès des organisations participant au rétablissement des sinistrés

Cette partie du rapport présente les résultats du volet de l'étude portant sur la gouvernance du rétablissement des sinistrés ainsi que l'influence du programme d'indemnisation et d'aide financière sur les stressseurs vécus par les sinistrés. Dans la première partie, nous analysons la gouvernance du rétablissement des sinistrés en fonction du modèle Thistlethwaite et Henstra (2019) sur les objectifs poursuivis, le partage des rôles et responsabilités, l'enlignement des politiques et instruments, ainsi que l'allocation des ressources. Dans la deuxième partie, l'application du programme d'indemnisation et d'aide financière est considérée sous l'angle du concept de fardeau administratif.

5.1 Gouvernance du rétablissement des sinistrés

En fonction du modèle adopté au Québec, la sécurité civile est considérée comme une « responsabilité partagée » entre différentes organisations et les citoyens (Gouvernement du Québec, 2014, p. 10). Le rétablissement post-sinistre s'inscrit dans cette logique. Sur la base des entrevues et des documents analysés, plusieurs organisations sont identifiées comme participant au processus du rétablissement des sinistrés. Ces organisations forment un système multiniveau (fédéral, provincial, régional, local) avec des organisations publiques, humanitaires et communautaires, ainsi qu'avec des organisations privées.

Les **organisations centrales** dans le rétablissement des sinistrés sont les suivantes :

- Les municipalités touchées. Différentes directions et divisions des municipalités sont mobilisées, soit la direction générale, le coordonnateur municipal de la sécurité civile et les professionnels spécialisés en sécurité civile (fréquemment regroupés au sein du service incendie), l'équipe en charge de la mission « services aux sinistrés » (souvent confiée au service des loisirs), le service de l'urbanisme, le service des communications, les travaux publics (pour le nettoyage et les réparations) ainsi que les équipes d'arrondissements lorsque cela s'applique.

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

- Le ministère de la Sécurité publique du Québec, principalement via la Direction générale adjointe du rétablissement, considérant l'impact du programme d'indemnisation et d'aide financière pour la dimension du rétablissement.
- Les centres intégrés (universitaires) de santé et de services sociaux (CISSS/CIUSSS) des territoires touchés. Le type d'acteurs mobilisés dans ces organisations varie d'un établissement à l'autre. Les acteurs suivants ont été identifiés dans les entrevues : la direction générale, le service de sécurité civile, les professionnels en matière de services sociaux et de santé mentale dans différents domaines d'expertise et la direction régionale de la santé publique.
- Les organisations humanitaires et communautaires. Parmi ces organisations, la Croix-Rouge est fréquemment mentionnée, car elle exerce plusieurs rôles (voir section suivante). D'autres organisations nationales et locales participent également au rétablissement des sinistrés, notamment pour le soutien et la prise en charge des besoins de ces derniers (ex. Ambulance Saint-Jean, Armée du Salut).

D'autres organisations participent également au rétablissement des personnes sinistrées de façon directe ou indirecte. Il s'agit notamment de Sécurité publique Canada qui applique les *Accords d'aide financière en cas de catastrophe* (AAFCC) permettant au gouvernement du Québec d'obtenir un remboursement pour une partie des coûts lors de sinistres, notamment ceux encourus via le programme d'indemnisation et d'aide financière⁴. La transformation du programme en 2019 comporte ainsi un risque financier pour le gouvernement du Québec si le gouvernement fédéral n'accepte pas la nouvelle approche du ministère de la Sécurité publique (Vérificateur général du Québec, 2021, p. 30 - 34)⁵. Le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation influence

⁴ Le nom officiel est le Programme général d'indemnisation et d'aide financière lors de sinistres réels ou imminents. *Afin de faciliter la lecture du document, nous utilisons l'expression « programme d'indemnisation et d'aide financière ».*

⁵ En économie, ce type de programme gouvernemental est reconnu comme incitant les utilisateurs à prioriser l'aide post-sinistre au détriment d'investissements en prévention. Dans ce cas, les AAFCC peuvent inciter les provinces à privilégier les programmes d'indemnisation et d'aide financière, pour lesquels ils bénéficient d'un soutien financier du gouvernement fédéral, plutôt que des investissements en prévention. Ce risque créée par les AAFCC n'a toutefois

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

également le rétablissement par sa réglementation qui régit l'octroi de permis. Le ministère de la Santé et des Services sociaux fait également partie de ce système en raison de l'implication des CISSS et CIUSSS.

Lors des étapes d'inspection et de réintégration des propriétés, plusieurs acteurs participent à ces étapes comme fournisseurs de services, dont des corps de police, des inspecteurs privés, des entrepreneurs en construction et professionnels en construction de différents métiers, la Société d'habitation du Québec, Hydro-Québec, des entreprises de nettoyage et décontamination, etc. En matière d'intervention sociale et d'appui aux sinistrés, plusieurs acteurs peuvent également être mobilisés comme des psychologues privés, des groupes communautaires ainsi que le réseau social des sinistrés (membres de la famille, amis, collègues de travail).⁶

5.1.1 Définition des objectifs à atteindre pour le rétablissement social

En matière d'objectif général à atteindre, les **objectifs collectifs** en matière de rétablissement post-inondations semblent peu définis. Les organisations ont différentes conceptions du rétablissement. De façon générale, les participants dans les organisations considèrent placer le retour à la normale des citoyens au centre de leurs préoccupations. Ils se questionnent toutefois que la signification « du retour à la normale » et l'intensité des services à offrir alors que les sinistrés font face à d'importants besoins même si la dimension de l'intervention mobilisant beaucoup d'intervenants est terminée.

« C'est vraiment d'assurer la sécurité, mais d'assurer le retour à la normale pour nos citoyens. Donc nous, c'est comme le bien-être citoyen. Fait que jusqu'où on peut aller pour qu'ils reviennent à la normale et que, pour eux en fait, que tout se passe bien et que la vie reprenne son cours en fait le plus rapidement possible... normal si on veut ». ENT-03

« Mais je pense que c'est important de concevoir qu'en réalité le rétablissement

pas été identifiés par les personnes interviewées ni les documents analysés.

⁶ Le rétablissement économique des entreprises du territoire affecte également le rétablissement des sinistrés, mais nous ne tiendrons pas compte de cet aspect dans ce rapport.

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

*c'est une continuité de l'intervention. Ce n'est pas une dimension qui est distincte, au contraire. On change de nom, mais c'est la continuité... Les gens ne sont pas moins en demande de services. Au contraire! Ils ont subi 60 jours de perte de contrôle de leur vie... Pis là, tu leur dis - "Vas-y mon champion, retourne dedans et organise-toi! " Ça ne marche pas. Donc, pour moi, y a cette réflexion-là importante à y avoir... Le rétablissement ce n'est pas du business as usual. »
ENT-04*

D'un **point de vue opérationnel**, certaines organisations ou gestionnaires se sont dotées d'objectifs. Par exemple, le ministère de la Sécurité publique s'est doté d'indicateurs et de cibles pour la proportion de dossiers d'aide financière traitée dans un délai de 6 mois ainsi que la proportion de sinistrés globalement satisfaits de l'aide offerte (Gouvernement du Québec, 2021a, p. 24). D'autres organisations souhaitent s'assurer que les sinistrés des inondations puissent recevoir rapidement des services adaptés à leur situation de manière à ne pas s'ajouter au travail de l'organisation à long terme (ENT-06). Sans mentionner d'objectif, plusieurs personnes interviewées soulignent que leur travail vise à soutenir la conclusion du processus de traitement des dossiers d'aide financière des sinistrés, s'assurer du respect des règles en matière d'aménagement du territoire et a dirigé les sinistrés vers les services de soutien psychologique lorsque nécessaire (ENT-01, ENT-02, ENT-03, ENT-04, ENT-08). L'objectif général de « retour à la normale » est fréquemment mentionné.

Une des dimensions semblant influencer les objectifs, les décisions et les actions des organisations repose sur leurs perceptions des besoins des sinistrés. Dans ce domaine, notre analyse nous a amenés à identifier **cinq catégories de besoins des sinistrés qui émergent des entrevues**.

La première catégorie est constituée des besoins de base des sinistrés en matière d'hébergement temporaire, de besoins financiers et d'alimentation. Ces besoins commencent lors de l'intervention et peuvent se poursuivre longtemps en fonction de la durée de submersion et du délai de traitement des demandes d'aide financière.

La deuxième catégorie repose sur le besoin d'accompagnement des sinistrés pour leur dossier d'aide financière. Selon le type d'acteurs impliqués, cet accompagnement vise à aider à la

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

compréhension du programme, orienter les sinistrés, les aider à naviguer dans le processus administratif, colliger les informations nécessaires, aider à trouver des ressources externes (ex. contracteurs), aider à résoudre des situations complexes d'un point de vue réglementaire, ainsi que se montrer empathique, les soutenir moralement et les écouter.

La troisième catégorie de besoins correspond à la reconstruction des milieux de vie. Cette catégorie regroupe la reprise de possession de la propriété de façon sécuritaire à la suite des inondations, les travaux de rénovation, le retour d'un sentiment de sécurité et l'intégration des inondations dans la mémoire collective des lieux et des collectivités. Cette catégorie pourrait éventuellement inclure le déménagement et l'adaptation des sinistrés ayant déménagé à leur nouveau milieu de vie, mais ce besoin semble peu pris en compte (ENT-01).

La quatrième catégorie de besoins porte sur le soutien psychologique. Ces besoins concernent surtout les sinistrés, soient les personnes dont la propriété a été directement touchée par les inondations. Ces besoins incluent le référencement vers les services appropriés, le repérage de troubles ou de difficultés chez les sinistrés, l'orientation dans le système de santé pour donner rapidement accès à des services appropriés, ainsi que les interventions psychosociales. Dans certains cas, ces besoins peuvent également concerner les proches ou le réseau social des sinistrés afin de les aider à déployer des comportements adaptés à la situation et aider les sinistrés.

Finalement, la cinquième catégorie de besoins concerne plus généralement les communications. Ces besoins commencent lors de l'intervention avec les informations sur la crue des eaux, les moyens de protéger la propriété, l'alerte, l'évacuation et les services offerts. Par la suite, les besoins de communication portent sur l'évolution de la situation, la réponse directe aux questions des sinistrés, le processus de retour dans son milieu de vie, puis le processus pour les programmes d'aide et d'indemnisation offerts par le gouvernement et par d'autres organisations.

En matière de perceptions des besoins des sinistrés, les personnes interviewées distinguent fréquemment **les types de besoins et les services à offrir en fonction des caractéristiques des sinistrés**. Elles considèrent que les besoins des sinistrés « autonomes » (la majorité) sont moins grands que les besoins d'une minorité nécessitant plus d'interventions et de soutien (ENT-01, ENT-

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

02, ENT-08, ENT-10).

Premièrement, elles considèrent généralement que les besoins sont plus importants pour les personnes a) vivant des difficultés avant l'inondation, b) les personnes âgées, c) les personnes plus affectées psychologiquement par l'évènement en termes de stress et d) celles ne bénéficiant pas d'un réseau d'entraide interpersonnel suffisant dans les circonstances. Toutefois, d'autres intervenants soulignent que des sinistrés peuvent ne pas demander de l'aide, ne pas solliciter les organisations, ni correspondre à certaines conceptions de la « vulnérabilité », mais tout de même bénéficier des services offerts (ENT-06).

Deuxièmement, certaines personnes interviewées perçoivent que les sinistrés « habitués » aux crues, outre celles de 2017 et 2019, sont souvent plus autonomes, puisqu'ils ont développé des connaissances et des moyens pour faire face aux inondations (ENT-02, ENT-03, ENT-11). Cette position est nuancée par d'autres intervenants considérant que ces sinistrés peuvent être particulièrement affectés psychologiquement par la récurrence des évènements (ENT-05).

Enfin, plusieurs personnes interviewées différencient les besoins des sinistrés en fonction des situations qu'ils ont vécues lors de l'inondation (sinistrés inondés, évacués ou physiquement isolés sans être inondés), de la cote d'inondation de récurrence appliquée où se trouvent leur propriété, , puis la distinction entre les propriétaires et les locataires. Pour cette dernière catégorie, deux intervenants ont souligné l'inadéquation entre les besoins des locataires et les services offerts, notamment en matière de salubrité des logements (ENT-08, ENT-10).

5.1.2 Partage des responsabilités et des rôles entre les organisations

Face à l'ampleur de l'objectif de soutenir « un retour à la normale », un nombre non négligeable de participants à l'étude se questionnent sur le partage des rôles et responsabilités en matière de rétablissement des sinistrés. Plusieurs intervenants tentent d'abord de déterminer les rôles et les responsabilités de leur organisation. Cette réflexion s'accompagne aussi d'un questionnement sur les rôles et les responsabilités des autres organisations, le partage des ressources et des compétences entre les organisations, l'évolution des besoins des citoyens dans le temps ainsi que la volonté de

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

les responsabiliser. Les extraits ci-dessous indiquent que cette réflexion sur les rôles et responsabilités est toujours en cours, qu'elle peut évoluer au cours de la période de rétablissement et qu'elle mène à des décisions différentes d'un territoire à l'autre.

« Faut peut-être d'avance redéfinir quelles sont nos responsabilités et quelles sont les responsabilités de chaque service... Le fonctionnement avec le MSP... Y a toujours une question de jusqu'où on veut encadrer les sinistrés ? On veut accompagner les sinistrés et on veut en faire pour eux... On parle de responsabiliser les sinistrés (..) Donc, ça, il y a une réflexion à faire là-dessus. Et on n'a malheureusement pas le temps. On a des changements administratifs importants... Donc, on n'a pas recréé un plan officiel... Ce serait toujours quelque chose à faire. » ENT-02

« Quand on dit, le partage des rôles, responsabilités, le mandat de chacun, là. Comme on dit. L'objectif, ce n'est pas parce qu'on ne veut pas jouer dans votre carré de sable, puis qu'on ne veut pas que vous jouez dans le nôtre. On veut juste que le sinistré ne soit pas perdu, tantôt dans la maison des fous, à savoir, mais pourquoi tantôt c'était lui, mais que toi tu t'en vas. Nous, on va être là jusqu'à la fin. » ENT-06

Pis en fait, c'est dans tout ça, ce qui revient un peu c'est l'accompagnement du sinistré... Pis ça, moi, je nous la donne [cette responsabilité], mais mon collègue pourrait avoir une opinion différente. Y existe plein de ressources, mais pour le sinistré qui est débordé, d'être capables de prendre le temps de connaître ces ressources-là et d'aller les chercher... pas nécessairement évident. Je pense qu'il y a un rôle de généraliste, de voir le sinistré, de voir sa situation, lui proposer les ressources qui existent, pis de le référer aux bons endroits. Personnellement, c'est un rôle que je donnerais aux municipalités parce que c'est un gouvernement de proximité, mais c'est vraiment mon opinion personnelle. » ENT-02

« Encore là ça va varier aussi d'un secteur à l'autre parce que ce n'est pas justement la même structure qui va être mis en place. (...) Et ensuite c'est bien connaître, c'est bien comprendre que chacun comprenne bien le rôle de chacun, comme ça on sait qui est complémentaire, comment on peut travailler ensemble, quelles sont les responsabilités de l'un et de l'autre, comme ça personne ne se sent menacé, on ne s'emmêle pas les pieds, mais chacun peut intervenir de façon complémentaire auprès des gens. » ENT07

« On a le rétablissement des personnes versus le rétablissement du territoire si vous me permettez de le dire... Donc ça prend combien de temps pour tout enlever ce qui a été mis en place, puis réparer ce qu'il y a à réparer? Puis voir qu'on atteigne maintenant ça, le retour à une nouvelle réalité à la normale. Mais,

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

nouvelle réalité versus on est encore en train d'opérer. C'est ça. les grandes missions. (...) Et puis, en théorie, la santé devrait l'être, mais elle n'a pas été dans l'inondation où on a géré activement le rétablissement. Elle n'a pas été, elle devrait y être, disons dans un monde idéal, il faudrait qu'elle en fasse partie là, mais elle n'en a pas fait partie. » ENT-08

« Pis un des enjeux qu'on avait, tout le monde voulait donner des dons... Mais est-ce que la ville prend ça en charge? Non, ce n'est pas un rôle de la ville... On va travailler avec nos partenaires et puis bon, quel partenaire on a dans ce cas-là? Donc, c'est toujours... on veut que les gens se rétablissent, donc oui, ça pourrait être super facile de dire - "Oui, on va gérer les dons et tout ça". Mais non, ce n'est pas un rôle de la ville et il y a tu des organismes qui font ça? Il y a tu des gens que c'est la responsabilité de...? Pis sinon, nous, qu'est-ce qu'on peut faire ... dans notre cadre normal et selon les coûts... valeur ajoutée coûts, etc. On est toujours en mode évaluation... quand on veut. Et le rôle de la ville est quand même assez large aussi. » ENT-03

Lors des entrevues, les participants ont identifié des mécanismes soutenant leur réflexion en matière de partage des rôles et des responsabilités en matière de rétablissement. Premièrement, quelques organisations ont produit des documents de planification intraorganisationnelle afin d'articuler leur rôle en matière de rétablissement, ont développé quelques outils, ont inclus la dimension du rétablissement dans leur plan de sécurité civile ou ont développé des formations internes (ENT-03, ENT-04, ENT-06, ENT-08, ENT-09). Deuxièmement, en matière de partage interorganisationnel des rôles et responsabilités, des acteurs mentionnent avoir déjà participé à des rencontres entre organisations pour discuter de ces enjeux, avoir écrit des documents expliquant leurs rôles, avoir développé des projets pilotes permettant d'articuler le partage des rôles et responsabilités ou encore avoir adopté des outils pour soutenir la coordination du rétablissement (ENT-02, ENT-04, ENT-06, ENT-09). Troisièmement, des mécanismes informels (ex. discussions téléphoniques, rencontres) d'arrimage ou de sensibilisation aux rôles et responsabilités entre les organisations ont été utilisés lors du rétablissement de 2019 par plusieurs personnes interviewées (ENT-02, ENT-03, ENT-04, ENT-06, ENT-08, ENT-10).

Dans l'ensemble, la définition intraorganisationnelle et le partage interorganisationnel des rôles et responsabilités en matière de rétablissement semblent peu formalisés, ce qui peut engendrer des problèmes (ex. tension entre les organisations, absence de prise en charge de certaines

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

responsabilités). Ceci peut s'expliquer par le niveau de préparation plus faible des organisations pour la dimension du rétablissement que pour la dimension d'intervention. De plus, le partage des rôles et responsabilités varie d'un territoire à l'autre en fonction des décisions.

5.1.3 Enlignement entre les politiques et les instruments

Dans cette section, nous analysons l'enlignement entre les politiques publiques gouvernementales en matière de rétablissement, les principaux outils d'intervention utilisés, ainsi que les actions réalisées sur le terrain.

Politiques et instruments du gouvernement du Québec

En matière de politiques publiques, la politique québécoise de sécurité civile (Gouvernement du Québec, 2014, p. 73-74) établit l'objectif de « *prévoir des mesures favorisant un rétablissement rapide et efficace à la suite d'une catastrophe* ». La réalisation de cet objectif repose sur « *la planification de mesures, à tous les niveaux, devant permettre aux communautés et organisations touchées par une catastrophe de se reprendre en charge rapidement et de limiter les séquelles pouvant subsister* » (p. 74). Dans les exemples de moyens envisagés, la politique propose la mise en place de « *structures* » et de « *modalités de fonctionnement* » pour soutenir la coordination des mesures de rétablissement, dont les rôles et responsabilités des acteurs. (p. 79). Dans la section précédente, l'analyse des résultats indique que plusieurs personnes interviewées se questionnent sur le partage des rôles et responsabilités et ont parfois développé à l'échelle locale et de manière *ad hoc* des mécanismes pour soutenir la coordination des mesures de rétablissement.

Selon la planification stratégique 2019-2023 du ministère de la Sécurité publique (Gouvernement du Québec, 2021), les priorités en matière d'amélioration sur le rétablissement se sont concentrées sur la simplification du programme d'indemnisation et d'aide financière, par le biais de changements législatifs et règlementaires, mais également de projets technologiques, l'ajout de ressources humaines et de la formation. En matière de réponse aux besoins perçus, le programme d'indemnisation et d'aide financière vise à répondre aux besoins de base des sinistrés et faciliter la reconstruction de leurs milieux de vie. Le ministère a également développé des outils pour répondre

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

aux besoins de communication (séance d'information, ouverture de bureaux de services dans certaines municipalités, formation des effectifs). L'action en matière de rétablissement s'est ainsi concentrée sur l'amélioration du programme au cours des dernières années. Dans son guide à l'intention des municipalités pour la préparation aux sinistres, le MSP (Gouvernement du Québec, 2021b, p. 60-63) suggère la mise en place de centres de soutien au rétablissement / bureaux de rétablissement pour établir un guichet unique de services aux sinistrés, ainsi que la désignation d'une personne responsable du rétablissement dans les municipalités. La recherche d'un équilibre entre la volonté de simplifier le programme d'indemnisation et l'aide financière et le développement d'autres instruments pour soutenir le rétablissement rejoint cet extrait de la consultation à la Commission des institutions de l'Assemblée nationale lors du projet de loi pour modifier le programme.

« Toutefois, il faut retenir que l'aide financière ou l'indemnisation ne peut constituer le seul élément du rétablissement. Les éléments suivants sont nécessaires, c'est-à-dire : donner rapidement aux sinistrés un accès à de l'information claire; offrir des services personnalisés et en continu, même plusieurs mois après le sinistre; mettre en place la coordination en rétablissement entre les divers intervenants — ministères, organismes, villes et municipalités — pour favoriser la fluidité des informations et la gestion des dossiers des sinistrés; un élément important, former les intervenants en mesure d'urgence afin qu'ils aient les connaissances et la préparation requises pour accomplir leurs responsabilités en lien avec le rétablissement; d'autre part, accompagner les personnes les plus vulnérables dans leurs démarches, comme les personnes âgées, les personnes malades, les nouveaux arrivants ainsi que les personnes sinistrées qui sont fortement déstabilisées suite aux sinistres. De plus, une attention particulière doit être apportée à l'offre de services pour la réparation et la reconstruction qui, dans certains cas, ne peut répondre à la demande et mène parfois à des services inadéquats en coûts et en résultats finaux. » Croix-Rouge. Journal des débats de la Commission des institutions, 21 février 2019, vol. 45, no. 7. Consultation particulière projet de loi 8

En matière de services psychosociaux, le ministère de la Sécurité publique précise que les CISSS et les CIUSSS peuvent généralement assurer une prise en charge de ces services par des ressources qualifiées (Gouvernement du Québec, 2021b, p. 45). Selon les entrevues réalisées, la coordination des activités de rétablissement des établissements de santé et de services sociaux aux activités municipales de rétablissement varie grandement selon les localités (ENT-2, ENT-04, ENT-05,

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

ENT-06, ENT-08, ENT-11). À titre d'exemple, les intervenants municipaux dans trois régions différentes ont identifié leurs partenaires des CISSS/CIUSSS comme des partenaires centraux dans le processus de rétablissement avec qui ils ont développé des mécanismes de coordination (ENT-2, ENT-04, ENT-10). Dans deux autres régions toutefois, les intervenants municipaux ont souligné que les établissements devraient faire partie de leurs partenaires en matière de rétablissement, mais que ce n'était pas le cas (ENT-08 et ENT-11). De façon générale, les personnes interviewées du secteur de la santé ont souligné l'importance de sensibiliser les hauts gestionnaires à leur rôle afin de bénéficier de l'appui et des ressources nécessaires puisqu'elles réalisent un travail méconnu du réseau de la santé et des services sociaux.

Instruments et actions des acteurs locaux

Sur le terrain, plusieurs actions réalisées par les intervenants municipaux, les professionnels du secteur de la santé et des services sociaux et le personnel des organisations humanitaires et communautaires reposent sur des pratiques organisationnelles développées sur la base de leçons tirées à la suite des inondations de 2017 ou élaborées en 2019. Dans certains cas, il s'agit de pratiques antérieures.

Sur la base des entrevues et de l'analyse documentaire, nous avons classé les différents instruments et actions des acteurs locaux en fonction des cinq catégories de besoins des sinistrés (besoins de base, accompagnement pour l'obtention d'aide financière, reconstruction des milieux de vie, soutien psychologique et psychosocial, communication) auxquelles nous ajoutons le besoin de coordination intra et interorganisationnel pour soutenir la mise en œuvre des actions (voir tableau 32).

Tableaux 32 : Recensions des instruments et actions des acteurs locaux en matière de rétablissement social en fonction des besoins perçus des sinistrés

Besoins perçus	Besoins de base	Accompagnement pour l'obtention d'aide financière	Reconstruction des milieux de vie	Soutien psychologique, psychosocial	Communication
Instruments, outils, actions	<ul style="list-style-type: none"> • Alerte • Processus d'évacuation de manière à soutenir le rétablissement • Hébergement temporaire • Alimentation • Gestion et distribution des dons • Programme supplémentaire de la Croix-Rouge et de municipalités • Accueil et orientation des sinistrés 	<ul style="list-style-type: none"> • Bureaux d'aide aux sinistrés • Personnels désignés à l'avancement des dossiers (prise de rendez-vous, procuration) • Collecte et transmission d'information pour répondre aux exigences • Personnels d'accompagnements pour les formulaires et processus 	<ul style="list-style-type: none"> • Processus d'inspection et d'émission de permis • Visite de réintégration • Nettoyage et décontamination • Soutien pour trouver entrepreneurs • Coordination avec services essentiels (HQ, Gaz) • Interventions sur la salubrité / moisissure • Projet de médiation culturelle sur l'inondation 	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil et orientation des sinistrés • Référencement vers les services adéquats et les organisations • Création d'équipe dédiée • Activités publiques (café rencontres, médiation culturelle) • Déplacement dans les milieux de vie pour rencontre des sinistrés 	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil et orientation des sinistrés • Formation des employés afin qu'ils connaissent les ressources internes et externes • Documentation pour soutenir la réintégration au domicile (information sur la décontamination, etc.) • Documentation pour famille, amis
Coordination intraorganisationnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Équipe dédiée au rétablissement et prêt de ressources de directions / services, projets-pilotes / guichet unique • Équipe interdisciplinaire à l'interne • Outils de suivis des cas pour la coordination et la prise de décisions • Intégration de la dimension rétablissement dans les outils de planification de sécurité civile • Formation des intervenants à la structure et aux besoins lors du rétablissement 				
Coordination interorganisationnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Partage <i>ad hoc</i> d'information et de données • Réalisation d'activités conjointes (ex. séance d'information, visites d'évacuation et d'intégration de domicile) • Coordination pour des dossiers complexes • Outils de coordination informels 				

5.1.4 Allocation et la gestion des ressources entre les organisations mobilisées

En matière d'enjeux nuisant à la mise en œuvre et à la gestion des ressources pour le rétablissement des sinistrés, les entrevues ont permis d'identifier quatre types d'obstacles.

Premièrement, quelques personnes ont mentionné que les difficultés créées par le financement et les règles administratives des mesures de rétablissement sont importantes, comparativement aux financements des mesures d'intervention qui bénéficient des règles sur les mesures d'urgence.

« Malheureusement, le rétablissement ce sont des mesures d'urgence, mais ce n'est pas assujéti aux règles législatives de mesures d'urgence. Donc, toutes tes dépenses, toute ta planification, tout ce que tu veux faire comme activités, toute ta question d'appels d'offre, tout ça revient. Ça fait reset. (...) Moi, je pense qu'y a une réflexion à y avoir d'un point de vue législatif. » ENT-04

« Un grand point-là et probablement pour moi le plus grand point, ça été au niveau provincial, c'est que les balises que le gouvernement du Québec s'est données en matière de financement ou de paiement lorsqu'il arrive une catastrophe au Québec. Selon moi, ça date de trop longtemps. Il faudrait que ça soit revu. » ENT-10

« De mémoire, les embauches sur le temps supplémentaire, etc, qu'on a faites pendant les inondations ont été remboursées avec certains barèmes. Mais la partie rétablissement... » ENT-02

« Il y a quand même d'écoutes pour la révision de la loi sur la sécurité civile. On a demandé au gouvernement d'intégrer dans la loi, puis tu sais les pouvoirs, certaines notions par rapport au rétablissement pour faciliter la capacité des villes pendant le rétablissement... Parce que là, on tombe avec... On a tous les pouvoirs au monde, c'est vraiment l'un à l'autre. On a beaucoup insisté avec eux pour dire : C'est un enjeu épouvantable. On n'est plus capable de fonctionner. » ENT-08

L'enjeu financier est également présent pour les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, mais la problématique semble plutôt résider dans les règles à suivre pour attribuer les efforts supplémentaires et les dépenses pour le rétablissement dans les différents budgets de l'établissement.

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Deuxièmement, des intervenants soulignent que la temporalité des services offerts ne permet pas de répondre à l'ensemble de la période de rétablissement. Ainsi, les ressources ne sont pas déployées sur le territoire pour une période suffisante.

« Mon questionnement, qui est toujours au niveau de ces organisations-là, c'est « c'est quoi ta capacité à être là jusqu'à la fin ? » (...) Mais journée que toute ça n'est plus là, on se l'ai fait dire à part les sinistrés, là, vous êtes les seuls qui est encore là. » ENT-06

« Mais l'impact du sinistre chez les personnes n'est pas terminé justement parce que les gens ont été inondés, puis, ils vont en avoir pendant deux ans à faire des démarches, à faire des rénovations, avant de retrouver un mode de vie normal. Donc l'écart entre la perception du besoin et la réalité du besoin est souvent très grand... Donc, le mieux c'est qu'on diminue cet écart-là, mais c'est vrai à tous les niveaux. » ENT-07

Troisièmement, la difficulté d'obtenir de l'information de gestion interorganisationnelle permettant de connaître la situation des sinistrés sur le terrain et de coordonner les actions demeure un problème identifié par les organisations.

« Faciliter le partage d'informations et je me répète un peu, mais, entre les organisations puis de faire en sorte que ça devienne comme la façon de faire pour que quand quelqu'un s'en va demander un permis, ou de l'aide financière, on sait que pour ce sinistré-là. Ah ben, y est déjà suivi par la santé etc... Ce partage d'informations là faudrait arrêter de le travailler toujours en silo. » ENT-02

Quatrièmement, le manque de préparation est également identifié comme un facteur limitant la gestion des ressources lors du rétablissement.

« Est-ce que l'on répond à tous les sinistres en sécurité civile ? Je dirais que non parce que c'est tellement nouveau et ça arrive rapidement les changements qu'on n'a peut-être pas nécessairement, soit les budgets, soient les équipements pour répondre adéquatement. Parce qu'encore-là il faut comprendre qu'on est au Canada, au Québec, il n'arrive pas des sinistres comme il en a chez nos voisins américains ou peut être en Europe où c'était plus fréquent. Quoi qu'on, dit ici au Canada, c'est ici que ça va le plus vite, les changements climatiques. Donc évidemment comme organisation pour aller chercher, soit les budgets, soit pour convaincre les élus que c'est important. Mais ce n'est pas simple parce que le

fait que ça n'arrive pas souvent. » ENT-10

5.2 Analyse du fardeau administratif

Dans cette section, nous présentons les résultats de l'analyse sur le fardeau administratif vécu par les sinistrés selon le point de vue des répondants interviewés. L'analyse des résultats repose sur trois types de coûts engendrés par le fardeau administration selon les écrits scientifiques, soit (1) les coûts d'apprentissage, (2) de conformité et (3) psychologiques (Moynihan et al., 2015), types auxquels nous avons ajouté (4) les coûts engendrés par le manque d'intégration des activités organisationnelles et inter-organisationnelles entourant le programme d'indemnisation et d'aide financière.

5.2.1 Coûts d'apprentissage

En matière de **coûts d'apprentissage**, les répondants identifient plusieurs facteurs nuisant à la capacité des citoyens de comprendre les détails du programme, les étapes à suivre et les informations à fournir.

La **complexité** du programme d'aide financière et d'indemnisation apparaît comme une dimension influençant les coûts d'apprentissage des citoyens. Quelques personnes interviewées, ainsi que le rapport du Bureau du Vérificateur général du Québec (2021), mentionnent que le programme comporte des éléments complexes et difficiles à interpréter. Les demandeurs doivent investir du temps et de l'énergie pour comprendre le programme. La protectrice du citoyen souligne également que les citoyens ont de la difficulté à comprendre le processus à suivre, les documents à fournir et le rôle des différentes organisations.

« Il y a des manques de soutien par rapport à comment ça fonctionne, ça devient très mélangeant pour eux. Il y a aussi des drôles de critères qui peuvent complexifier la chose parfois. Souvent je comprends qu'un moment donné, il faut que tu donnes des définitions là, mais il est souvent défini par rapport, mettons à un pourcentage de dommages, à des éléments comme ça. » ENT-08

« Y a plein de gens, c'est long les dossiers parce qu'ils ont un important apprentissage pédagogique pendant qu'y reçoivent tout ça. Et là, faut que

t'assimiles, tu digères... C'est normal que ça prenne du temps. C'est normal que tu poses des questions quatre fois... avant de prendre une décision. » ENT-04

« Les plus gros obstacles je dirais les questions-réponses. La recherche d'informations. La recherche de réponses. C'est le plus gros obstacle... » ENT-01

« Certains éléments du programme 2019 sont complexes. Le MSP ne peut donc pas exiger du demandeur qu'il en ait une connaissance appropriée. » VGQ, 2021, p. 21

« Écoutez, s'il y a une chose qu'on peut amener, un grand constat que nous avons fait, c'est la difficulté pour les sinistrés de se retrouver, que ce soit dans l'administration du programme comme tel, en raison des pièces à fournir, mais aussi du rôle des intervenants, des responsabilités des intervenants à la suite d'un sinistre. Je crois que cela mériterait d'être défini très clairement. Est-ce que c'est dans le cadre d'un programme, ou dans le cadre d'un protocole, ou autrement? Mais les gens qui sont des personnes sinistrées ont besoin d'informations, ont besoin d'informations claires, précises, cohérentes, de ne pas avoir à se faire dire : Ça, ça ne m'appartient pas, c'est au ministère des Affaires municipales ou c'est dans ta municipalité qu'il faut que tu ailles chercher ton permis de construction. Je pense que la cohérence avec l'ensemble des personnes qui doivent intervenir dans la réparation du préjudice subi par les sinistrés est extrêmement importante, et ça, ça fait partie de l'information qui doit être donnée tant aux sinistrés qu'au personnel, je dirais. » Témoignage de la Protectrice du citoyen, Journal des débats de la Commission des institutions, 21 février 2019, vol. 45, no. 7

Les personnes interviewées considèrent que plusieurs **facteurs individuels** influencent les coûts d'apprentissage au sujet du *programme général d'indemnisation et d'aide financière* et du processus administratif à suivre. Selon elles, les coûts d'apprentissage varient d'un individu à l'autre. Parmi les facteurs identifiés, certains relèvent des éléments antérieurs aux inondations, parfois désignés comme des « vulnérabilités » par les personnes interviewées. Il s'agit notamment du niveau de littératie, le manque de familiarité avec les termes utilisés, la capacité à comprendre le français comme langue seconde, la précarité financière, ainsi que l'état de santé mentale et physique. D'autres facteurs seraient davantage liés directement aux inondations, comme le stress ressenti.

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

« Pour la grande majorité des sinistrés, les gens sont assez autonomes, se prennent en charge et naviguent dans les programmes. C'est un peu long, fatiguant tout ça, mais y arrivent bien. Mais y a quand même une minorité qui ont des dossiers très compliqués et qui ont des situations qui étaient déjà très compliquées avant le sinistre et qui fait juste empirer. Pis que si on ne les aide pas ou les supporte pas davantage, ils risquent de pas passer bien à travers du processus. » ENT-02

« Dans la mesure où je disais qu'on accompagne des fois les gens dans leur démarche, ils doivent faire par exemple des réclamations au MSP, c'est des formulaires, plusieurs pages et tout ça, il y a des gens qui ne savent pas lire, il y a des gens que le français ce n'est pas la langue première non plus ou il y a des gens que les mots utilisés dans les formulaires ne sont pas des mots qu'ils connaissent, qui ont peut-être moins d'éducation et tout ça, donc ils sont limités dans l'accès au service ou que l'accès au service pour des gens est limité par leur capacité à faire valoir aussi leur demande d'aide, à savoir ce qui existe, puis à comprendre qui a un rôle à jouer, et que s'ils sont chez eux et attendent que quelqu'un vienne, ça se peut que ça ne marche pas. » ENT-07

« Parce qu'eux en lisant, surtout avec le stress, en essayant de comprendre les règlements provinciaux, ils n'étaient pas capables de savoir est-ce qu'ils étaient éligibles finalement aussi pour le terrain. » ENT-01

« Puis les plus longs dossiers, c'est des gens qui ont besoin de l'accompagnement qu'on n'a peut-être pas identifié assez vite, il y a un besoin d'accompagnement... Parce que, quand il arrive à un sinistre majeur, on en traite du volume, du volume, mais c'est quand on a un peu moins de volume qu'on a réussi à reprendre le dessus, que l'on se rend compte que certaines clientèles qui était plus vulnérables. » ENT-09

Par ailleurs, la nature des pertes et des dégâts découlant des inondations engendre une **situation temporelle particulière** où les sinistrés ont intérêt à agir rapidement pour limiter les dommages. Cette caractéristique est susceptible d'influencer les coûts d'apprentissage alors que les sinistrés bénéficient de moins de temps pour être informés sur le programme d'indemnisation et le comprendre.

« Des fois, c'est simplement si je ne connais pas, que tel service existe, donc je ne fais pas la demande. S'ils ne savent pas qu'il y a de l'aide qui existe, ils ne feront pas de réclamations, ils l'apprennent des fois beaucoup plus tard, ce qui vient compliquer les démarches aussi parce que peut être les dommages à la maison ou au bâtiment dans le cas des inondations se

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

sont aggravés, peut être comme personne si ça a pris six mois avant que j'aie cherché de l'aide, mon état s'est dégradé, donc c'est plus difficile après. » ENT-07

En matière de communication, plusieurs outils ont été adoptés par le ministère de la Sécurité publique, par des municipalités, des organisations du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que par des organisations communautaires pour répondre aux demandes d'information des citoyens.

D'une part, le ministère de la Sécurité publique réalise fréquemment des **séances d'information** auprès des citoyens sur le programme d'aide et d'indemnisation à la demande des municipalités. Cette séance publique retient fréquemment l'attention des personnes interviewées. Certains soulignent les limites de cet outil pour répondre aux préoccupations des citoyens.

« Les émotions étaient à fleur de peau. Tu le voyais dans les questions aussi que les gens posaient. La pauvre personne qui est en avant et qui est là juste pour présenter de façon générale le programme faisait un job vraiment très bien... La DRÉ (Direction générale du rétablissement du ministère de la Sécurité publique)... je m'en souviens comme si c'était hier... Tu ne peux pas répondre aux gens, à leurs questions qui sont spécifiques à leur dossier, y est pas là... Mais les gens n'en ont pas d'intérêt pour la généralité. Ils veulent gérer leurs problèmes. » ENT-04

« Puis je comprends que le MSP a fait des rencontres citoyennes où est-ce que le MSP est là, c'est présent avec nous... Qui va répondre aux questions des citoyens par rapport à c'est quoi ? Qui étaient admissibles ? Qu'est-ce que j'ai fait qui est remboursable ? C'est quoi le programme ? Mais mon interprétation, a été vraiment que ça prend de quoi pas mal de plus personnalisé « que vient à la rencontre citoyenne, puis tu poseras tes questions ». Quand t'es tellement dans le noir comme ça, tu ne sais même pas quelle question poser, tu as besoin vraiment d'être guidé plus. Puis il s'améliore avec ça le MSP ». - ENT-08

« [Le ministère de la Sécurité publique], ils l'ont fait au début du rétablissement, des journées où les citoyens peuvent aller les rencontrer. Ça, c'est un... quelque chose qui aide beaucoup aussi en période de rétablissement. Et quand le provincial se déplace sur le terrain pour venir rencontrer les citoyens, pis les aider, ça fait une différence. Sauf qu'il y a tellement de... beaucoup de citoyens et ça fitte pas tout le temps dans les bonnes journées. Donc peut-être plus éparpiller. Et aussi, c'est le fun au début, mais quand on est encore dans le stress

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

et dans la gestion du rétablissement et qu'on vient juste de prendre connaissance de l'ampleur des dégâts, peut-être que c'est trop tôt aussi. C'est bien, mais peut-être que ce serait le fun aussi que ce soit étiré dans le sens où on peut en avoir deux, trois mois après, six mois après, de ces représentants-là du ministère qui viennent rencontrer les citoyens pour leurs besoins, leurs demandes, leur dossier. » ENT-01

Par la suite, les **sinistrés traitent leur dossier** d'aide financière et d'indemnisation avec des membres du personnel du ministère de la Sécurité publique. Dans certaines municipalités, le personnel traite ces dossiers en personne, sur place, durant une période plus ou moins longue. Toutefois, le traitement téléphonique est l'outil le plus fréquemment utilisé. Selon les rapports annuels du ministère de la Sécurité publique, le nombre d'appels téléphoniques à la Direction générale du rétablissement responsable des demandes des sinistrés s'élevait à 49 988 en 2018-2019, 86 845 en 2019-2020 et 13 918 en 2020-2021 (Gouvernement du Québec, 2020, p. 50; 2021c, p. 48). Pour les inondations de 2019, ce ministère a traité 7 685 demandes, dont 69% proviennent de propriétaires d'une résidence principale et 13% de locataires (Vérificateur général du Québec, 2021, p. 11).

Ce travail a mobilisé un effectif d'environ 200 personnes (employés permanents, prêts de service de ministères, embauches temporaires) devant être formées sur le nouveau programme général d'indemnisation et d'aide financière adopté en avril 2019, peu de temps avant les inondations. Le **déséquilibre** entre le nombre élevé de demandes de sinistrés, le nombre d'employés disponibles et l'état de formation des effectifs au départ a ralenti le traitement des demandes des sinistrés.

« Quand les sinistres sont d'envergure limitée, la situation est aisément prise en charge et gérée. Lorsque des événements d'envergure importante surviennent, en revanche, le ministère fait alors face à d'importants défis pour offrir une prestation de services satisfaisante. Il doit rapidement embaucher, former, organiser les activités d'information et d'accueil des personnes sur les lieux du sinistre et, dans les jours qui suivent, recevoir et traiter le plus rapidement possible les demandes d'aide financière des sinistrés. » (Gouvernement du Québec, 2021a, p. 24)

« Le manque de ressources du ministère de la Sécurité publique (MSP) pour traiter le grand nombre de demandes semble évident. Par ailleurs, il est clair que

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

lorsque ces évènements surviennent, l'ensemble du personnel déployé par le MSP ne dispose pas d'une formation complète et équivalente. En effet, il y a souvent des contradictions dans le discours entre les différents intervenants, ce qui ajoute à la complexité du traitement des demandes d'aides financières pour les citoyens. » (Fédération québécoise des municipalités, 2019, p. 4)

Depuis peu, les effectifs d'employés permanents dédiés à l'analyse des dossiers ont été augmentés afin de mieux répondre à la demande et former de manière continue les effectifs avant les sinistres (ENT-09). Ainsi, le ministère semble avoir augmenté sa capacité à gérer des situations de « surcharge » qui surviennent lorsqu'un sinistre engendre un grand nombre de sinistrés comme lors des inondations de 2017 et 2019. Le traitement des dossiers des sinistrés est également susceptible d'être retardé en raison d'une pénurie de travailleurs de la construction et d'inspecteurs en bâtiment (ENT-02, 04, 06, 09).

En 2019, le **traitement à distance des dossiers** ainsi que le **roulement du personnel** semblent influencer les coûts d'apprentissage pour les sinistrés en raison du manque d'accessibilité aux employés du ministère, l'incertitude engendrée pour le suivi de leur dossier ainsi que la complexité des démarches à réaliser.

« Physiquement, il n'y avait plus personne. Mais tandis que nous on était là. Fait que souvent on se retrouvait à recueillir un peu leur situation. Puis on essayait de leur apporter un support là-dedans. Mais ils sont confrontés à une grosse machine, puis il faut qu'ils appellent à des endroits que c'est justement, c'est des boîtes vocales, ils ne savent pas quand ils vont avoir le retour d'appel. Ils ont ben beau noter le nom de la personne avec qui ont parlé la dernière fois. Souvent, ils ne reparleront plus jamais à la même personne. » ENT-06

« Par contre, y manquait c'est ça... un des gros joueurs, c'était le MSP. Il y avait des discussions qui se sont faites par téléphone. Donc, des fois, on arrivait à faire prendre un rendez-vous téléphonique à un sinistré avec les gens de l'indemnisation. Puis, il venait dans le bureau des gens des permis accompagnés par quelqu'un du CISSS pour discuter du dossier. Ça s'est fait quelques fois, mais ce n'était pas un mécanisme aisé. » ENT-02

5.2.2 Coûts de conformité

Les coûts de conformité correspondent aux efforts déployés pour répondre aux exigences administratives du programme, notamment en matière de documentation à fournir. Dans ce domaine, une partie des changements effectués en 2019 au programme d'indemnisation et d'aide financière correspond à une réduction des coûts de conformité basée sur une simplification des documents demandés, en permettant notamment « au demandeur de recevoir certaines indemnités sans avoir besoin de transmettre de factures, ni de pièces justificatives » (Vérificateur général du Québec, 2021, p. 9). « Poursuivre la simplification des façons de faire en matière d'aide aux sinistrés » apparaît comme un objectif important du plan stratégique du ministère.

Néanmoins, certains coûts de conformité demeurent. D'une part, dans le contexte entourant les inondations, les sinistrés n'ont souvent pas anticipé le type d'information et de documents qui seront utiles lors de l'étape du programme d'indemnisation et d'aide financière. Ce type de documents peut correspondre à des preuves de résidence, des photos démontrant le niveau d'eau atteint dans la propriété et sur le terrain, ainsi que des informations sur les dates des événements. Dans certains cas, des municipalités soutiennent les citoyens dans la production de ces informations.

« En fait, les indemnisations étaient montées en fonction du niveau d'eau par rapport au terrain et au bâtiment. Pis aussi dans certains secteurs, c'est ardu parce que y peut avoir l'accès coupé, mais il n'y a pas nécessairement d'eau qui va au bâtiment, mais un peu d'eau sur le terrain. Donc quand on arrivait pour remplir les demandes avec les citoyens pour les accompagner finalement... pis qu'y avait des problématiques de compréhension ou de communication avec le ministère, mais qu'on n'avait pas l'information à savoir est-ce que l'eau est allée sur ton premier plancher ? ou est-ce que l'eau est allée finalement juste sur le terrain et ça a tout détruit l'entrée charretière ? C'est cette information-là qu'on avait besoin pour permettre de faire avancer les dossiers en 2019. » ENT-01

« Mais ce n'est pas tous les citoyens qui ont nécessairement pris des photos en plein milieu du max de l'inondation pour dire regarde l'eau était là, ce qui fait que ça devient des fois compliquées pour eux, puis juste pour vous dire. » ENT-08

« Mais pour la préparation aux inondations, les gens ne savaient pas forcément qu'est-ce qu'ils... Ils avaient acheté deux pompes et ils les avaient surveillées

pendant 10 jours. Ils étaient éligibles pour 10 jours de prévention à leur bâtiment. Donc, c'était... Dans les petits détails comme ça, on est allés les aider à aller chercher le maximum en fournissant aussi l'information : quelle date exactement ça a commencé, quelle date l'eau s'est retirée, quelle date le ci... Mais les gens n'ont pas enregistré ces informations-là, mais c'est des informations que le ministère demandait... ENT-01

« Mais ça là, on se l'ai fait dire souvent : "Mais pourquoi qui ont besoin que je leur prouve qu'il y avait de l'eau chez nous. Tout le monde le sait qu'il y avait de l'eau chez nous. Il y a des débris partout." » ENT-06

« La ville peut aider à fournir effectivement les vérifications, versions municipales. C'est un document d'admissibilité (..), avec le permis de conduire ou l'avis de cotisation pour statuer s'il habitait là ou pas le citoyen. Parce que pour éviter les cas fraudes. » ENT-09

« Ça devrait aider quand même parce que le ministère va demander une validation de la ville pour dire, est-ce qu'il y a vraiment eu de l'eau là ou non? Puis, je peux comprendre parce que sincèrement, il y a des demandes qui sont faites au ministère pour des secteurs qui n'ont jamais vu de l'eau. OK. Donc, je comprends vraiment que le ministère demande qu'on dise "oui, oui, il y a vraiment eu un problème à cet endroit-là". » ENT-08

Au-delà de transmettre de l'information aux sinistrés et autres organisations, quelques intervenants ont souligné le rôle actif joué par leur organisation dans le processus d'arrimage entre le citoyen et les organisations publiques afin de faciliter le processus. Ces professionnels ont l'habitude d'interagir avec l'administration publique et connaissent les termes techniques, ce qui a permis de faciliter les démarches des citoyens. Ce travail des intervenants permet de réduire les coûts de conformité vécus par les citoyens.

« Puis je dirais même que dans beaucoup de cas, c'était plus simple pour nous de communiquer directement avec le représentant du ministère attitré au dossier. Donc, les gens nous signaient, pas une procuration, mais un... oui comme une procuration qui donnait droit de demander de l'information dans leur dossier et de fournir des documents pour eux, etc. Donc, toutes ces informations-là de date, de rapports de reçus, d'achats de temps, c'était nous qui les fournissions au ministère finalement. » ENT-01

« Puis l'approche est très en silo : le MSP fait ses choses, les permis font autre chose, le CISSS fait ses propres choses. Mais des fois, il faut que tous les services se parlent pour arriver à faire avancer les dossiers ». ENT-02

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

En termes de coût de conformité, l'extrait ci-dessous est également un exemple où le processus d'indemnisation est ralenti par la difficulté pour le sinistré à fournir des documents se trouvant dans sa propriété, ainsi que des conséquences que cette situation entraîne sur le traitement de son dossier.

« Je donne un exemple. Je suis sinistré, évacué. Il me demande que ça me prend absolument mon certificat de localisation pour continuer mon dossier. Je comprends que tu ne me donneras pas l'argent tant que je ne te l'aurais pas donné mon certificat, mais attends pas deux semaines que je puisse accéder à chez nous pour continuer à avancer mon dossier. C'est ça qui était hyper difficile. Hyper, je veux dire, frustrant pour les sinistrés. Surtout que c'est un préalable à d'autres choses. Un coup que je t'ai donné mon certificat. "Ah OK, c'est bon, mais ça me prend aussi telle affaires". C'est tellement étagiste que ça devient les 12 travaux d'Astérix. Le pire, c'est quand il le présente au début, ça l'air hyper simple, hyper fluide. C'est fluide, mais dès que t'as un petit grain de sable, ça n'avance pas, c'est ça le problème ». ENT-06

Enfin, deux autres coûts de conformité sont fréquemment mentionnés par les personnes interviewées. Le premier coût de conformité porte sur la difficulté pour les citoyens d'obtenir des soumissions d'entrepreneurs pour effectuer les travaux de réparation ou de reconstruction. Selon les personnes interviewées, cette étape serait plus difficile à réaliser en raison de la pénurie de main-d'œuvre dans le secteur de la construction, ainsi que de la réticence des entrepreneurs à réaliser une soumission lorsqu'ils pensent que les résidents n'auront pas les autorisations de rénover leur propriété. Le second coût de conformité repose sur la perte de documents dans le traitement des dossiers. Ce problème a été relevé dans certaines des entrevues et dans un rapport du Protecteur du citoyen (2020, p. 60). Les projets d'informatisation du traitement des demandes par le ministère viendraient en partie répondre à cet enjeu.

5.2.3 Coûts psychologiques

En matière de coûts psychologiques liés au processus de demande d'indemnisation et d'aide financière, les intervenants et les professionnels interviewés ont fourni plusieurs exemples d'impacts personnels vécus par les sinistrés à travers leur processus d'interaction avec l'État. Ces résultats se basent sur les perceptions et le vécu des intervenants et professionnels interviewés. Ils

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

représentent un point de vue externe sur les coûts psychologiques vécus par les sinistrés. Ces résultats sont à l'analyse des entrevues réalisées avec les sinistrés (voir section 3).

Les exemples de coûts psychologiques perçus par les intervenants et professionnels interviewés sont variés contrairement aux autres types de coûts associés au fardeau administratif.

Premièrement, un des intervenants souligne le manque de contrôle que les citoyens peuvent vivre en raison de leur situation de sinistrés et des démarches à entreprendre avec plusieurs organisations.

« Et là, comme tu es sinistré, comme t'as perdu le contrôle, t'essaies de naviguer là-dedans. C'est très difficile pour toi de séparer les enjeux ou d'être capable de faire le lien entre ce que dit mettons M. Legault ou madame la ministre, du MSP qui annoncent des choses versus ce que tu te fais traduire localement par les autorités qui ont aussi une dynamique avec la municipalité, dans la MRC, avec la députée provinciale. Je te dirais que ça, c'est un enjeu majeur. » ENT-04

« Et il y a tous les enjeux psychologiques aussi de stress fatigue... d'anxiété... qui s'ajoutent à toutes les difficultés que les gens avaient avant. Pis on se rend compte qu'y a beaucoup de gens qui vivent des difficultés qu'on ne voit pas nécessairement au quotidien, mais ces événements-là font ressortir. Mettent en lumière un peu plus les difficultés que les gens vivent. » ENT-02

Les écarts d'interprétation d'un employé à l'autre lors du traitement des demandes transmises au gouvernement ou encore d'une municipalité à l'autre pour la délivrance des permis sont également identifiés comme une forme de coût psychologique en raison du sentiment d'incompréhension ou d'injustice que ceci peut produire.

« Des fois, ils étaient soulagés. Ils avaient parlé à quelqu'un. Il dit : « Okay, il m'a dit ça, ça, ça, ça, ça. » Puis des fois, la semaine suivante ou peu importe, ils venaient de recevoir quelque chose d'autre ou il y avait quelque chose dans la boîte aux lettres. Ça venait de changer du tout au tout. (...) C'est un cercle interminable, souvent pour plusieurs personnes. Ils n'avaient jamais la tranquillité d'esprit que leur dossier avançait réellement. C'est ça qui était difficile pour eux. C'est comme si, à tout moment, leur téléphone pouvait sonner avec cette nouvelle-là. » ENT-06

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Le décalage entre le vécu des sinistrés et le fonctionnement du programme d'indemnisation est également identifié comme une source de frustration.

« Les personnes vont trouver que c'est long, la difficulté des fois à comprendre la mécanique bureaucratique, ou comment fonctionne ma demande d'indemnisation. "Je suis inondé. J'ai des dommages". Donc, pour eux c'est simple. Ils vivent, ça fait 3 mois qu'ils ont abandonné la maison, pour eux la situation est claire et nette. » ENT-07

Les difficultés associées à l'ampleur des décisions à prendre et des impacts de celles-ci sur la vie des sinistrés ont également été identifiées comme un coût psychologique à considérer.

« Y en a qui voulaient pas du tout dealer avec leur dossier. On a des gens à qui on demandait des documents supplémentaires pour être capables d'émettre le bon permis soit de rénovation ou démolition. Mais ça prenait des documents supplémentaires des études professionnelles. Les citoyens ne les faisaient juste pas. Ils étaient comme pas là dans leur tête, ils n'étaient pas rendus là. Donc, ça prenait du temps. Jusqu'à temps qu'y se fassent leur idée et finalement fassent faire les études. ENT-01

Enfin, certains rapportent que les sinistrés de 2019 ayant déjà vécus les inondations de 2017 ont eu des réactions différentes face aux décisions du gouvernement sur le changement du programme d'indemnisation et la zone d'intervention spéciale (ZIS).

« Intervieweur : Est-ce qu'il y avait une différence entre 2017 et 2019 que vous avez constaté parce que le programme a changé ?

Répondant : Il y a une différence qui a été positive, c'est qu'ils savaient dans quoi ils s'embarquaient. Ceux qui avaient déjà vécu l'évènement, ils savaient. Je vous dirais, l'attente est moindre. Quand tu sais que tu l'as vécu 2 ans avant. J'en rembarque dans ça, c'est long, c'est normal, mais je sais que ça va être comme ça. » ENT-06

« Un deuxième sinistre, donc on est en chevauchement. Et t'es en train de dire - Attends une minute, tu changes la ZIS. Tu changes l'aide financière. Ah my God! C'était épouvantable... » ENT-04

5.2.4 Coûts interorganisationnels

L'analyse des résultats met en évidence qu'une partie des **coûts d'apprentissage et de conformité** vécus par les sinistrés a été **influencée par des enjeux d'arrimages** entre différentes règlementations et autorités publiques. Nous désignons cette situation comme « des coûts interorganisationnels » dans le cadre de cette étude. Ces coûts complexifient la prise de décision et influencent le traitement de certains dossiers. Pour y répondre, les organisations adoptent parfois de nouveaux processus.

Le premier coût interorganisationnel porte sur **l'arrimage entre la zone d'intervention spéciale** déclarée par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation en juillet 2019 (Décret 817-2019, couramment appelé la ZIS), les **règlementations municipales** et le **programme d'indemnisation et d'aide financière** administré par le ministère de la Sécurité publique. Selon ce décret, les municipalités devaient appliquer de nouvelles règles pour déterminer si elles délivrent ou non un permis pour réparer ou reconstruire une résidence sur un territoire touché par les inondations, ce qui constitue une étape essentielle du processus d'indemnisation et d'aide financière. Dans ce contexte, l'un des premiers coûts interorganisationnels consistait à comprendre et gérer cette superposition réglementaire.

« Aussi, c'est ardu quand il faut jongler avec deux ministères dans le sens où y a le programme d'indemnisation qui prévoit beaucoup de règles précises, par exemple sur l'immunisation, etc. Et en plus, y faut arrimer la ZIS d'un autre ministère. Puis les deux ne se parlaient pas. Fait que ça rendait vraiment les choses ardues par rapport à des situations bien précises, de savoir qu'est-ce qu'on fait avec ces dossiers-là. Chacun finalement ont leur programme et c'était à nous de nous débrouiller pour essayer que ça fasse du sens pour être en droit avec les deux programmes. » ENT-01

« Pis après 2019, y avait encore le règlement municipal qui s'appliquait. Rapidement y a eu une autre ZIS et la CMM a aussi adopté son propre règlement. Donc, on avait trois règlements sur les zones inondables qui s'appliquaient, les trois en même temps. Donc ça devenait vraiment très compliqué parce que pour les gens délivrer le permis ou pas, il avait des calculs différents à faire; si telle réglementation pouvait, telle autre on ne pouvait pas. Les exigences n'étaient pas non plus arrimées donc c'était difficile et les cartes de zone inondable c'était pas les mêmes ». ENT-02

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

« Nous, on veut l'appliquer de façon rigoureuse la ZIS. Fait que on va arriver, on va avoir des questions, on va arriver dans des nœuds. Ce n'est pas tout à fait compatibles ZIS, aide financière, réglementation municipale. Ce n'est pas... Ça n'a pas... Ils essaient de donner autant de cohésion, mais, c'est ça ». ENT-04

Les résultats soulignent également des **écarts d'interprétation** au sujet d'éléments fondamentaux entre les organisations, ce qui se répercute sur le type d'information collecté. Ceci nuit à la capacité des organisations de prendre des décisions concernant la délivrance des permis, ainsi que les indemnisations et l'aide financière. Ce manque d'arrimage augmente le fardeau administratif des sinistrés. Ceci peut s'apparenter à un **manque de préparation interorganisationnel** dans la gestion du rétablissement. Les extraits suivants donnent des exemples vécus sur le terrain.

« Non, c'est le 20-100 [ans] qui est le pire. C'est ceux qui sont entre les deux, tout le temps, qui ont des choix à faire. Ceux dont le choix revient aux sinistrés. C'est pour eux que cela ne finit plus. Surtout quand la municipalité, n'est pas d'accord avec ça. Parce qu'on en a eu. Le sinistré arrive, tout son dossier est prêt. L'aide financière dit : « Okay, c'est bon, c'est bon ». Mais la municipalité ne veut pas. Elle conteste. » ENT-06

« On a eu une problématique parce que les gens venaient avec leur demande de permis. S'ils se trouvaient dans la zone inondable 0-20 ans, là, on devait calculer le pourcentage des dommages sur la valeur du bâtiment pour savoir si y dépassaient ou pas le 50%. Mais là, on ne peut pas utiliser le constat de dommages... Donc, y fallait qu'un autre inspecteur évaluateur aille faire cette évaluation-là. Ça, ça a été... C'est aussi d'autres délais, peu de monde qui sont habitués à le faire. Et ça, ça n'a pas été évident. » ENT-02

« Puis même pendant l'évènement, le MSP va t'appeler pendant l'évènement tous les jours pour dire : « Combien de maisons avec de l'eau à l'intérieur ? t'as combien de maisons enclavées? t'as combien de maisons... ? » (...) On disait : « Okay, quand tu me demandes : "On a combien de maisons inondées?" Qu'est-ce que tu veux dire? Il y a de l'eau sur le terrain, il y a de l'eau autour de la maison, il y a de l'eau dans la maison... C'est parce que là je ne suis pas sûr. Qu'est-ce que tu veux dire ... Et ça mettait la confusion parce que là tu leur donnes des chiffres, mais que ça ne correspondait pas. (...). Ce n'est pas quelque chose qui est nécessairement compliqué. C'est juste qu'il faut vraiment que ça soit arrimé avant. Puis souvent, ce n'est pas quelque chose qui se fait auprès des municipalités. Ce n'est pas juste le MSP, on l'a en principe vraiment vécu pendant la COVID. » ENT-08

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

« C'est difficile pour eux [les sinistrés] de comprendre pourquoi j'ai déjà rempli le formulaire une fois, je dois le refaire une deuxième fois, il y aura un inspecteur qui doit venir. Il y a une répétition constante dans les démarches. Puis, comme on le disait ça dure plusieurs mois, voire même des années. » ENT-07

Pour faciliter les arrimages, certaines personnes interviewées ont souligné le rôle joué par le développement de **liens avec des gestionnaires** au sein d'organisations du Gouvernement du Québec. Ces relations servent à dénouer des situations particulièrement complexes sortant du cadre des enjeux réguliers, recevoir des explications supplémentaires ou intervenir lorsque les citoyens ne reçoivent pas de réponse. Il s'agit de **moyens ad hoc** de coordination.

« C'est le DG qui tout bonnement est arrivé à parler avec quelqu'un du ministère et puis elle a dit : "Appelez-moi, quand vous avez des questions". Et on a gardé son contact, jusqu'à aujourd'hui encore. On arrivait à avoir des réponses directement par elle. Et même des fois, partout, quand y avait des dossiers qui avançaient pas et qu'on avait de la misère à avoir des réponses à savoir où c'était rendu, on communiquait aussi avec cette personne-là pour savoir. Et elle allait voir l'avancement du dossier et donnait les réponses ou faisait avancer le dossier. Ça a vraiment été utile. On dirait qu'avoir une personne dédiée par municipalité... Ce serait fantastique. » ENT-01

« Donc, si tu n'as pas quelqu'un qui connaît un peu les rouages de la machine, difficile d'arriver à trouver des solutions dans un contexte borbier comme ça [référence à un dossier complexe]. L'autre chose que je te dirais, c'est un dossier qui n'avance pas... Y n'avance pas. Trois fois que le citoyen vient nous dire - "Je laisse des messages, je laisse des courriels", il te les montre... Si tu n'as pas d'entrée à la Direction générale du rétablissement tes relations ne vont pas bien. Quand tu punches au niveau en haut et tu dis : "Je pense que t'as un problème dans ton staff". C'est délicat. » ENT-04

Comme il a été mentionné précédemment, une partie des coûts interorganisationnels s'explique par la situation particulière créée par le décret de la zone d'intervention spéciale. Depuis celui-ci, le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation a développé un régime transitoire de gestion des zones inondables, des rives et du littoral. Ce changement pourrait faciliter la cohérence entre les différentes réglementations en cas de prochaines inondations, mais selon certaines personnes

interviewées des problèmes d'arrimage demeurent. Elles soulignent le besoin de développer une compréhension partagée des enjeux, une intégration des processus et d'améliorer l'échange d'informations entre les municipalités et le ministère de la Sécurité publique.

« Ce n'était clairement pas clair en 2019. On avait trois régimes qui étaient concurrents. Ça s'enlignait pour être un petit peu plus clair. Le gouvernement a un nouveau règlement qui est entré en vigueur en mars sur les zones inondables, cela peut clarifier un peu les choses. C'est tout nouveau. Il reste à voir à quel point ça va être plus facile. » ENT-02

« Donc il y a vraiment un manque de processus établi. Et c'est comme si, et je nous inclus là-dedans (...). Ces discussions-là, elles ont besoin d'avoir lieu parce que ce n'est pas une question de qui a raison, qui a tort. C'est une question de faisabilité. Comment on peut arriver à le faire pour que tout le monde soit satisfait. Ce n'est pas parce qu'on s'entête puis qu'on ne veut pas faire. Qu'est-ce que vous voulez? Je veux bien, mais je ne suis pas capable de donner l'information. ENT-08

6. Discussion et conclusion

Cette étude visait les quatre objectifs suivants : 1) Documenter les sources de stress sociaux, administratifs et financiers vécus tout au long du processus de rétablissement et leurs impacts sur la santé mentale ; 2) Documenter les impacts qu'ont spécifiquement les mécanismes d'indemnisation sur la santé mentale des sinistrés d'inondations ; 3) Quantifier les coûts économiques, sanitaires et psychosociaux directs et indirects des inondations subies par les sinistrés, et ; 4) Formuler des recommandations pour un mécanisme d'indemnisation qui diminue les sources de stress vécues par les sinistrés et les coûts des inondations.

Ce rapport de recherche présente les faits saillants de deux des quatre objectifs, soit les objectifs 1 et 2. De plus, dans cette section, nous décrirons brièvement les travaux effectués et les résultats obtenus portant sur la quantification des coûts économiques directs et indirects (objectif 3) et nous formulerons quelques recommandations afin de diminuer les sources de stress vécues par les sinistrés (objectif 4).

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Objectif 1 : Documenter les sources de stress sociaux, administratifs et financiers vécus tout au long du processus de rétablissement et leurs impacts sur la santé mentale

Pour l'atteinte de cet objectif, nous avons réalisé des entrevues semi-dirigées auprès de quinze propriétaires occupants ayant subi les inondations de 2017 et /ou de 2019 provenant de différentes municipalités du Québec ainsi qu'auprès de neuf gestionnaires et deux professionnels œuvrant dans des organisations participant au rétablissement des victimes de sinistres (ex. municipalités, ministères, CI(U)SSS). Nous avons aussi coordonné la conception et la passation d'un questionnaire administré par une firme de sondage auprès de 680 répondants dont 193 personnes ayant subi des dommages à leur demeure (au moins une pièce habitable inondée), 135 personnes ayant dû faire face aux contrecoups des inondations (ex. terrain inondé, obligation de quitter son domicile, perte de l'électricité ou de l'eau potable) sans pour autant avoir de pièce habitable inondée (personnes perturbées) et 352 personnes n'ayant été ni inondées ou perturbées.

Les faits saillants qui se dégagent de ces différentes méthodes de collecte de données démontrent que les inondations de 2017 ou de 2019 doivent être considérées non pas seulement comme des sinistres qui ont duré uniquement le temps de la crue des eaux (soit quelques heures, jours ou semaines), mais comme des sinistres occasionnant différents événements traumatisants ou stressants (que nous nommons ici stresseurs) avant, pendant et après la crue des eaux, et ce pendant plusieurs mois. Ainsi, lors des étapes de la préparation, de l'intervention et du rétablissement, les personnes victimes d'inondation sont exposées à divers stresseurs (primaires et secondaires) qui perturbent leur vie quotidienne et professionnelle, leur qualité de vie ainsi que leur santé physique et mentale (voir sections 3 et 4). Les risques liés aux sinistres naturels, tels que des inondations, doivent donc être compris comme des produits de l'environnement social, politique et économique. Au-delà de l'aléa en lui-même, différents facteurs semblent jouer un rôle déterminant dans la vie des personnes sinistrées, dont le programme général d'indemnisation et d'aide financière (PGIAF) aux victimes de sinistre, les relations avec les fonctionnaires responsables de gérer ces demandes, le temps d'attente de réponses de sa municipalité et du gouvernement provincial concernant la possibilité d'effectuer les travaux de nettoyage et de rénovation de son domicile, et la destruction

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

ou non de son domicile endommagé. De plus, les personnes qui demeurent à l'intérieur de quartiers ou de zones à risque élevé d'inondations doivent généralement composer avec des conditions socio-économiques précaires. En d'autres termes, la fréquence et l'ampleur des stressseurs vécus, tout comme les conséquences des inondations chez les victimes d'inondations, ne peuvent être pleinement comprises que lorsque ces éléments sont replacés à l'intérieur du contexte personnel, contextuel, organisationnel, social et politique auquel les personnes sinistrées sont confrontées.

Les stressseurs liés aux inondations sont fréquemment perçus comme des épisodes uniques et isolés. Pourtant, le potentiel particulièrement stressant ou traumatisant des inondations tient au fait que ce type d'évènement est susceptible de générer une cascade de stressseurs primaires (survenant au moment des inondations) et secondaires (survenant après les inondations) qui nuisent ou retardent le processus de rétablissement des individus. En raison de la présence de ces stressseurs, la période qualifiée de « rétablissement » peut s'échelonner sur plusieurs mois ou même plusieurs années. Pendant ce rétablissement, différents stressseurs secondaires peuvent se produire simultanément ou un à la suite de l'autre. Ces stressseurs avec lesquels plusieurs victimes d'inondations doivent composer ne sont pas inévitables, leur présence et leur intensité étant fortement influencées par l'action (ou l'inaction) de différentes organisations et institutions. Les organisations perdent parfois de vue l'effet cumulatif des décisions et des règles de tous les acteurs impliqués. D'un point de vue organisationnel, ajouter un formulaire ou une règle à respecter peut sembler anodin, mais c'est l'effet cumulé et l'interaction entre ces décisions qui influencent les stressseurs secondaires de nature administrative. Dans d'autres cas, des organisations reconnaissent l'effet cumulatif des décisions administratives de différentes organisations sur les personnes sinistrées, mais n'ont pas réussi à coordonner leurs efforts avant les inondations pour réduire le fardeau administratif. Enfin, des décisions concernant la simplification de procédures d'indemnisation ont été adoptées peu de temps avant les inondations de 2019.

Cette étude démontre, à partir de l'analyse des données à la fois qualitatives et quantitatives, que les victimes des inondations de 2017 ou de 2019 ont vécu différents stressseurs primaires et secondaires qui varient en termes de nature (type de stressseurs), de quantité (cumul de stressseurs)

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

et d'impacts sur divers aspects de leur vie.

Les analyses de contenu des entrevues semi-dirigées révèlent que le manque d'information des autorités publiques face à la montée des eaux, le besoin de remplir et placer des sacs de sable ainsi que d'installer et surveiller des pompes sont les principaux stressseurs vécus par les personnes sinistrées pendant la phase de préparation, en amont de la crue des eaux. Lors de la phase d'intervention, les stressseurs les plus souvent mentionnés par les personnes sinistrées sont liés à la rapidité de la crue des eaux, le manque de temps pour sauver ses biens, la lenteur de la décrue des eaux, l'évacuation ou l'interdiction de retourner à son domicile, la crainte d'être pillé, le manque d'empathie ressenti de la part de certains intervenants, d'organisations et de la population non sinistrée, la perte de ses repères environnementaux lors de sa relocalisation temporaire, et l'incertitude et l'inquiétude quant à sa situation domiciliaire et sa situation économique. Pendant la phase de rétablissement, les répondants sinistrés ou perturbés rapportent avoir été confrontés à un nombre plus élevé de stressseurs dont certains ont eu une grande influence sur leur santé mentale. Ces stressseurs incluent les déménagements répétés dans des logements temporaires, le manque d'intimité dans les logements où les sinistrés ont été relogés, le manque d'empathie ressenti de la part des personnes logeant des sinistrés, la gestion des conflits familiaux, la gestion de problèmes de santé nouveaux ou préexistants, le constat des pertes matérielles subies, les préoccupations d'ordre financier, les problèmes financiers incluant l'endettement, la complexité, le manque de clarté et la lenteur du processus d'indemnisation et les difficultés à obtenir des informations concernant le PGIAF, le manque d'empathie ressenti et les relations difficiles avec les fonctionnaires responsables des dossiers d'indemnisation, la réception d'indemnités inférieures aux différents coûts engendrés par les inondations, la lourdeur des travaux de nettoyage ou de restauration de son domicile à exécuter, et les retards dans les travaux à exécuter.

Pour leur part, les données du sondage réalisé auprès de 193 personnes sinistrées et de 135 individus perturbés démontrent que trois grandes catégories de stressseurs semblent avoir plus d'impacts sur leur santé mentale en étant significativement associées à la présence de problèmes de santé mentale. Ainsi, 1) à titre de stressseur primaire, le fait d'avoir subi des dommages matériels

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

importants et d'être victime de pannes de courant et de coupures de l'eau potable (phase d'intervention) sont positivement associés à la détresse psychologique, aux symptômes d'anxiété ou de dépression, et/ou aux symptômes de stress post-traumatique. 2) Le nettoyage de sa demeure, le fait d'exécuter des réparations ou de reconstruire sa demeure, et 3) la perte de valeur de sa maison (phase de rétablissement) sont aussi positivement associés à la présence problèmes psychologiques chez les répondants à titre de stressseurs secondaires. Ces résultats permettent de constater que plusieurs stressseurs vécus lors des étapes de l'intervention, mais aussi lors du rétablissement, ont eu des impacts significatifs sur la santé psychologique des personnes subissant des inondations.

Dans notre étude, les trois stressseurs secondaires les plus souvent rapportés par les répondants lors de leur entrevue semi-dirigée et dans le questionnaire administré par la firme de sondage sont les problèmes financiers, les pertes matérielles ainsi que les travaux à réaliser sur les domiciles. Ces résultats vont dans le même sens que certaines autres études (Apel & Coenen, 2021; K. Dixon, I. Shochet, & J. Shakespeare-Finch, 2015; Fernandez et al., 2015; Jermacane et al., 2018; Lock et al., 2012; Shenassa, Daskalakis, Liebhaber, Braubach, & Brown, 2007; Stephenson, Vaganay, & Cameron, 2015; Tempest et al., 2017) qui ont aussi observé ces éléments en tant que stressseurs secondaires. Cependant, il est important de préciser que les effets des pertes matérielles, pour nos participants, semblent avoir été modulés par l'attachement que portaient les personnes sinistrées aux objets perdus ou endommagés. De surcroît, les pertes matérielles ont été beaucoup moins importantes lorsque les participants ont été préalablement avertis par les autorités de la présence de la crue des eaux que lorsqu'ils ont été pris par surprise.

Le fait de subir des pertes matérielles d'une valeur de plus de 50 000 \$ est lié à une plus grande prévalence de symptômes de stress post-traumatique (PTSD) et dépressifs. Ces résultats concordent avec ceux des études de Bei et al. (2013) et de Guinard et al. (2018) qui ont observé un lien entre les difficultés financières, la dépression et le PTSD. De surcroît, nos résultats sont cohérents avec ceux de Woodhall-Melnik and Grogan (2019) qui ont identifié les pertes financières comme principal stressseur secondaire des inondations. En effet, subir des pertes financières de plus de 50 000 \$ est, dans notre étude, le plus fort prédicteur du stress post-traumatique.

Objectif 2 : Documenter les impacts qu’ont spécifiquement les mécanismes d’indemnisation sur la santé mentale des sinistrés d’inondations

Lors des entrevues qualitatives, malgré le fait que le MSP a réussi à réduire les délais de traitement des demandes d’indemnisation entre 2017 et 2019, une majorité de répondants exposés aux inondations de 2017, de 2019 ou au deux (12 sur 15) ont mentionné avoir vécu de mauvaises expériences avec le gouvernement ayant engendré des incertitudes et du stress. Le premier aspect mentionné par ces personnes est celui du délai de la part du MSP pour donner sa réponse concernant leur demande d’indemnisation. Les délais ont été qualifiés de « trop longs », « interminables », « inacceptables », « affreux », « épouvantables », leur occasionnant du stress, de l’inquiétude financière et des retards dans l’exécution de leurs travaux de rénovation. Le manque de clarté dans les informations fournies par les différentes instances gouvernementales a aussi particulièrement perturbé les répondants. Il leur a été difficile d’obtenir des informations sur les démarches, étapes et procédures à respecter pour compléter leur demande d’indemnisation étant donné que les employés municipaux et ceux du MSP ne leur fournissaient pas les mêmes directives à suivre, ce qui a contribué à accentuer leurs incertitudes en ce qui a trait à l’avenir de leur demeure. Un suivi inadéquat des demandes d’indemnisation en raison d’un fort roulement du personnel au sein du MSP a aussi ralenti les démarches que devaient effectuer les sinistrés, occasionnant là encore de l’incertitude et du stress quant aux indemnisations qui ont été octroyées. Ces résultats sont conformes à plusieurs études qui ont constaté que les processus nécessaires pour obtenir une compensation peuvent être source de stress pour certaines personnes. En effet, ces personnes peuvent, par exemple, vivre des délais pouvant s’étendre sur plusieurs années, rencontrer des difficultés au niveau des procédures à suivre, ne pas recevoir un montant suffisant en dédommagement, ne pas obtenir suffisamment d’aide afin de comprendre les procédures à entreprendre adéquatement ou avoir des relations insatisfaisantes avec les fonctionnaires responsables de leur dossier (Carroll et al., 2010; Lock et al., 2012; Mulchandani, Smith, Armstrong, Beck, & Oliver, 2019; Tapsell & Tunstall, 2008; Walker-Springett, Butler, & Adger, 2017; Woodhall-Melnik & Grogan, 2019).

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Pour sa part, **le sondage** réalisé auprès des répondants sinistrés ou perturbés a permis d'identifier leurs perceptions quant à différents aspects du processus d'indemnisation en vigueur au Québec (niveau de satisfaction face aux démarches entreprises, type de relations entretenues avec les employés du gouvernement, longueur du temps d'attente avant d'obtenir une réponse en ce qui a trait au montant d'indemnisation reçue, suffisance ou non du montant obtenu et perception quant à l'équité ou non du PGIAF) et leurs impacts sur leur santé mentale. Nos données sont conformes à la plupart des articles consultés qui ont démontré la présence de liens entre la santé mentale des répondants et certains des éléments du processus d'indemnisation qui ont fait l'objet de notre investigation. Bien que nous ne confirmons pas de lien de causalité, nous observons que les participants peu ou pas satisfaits des démarches d'indemnisation, ainsi que ceux déclarant avoir entretenu de mauvaises ou de très mauvaises relations avec le personnel du MSP, sont significativement plus nombreux à présenter des manifestations d'anxiété et de trouble de stress post-traumatique. Les répondants estimant que le montant reçu du gouvernement du Québec est insuffisant ou très insuffisant sont aussi significativement plus nombreux à présenter des symptômes de stress post-traumatique que les répondants satisfaits de leur situation. De façon générale, parmi les sinistrés ayant entrepris des démarches d'indemnisation, ceux qui jugent l'équité du PGIAF comme étant insatisfaisante (25 %) sont aussi ceux chez qui l'on observe une plus grande prévalence de détresse psychologique (32 % versus 17 %), de manifestations de PTSD (26 % versus 13 %) et d'anxiété (21 % versus 9 %).

Nous avons également procédé à une analyse multivariée des réponses obtenues au sondage. Cette analyse permet de mesurer conjointement l'impact des stressseurs et du processus d'indemnisation post-inondation sur la prévalence de problèmes de santé mentale, tout en tenant compte des caractéristiques socio-économiques, de l'état de santé physique et des conséquences directes qu'ont eu les inondations de 2017 et 2019 sur les répondants. Les conclusions de l'analyse multivariée sont cohérentes avec les principaux constats tirés des autres volets de l'étude. Entre autres choses, nous notons que le fait d'avoir vécu plusieurs stressseurs fait plus que doubler la prévalence de détresse psychologique, de symptômes d'anxiété et de manifestations de PTSD. Par ailleurs l'insatisfaction à l'égard du PGIAF et de son processus fait augmenter de plus de 50% la

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

prévalence de détresse psychologique, d'anxiété et de dépression. Fait à noter, la prévalence de manifestations de PTSD est plus de trois fois plus élevée chez les répondants insatisfaits du PGIAF que chez les autres répondants, et ce indépendamment des autres facteurs considérés (ex. : statut socio-économique).

Les difficultés vécues en lien avec l'obtention de l'indemnisation financière auprès du gouvernement ont causé beaucoup de stress aux participants ayant complété **une entrevue semi-dirigée**. Ces résultats vont dans le même sens que les études de K. Dixon et al. (2015) et de Mulchandani et al. (2019) dans lesquels les difficultés en lien avec l'obtention des indemnités financières ont aussi été rapportées en tant que stresser secondaire. En effet, les participants se sont davantage plaints du manque d'organisation du gouvernement et du manque de professionnalisme des employés. Effectivement, les multiples changements d'agents, le manque de réponse par courriel et par téléphone de la part des employés, le manque d'empathie ressentie de la part de ces personnes par les participants, les délais excessifs et le manque de clarté dans les informations fournies sont tous liés à l'organisation du processus d'indemnisation financière par le gouvernement.

Les analyses de régression ont aussi permis de constater que le fait de recevoir de l'aide dans les démarches d'indemnisation est lié à une plus grande prévalence d'anxiété. Cette aide peut venir d'un ami, de la famille, d'une organisation gouvernementale, etc. Bien que surprenant de prime abord, ce résultat va dans le même sens que les résultats obtenus par Bei et al. (2013) qui indiquent que les personnes ayant reçu du soutien de la communauté ont déclaré significativement plus de symptômes de PTSD et présentent davantage de manifestations d'anxiété que les autres. Afin de mieux comprendre cette association, il faudrait poser davantage de questions aux sinistrés au niveau de l'aide reçue. Peut-être que les personnes ayant demandé de l'aide sont moins en contrôle de leur situation et ressentent alors plus de stress que les autres n'ayant pas besoin d'aide? Les personnes qui ont demandé de l'aide ont peut-être vécu plus d'embûches qui ont, par le fait même, fait vivre de l'anxiété?

Le point de vue de professionnels et de gestionnaires sur le rétablissement des personnes sinistrées

Pour l'atteinte des objectifs de notre étude, nous nous sommes aussi intéressés à la gouvernance du rétablissement des sinistrés du point de vue des organisations qui y participent, ainsi qu'à la gestion du processus d'indemnisation. Cette analyse repose sur des **entrevues semi-dirigées réalisées auprès de douze professionnels et gestionnaires** provenant de six régions **ainsi que d'une analyse documentaire**.

En matière de gouvernance, les résultats soulignent que les répondants identifient cinq catégories de besoins qu'ils perçoivent de la part des sinistrés : les besoins de base comme l'hébergement temporaire et les moyens de subsistance ; l'accompagnement pour le dossier d'aide financière; la reconstruction des milieux de vie; le soutien psychologique et la communication aux sinistrés. Plusieurs répondants soulignent toutefois l'incertitude entourant le partage des rôles et des responsabilités des organisations pour répondre à ces besoins et soutenir « un retour à la normale ». À l'échelle locale, certaines initiatives ad hoc visent à coordonner les organisations pour le rétablissement des sinistrés, mais elles reposent sur un leadership local. De plus, le manque de financement des organisations pour la réalisation d'activités de rétablissement, la durée trop courte de ces activités sur le terrain, comparativement aux besoins des sinistrés, le manque d'information pour soutenir la coordination interorganisationnelle ainsi que le manque de préparation pour la phase de rétablissement constituent les quatre principaux obstacles à l'action des organisations identifiées par les 12 répondants.

Quant au processus d'indemnisation des sinistrés, celui-ci a été analysé en fonction du concept de fardeau administratif s'intéressant aux coûts d'apprentissage, aux coûts de conformité et aux coûts psychologiques assumés par la population dans leurs interactions avec l'État. En termes de coût d'apprentissage, les entrevues des répondants et l'analyse documentaire soulignent que plusieurs facteurs nuisent à la compréhension du PGIAF et du processus par les sinistrés. Ces facteurs sont la complexité du PGIAF, la difficulté pour certains sinistrés de comprendre le programme selon des facteurs individuels (ex. langue, littératie, précarité), le sentiment d'urgence

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

vécu, les limites des outils de communication utilisés, le roulement du personnel au MSP ainsi que le déséquilibre entre le nombre élevé de demandes, le nombre d'employés et l'état de formation des effectifs. Pour les coûts de conformité, ceux-ci ont été réduits par le gouvernement en 2019 lors de la révision du PGIAF avec la simplification des documents et la réduction du nombre de pièces justificatives à fournir. Toutefois, certains coûts de conformité demeurent comme par exemple, la difficulté à documenter certaines informations et détails (ex. niveau d'eau atteint sur la propriété), la difficulté d'obtenir des soumissions d'entrepreneurs dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre dans la construction et la perte de certains documents par le ministère. Quant aux coûts psychologiques subis par les sinistrés lors du processus d'indemnisation, les répondants ont observé des coûts liés à la perte de contrôle ressentie par les sinistrés, l'incertitude créée par les différences d'interprétations du PGIAF par les employés, le manque d'empathie perçu par les sinistrés et l'ampleur des décisions à prendre par les sinistrés (ex. délocalisation, reconstruction).

Selon les résultats, les organisations impliquées dans le rétablissement des sinistrés ont deux types d'influence sur ce fardeau administratif. D'une part, des organisations municipales, du réseau de la santé et humanitaire interviennent afin de réduire le fardeau administratif des citoyens (ex. accompagnement, concertation ad hoc interorganisationnelle, transfert d'information). Comme mentionné précédemment, le ministère de la Sécurité publique a également modifié le PGIAF pour réduire ce fardeau, en plus de procéder à des embauches et informatiser son traitement des demandes. D'autre part, le manque d'arrimage préalable entre l'ensemble des réglementations influençant les décisions administratives lors du rétablissement ainsi que le manque de préparation pour gérer les enjeux interorganisationnels engendre des coûts interorganisationnels qui augmentent le fardeau administratif des sinistrés.

Objectif 3 : Quantifier les coûts économiques, sanitaires et psychosociaux directs et indirects des inondations subies par les sinistrés

L'exercice de quantification des coûts économiques a reposé sur une modélisation statistique basée sur les données récoltées dans le cadre du **sondage**. Dans un premier temps, un modèle d'équations simultanées de type SUR (seemingly unrelated regression) a permis d'estimer le coût total des

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

inondations en termes de réduction de la satisfaction dans la vie des répondants (approche nommée « *subjective wellbeing* »). Dans un deuxième temps, la perte de satisfaction a été convertie en un équivalent monétaire pouvant être interprété comme étant un montant de revenus supplémentaires qu'un répondant devrait obtenir pour compenser cette perte de satisfaction. Par construction, les résultats de la modélisation statistique constituent des moyennes pour l'ensemble des répondants. Ce type de modélisation ne permet pas d'associer une valeur monétaire aux conséquences totales subies par chaque répondant sur une base individuelle. Les différences, parfois importantes entre les répondants, sont captées via l'erreur-type des paramètres. En d'autres mots, moins l'on observe de disparités entre les répondants, plus la significativité statistique des résultats est importante, et vice-versa. Finalement, nous avons obtenu un estimé des coûts indirects et intangibles des inondations de 2019 en soustrayant les coûts en termes de dommages matériels rapportés par les répondants de l'équivalent monétaire de la perte de satisfaction totale découlant des inondations.

Un tel exercice de quantification des coûts économiques est important pour deux principales raisons. D'abord la modélisation permet d'observer comment les indemnités offertes par le biais du PGIAF compensent la perte de satisfaction dans la vie vécue par les sinistrés. Cette analyse économique permet donc une triangulation des résultats en offrant une perspective supplémentaire permettant une analyse holistique des impacts des inondations de 2019 sur les sinistrés. Ensuite, les décisions publiques en termes d'investissements dans des programmes ou infrastructures de réduction du risque sont encore majoritairement basées sur des analyses de type coûts vs. bénéfiques. Or, une des principales faiblesses de ces analyses réside dans leur difficulté à inclure les coûts et bénéfiques non matériels. La quantification – en dollars – des conséquences intangibles que nous avons effectuées offre donc de précieuses connaissances de la valeur de ces coûts pouvant être pris en compte pour bonifier les analyses coûts vs. bénéfiques de projets d'investissement public, et donc améliorer la prise de décisions publiques.

Les résultats obtenus révèlent que les inondations entraînent une perte de satisfaction dans la vie qui est statistiquement et économiquement significative. Cette perte de satisfaction est, en moyenne 1,8 fois plus importante pour les individus exposés à un cumul d'inondations par rapport à ceux ayant vécu une inondation pour la première fois en 2019. Cette perte de satisfaction semble

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

persister à travers le temps, car elle est également observable chez les individus ayant subi une inondation en 2017 ou avant, sans pour autant être inondés en 2019. Fait à noter, la perte de satisfaction augmente avec la sévérité des inondations. Ce résultat est robuste à l'utilisation de trois différentes mesures de sévérité (niveau de dommages matériels déclaré, niveau d'eau atteint en 2019 ou nombre de stressseurs vécus). Finalement, la monétisation des coûts totaux (intangibles) se chiffre, en moyenne, à 75 000\$ (60 000\$) pour les individus ayant vécu une première inondation en 2019 et à 120 000\$ (100 000\$) pour les individus inondés en 2019 et ayant vécu d'autres inondations par le passé. De son côté, le fait d'avoir reçu une compensation monétaire via le PGI AF réduit la perte de satisfaction et cette aide a une valeur monétaire moyenne de 25 000\$, soit un montant légèrement supérieur à la valeur de la perte de satisfaction découlant des dommages matériels. La valeur de cette aide n'est toutefois pas statistiquement différente de zéro à un seuil de significativité de 0,05 et cela illustre la grande variabilité dans la valeur qu'à cette aide financière entre les individus.

Les détails méthodologiques et la présentation des résultats complets en lien avec le 3^e objectif de cette étude seront compris au sein d'un manuscrit dédié à la quantification des coûts économiques des inondations de 2019 au Québec. Ce manuscrit est en cours de rédaction en date du 31 mai 2023.

Objectif 4: Formuler des recommandations pour un mécanisme d'indemnisation qui diminue les sources de stress vécues par les sinistrés

1) Mieux informer la population vivant en zones inondables sur l'évolution des risques d'inondation

Des modifications dans les comportements et les attitudes des intervenants, des organisations participant à l'implantation des mesures d'urgence et au processus de rétablissement pourraient limiter la survenue de certains stressseurs nommés par les répondants lors des entrevues semi-dirigées et observés dans les réponses au sondage, et ainsi réduire l'impact de ces stressseurs sur la santé mentale des personnes sinistrées. À titre d'exemple, lorsqu'une crue des eaux est probable, il serait important que les individus dont la demeure est située dans une zone inondable soient régulièrement informés par les autorités municipales de l'évolution de la crue des eaux par

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

différents moyens dont le porte-à-porte, la présence d'un site internet et par les médias écrits, radiophoniques ou télévisuels disponibles dans leur communauté.

2) Outiller et accompagner les personnes sinistrées et bonifier l'aide financière offerte aux personnes vulnérables

Pour les personnes ayant été antérieurement inondées et s'étant reconstruites, il serait utile qu'elles reçoivent de la part de professionnels compétents des conseils sur les travaux de réparation ou de reconstruction à exécuter permettant de mettre à l'abri leur demeure et leurs biens en prévision de futures crues des eaux. Les autorités gouvernementales devraient aussi envisager fournir des montants supplémentaires aux personnes sinistrées afin d'inciter les ménages demeurant en zone inondable à entreprendre des travaux visant la réduction du risque d'inondation, tout en les outillant et les accompagnant dans l'identification des moyens qui existent pour bien se protéger. En lien avec la bonification des montants offerts en réduction des risques, nous notons les modifications apportées au PGI AF en mars 2023. Nous sommes d'avis que ces modifications clarifient plusieurs zones d'ombre du programme, ce qui pourrait simplifier le travail des intervenants sur le terrain et réduire le potentiel de confusion en lien avec l'interprétation des dispositions du programme. De plus, nous accueillons favorablement les changements à l'effet que les montants offerts en immunisation, en déplacement de la propriété et en allocation de départ ne soient plus amputés du montant des indemnités versées pour des sinistres antérieurs. En lien avec la bonification de l'accompagnement des citoyens sinistrés, notre recommandation pourrait s'articuler, par exemple, en leur fournissant une liste d'experts qualifiés et en garantissant le remboursement raisonnable de ce type de travaux, et ce, pour éviter que le fardeau repose uniquement sur les personnes victimes d'inondation. Il est également impératif que les individus aux conditions socio-économiques précaires vivant dans des demeures situées dans des quartiers ou dans des zones inondables puissent avoir accès à une aide gouvernementale bonifiée afin de protéger les populations affectées, tout particulièrement les plus vulnérables, des conséquences sociosanitaires des aléas naturels.

3) Offrir différents services de la part des organismes publics et communautaires

Par les perturbations concentrées dans le temps et dans l'espace qu'ils occasionnent aux individus, aux intervenants et aux autorités civiles et gouvernementales, les inondations suscitent des demandes inhabituelles qui excèdent les ressources normalement disponibles pour faire face aux responsabilités et aux activités régulières de tous les jours des organisations publiques et communautaires. Lorsque des milliers d'individus doivent être soutenus par différents systèmes de soutien, d'aide et de soins, systèmes qui sont eux-mêmes fortement ébranlés et qui évoluent dans un environnement souvent chaotique, la capacité de ceux-ci à protéger et à subvenir aux besoins fondamentaux de la population peut être négativement impactée. Il devient alors important que les organismes publics et communautaires puissent offrir divers services de soutien, d'aide et de soins adaptés en fonction des différents stressseurs que vivent les personnes sinistrées ou perturbées par les inondations, et cela selon les phases de l'intervention en situation de crise macrosociale (prévention, préparation, intervention et rétablissement). Actuellement, plusieurs organisations offrent des services, mais ceux-ci font rarement l'objet de préparation avant les inondations et encore moins de systématisation à l'ensemble des secteurs touchés.

4) S'assurer d'une bonne coordination interorganisationnelle

La coordination interorganisationnelle pour le rétablissement des sinistrés devrait également être développée avant un évènement. Cette coordination devrait être multiniveau, c'est-à-dire à l'échelle locale en regroupant l'ensemble des organisations œuvrant sur un même territoire, à l'échelle interministérielle entre les ministères, et verticale entre les autorités locales et le gouvernement du Québec. Le partage des rôles et responsabilités entre les organisations en matière de rétablissement devrait être clarifié en prévoyant des ressources financières et humaines adéquates à la réalisation de ces fonctions. Dans ce contexte, il est aussi important que les gestionnaires et les intervenants soient informés non seulement des problèmes de santé et de fonctionnement social qui peuvent survenir ou s'exacerber à la suite d'inondations, mais aussi de l'ensemble des barrières et des difficultés que doivent surmonter les personnes sinistrées dans les mois ou années suivant les évènements.

5) Formations continues pour les autorités et les intervenants psychosociaux et municipaux

Il est également important pour les autorités publiques et les intervenants psychosociaux et municipaux appelés à soutenir les personnes victimes d'inondations de participer à des formations continues les sensibilisant sur les différents événements stressants qui perturbent le processus de rétablissement de ces personnes ainsi que sur les façons d'entrer en contact avec eux, de répondre à leurs questions et d'établir des relations harmonieuses avec les sinistrés autant lors des rencontres en personne que lors d'échanges par courriel ou lors d'échanges téléphoniques.

Lorsqu'une inondation survient, beaucoup d'individus font face à des difficultés qu'ils n'ont jamais vécues par le passé et doivent utiliser les ressources disponibles afin d'y remédier. Les programmes d'indemnisation font partie de ces ressources et semblent exercer une influence sur la santé mentale des personnes sinistrées. En effet, les embûches rencontrées peuvent être une source de stress et contribuer à l'apparition de symptômes de PTSD. Cependant, un service de qualité, empathique, rapide et efficace peut réduire le stress vécu par les participants. Il est donc important de bien comprendre les facteurs du processus qui sont liés à la prévalence de problématiques de santé mentale pour être en mesure de comprendre et contrer leurs effets négatifs. Cette acquisition de connaissances sur ces enjeux devrait également s'accompagner d'un développement du savoir-faire dans les interactions avec les sinistrés.

6) Offrir divers services et du soutien visant à diminuer la présence de stressors et leurs impacts sur la santé des personnes sinistrées

Offrir que de l'aide psychosociale ne suffit plus, il est important de mettre en place différentes interventions individuelles, de groupe et collectives qui s'attaquent aux différents stressors auxquels font face les personnes exposées à des inondations. Il serait intéressant que les employés municipaux ou des intervenants communautaires puissent, par exemple, apporter leur aide pour compléter des demandes d'indemnisation ou servir de relais entre les personnes sinistrées et les fonctionnaires du MSP. Les contacts avec les fonctionnaires seraient probablement plus fructueux et les délais pour compléter les demandes d'indemnisation et pour l'obtention de la réponse de la

part du gouvernement du Québec concernant les montants obtenus seraient plus courts. Les données de cette recherche indiquent que ces pratiques existent sur le terrain, mais qu'elles ne sont pas systématiquement mises en place, ni reconnues comme une pratique régulière à maintenir lors de prochaines inondations. Il s'agit plutôt d'expérimentations ad hoc reposant sur un leadership local. La documentation de ces pratiques, leur généralisation et, lorsque nécessaire, leur financement permettraient de mieux soutenir les sinistrés.

7) Apporter des améliorations au PGIAF

L'origine première de l'insatisfaction générée par l'indemnisation financière n'est pas la valeur du montant attribué, mais bien des facteurs entourant le processus à suivre pour demander et obtenir une indemnisation. Il faudrait donc que le gouvernement soit mieux préparé en ayant, par exemple, davantage d'employés pouvant répondre aux appels et s'occuper des dossiers, permettant ainsi un meilleur délai de réponse tout en évitant de changer d'agent à plusieurs reprises. Plusieurs informations indiquent que ce travail est en cours au gouvernement et que des améliorations ont été constatées lors des inondations de 2019 par rapport à celles de 2017. Toutefois, les résultats de cette étude n'ont pas permis d'en constater les effets. De plus, les employés auraient dû être davantage formés pour que les informations véhiculées soient les mêmes de la part des employés non seulement des instances gouvernementales (ex. ministère, municipalité, CI(U)SSS), mais aussi du personnel interagissant directement avec les sinistrés. En résumé, c'est la préparation des autorités gouvernementales face à l'évènement qui semble faire défaut et qui aurait causé le plus de tort aux participants.

Il semblerait que les inondations en tant que telles, pour nos participants, n'aient pas été une source de stress aiguë. En effet, les participants n'ont que très peu parlé de ce qui s'est produit avant et pendant l'inondation. Mais les deux volets de notre étude (entrevues semi-dirigées et questionnaire administré par une firme de sondage) réalisés 18 mois après les inondations de 2019 indiquent que les principaux stressseurs rapportés sont plutôt liés à la période de rétablissement survenant après l'inondation et sont davantage le résultat d'une gestion parfois désordonnée du processus d'indemnisation et de rétablissement de façon générale. À ce sujet, il est important de

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

souligner que des facteurs externes nuisent à la gestion du rétablissement. Par exemple, la complexité pour les villes d'interpréter les règles de la ZIS, de leur MRC et de leur propre réglementation municipale retarde l'émission des permis de rénovation ou de reconstruction. En effet, des autorités publiques mieux outillées pour répondre aux besoins des sinistrés permettraient d'assurer que ceux-ci se sentent soutenus et accompagnés dans le processus et que les délais de traitement de dossier soient raisonnables, ce qui limiterait grandement le stress vécu. Au lieu de passer des semaines ou des mois à se sentir perdus et seuls dans le processus de rétablissement, les sinistrés seraient alors davantage en mesure d'investir temps et énergie à s'occuper des travaux de réparation ou reconstruction à réaliser et à s'occuper de leur santé mentale.

Références

- Anadón, M. (2019). Les méthodes mixtes : implications pour la recherche « dite » qualitative. *Recherches qualitatives*, 38(1), 105-123. doi:<https://doi.org/10.7202/1059650ar>
- Apel, D., & Coenen, M. (2021). Physical symptoms and health-care utilization in victims of the 2013 flood disaster in Germany—A longitudinal study of health-related flood consequences and evaluation of psycho-social support. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 52, 101949.
- Assemblée nationale du Québec. (2014, 28 juillet 2014). « Crédits annuels », Encyclopédie du parlementarisme québécois,. Retrieved from <https://www.assnat.qc.ca/fr/patrimoine/lexique/credits-annuels.html>
- Bei, B., Bryant, C., Gilson, K.-M., Koh, J., Gibson, P., Komiti, A., . . . Judd, F. (2013). A prospective study of the impact of floods on the mental and physical health of older adults. *Aging & mental health*, 17(8), 992-1002.
- Berke, P., Cooper, J., Aminto, M., Grabich, S., & Horney, J. (2014). Adaptive planning for disaster recovery and resiliency: An evaluation of 87 local recovery plans in eight states. *Journal of the American Planning Association*, 80(4), 310-323.
- Birkland, T. A. (2009). Disasters, catastrophes, and policy failure in the homeland security era 1. *Review of Policy research*, 26(4), 423-438.
- Blais, M., & Martineau, S. (2006). L'analyse inductive générale: description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes. *Recherches qualitatives*, 26(2), 1-18.
- Boin, A. (2009). The new world of crises and crisis management: Implications for policymaking and research. *Review of Policy research*, 26(4), 367-377.
- Bolin, R. C. (1982). *Long-term recovery from disaster*: Institute of Behavioral Science, University of Colorado.
- Boyer-Villemare, U., Kanli, C. V., Ledoux, G., Gosselin, C.-A., & Templier, S. (2020). *Quantifying psychosocial impacts of coastal hazards for cost-benefit analysis in Eastern Quebec, Canada*. Retrieved from
- Bryman, A. (2006). Integrating quantitative and qualitative research: how is it done? *Qualitative research*, 6(1), 97-113.
- Burden, B. C., Canon, D. T., Mayer, K. R., & Moynihan, D. P. (2012). The effect of administrative burden on bureaucratic perception of policies: Evidence from election administration. *Public Administration Review*, 72(5), 741-751.
- Camirand, H., Traoré, I., & Baulne, J. (2016). *L'enquête québécoise sur la santé de la population, 2014-2015 : pour en savoir plus sur la santé des Québécois*. Retrieved from Québec:
- Carrigan, C., Pandey, S. K., & Van Ryzin, G. G. (2020). Pursuing consilience: Using behavioral public administration to connect research on bureaucratic red tape, administrative burden, and regulation. In (Vol. 80, pp. 46-52): Wiley Online Library.
- Carroll, B., Balogh, R., Morbey, H., & Araoz, G. (2010). Health and social impacts of a flood disaster: responding to needs and implications for practice. *Disasters*, 34(4), 1045-1063.
- Christensen, J., Aarøe, L., Baekgaard, M., Herd, P., & Moynihan, D. P. (2020). Human capital and administrative burden: The role of cognitive resources in citizen-state interactions. *Public Administration Review*, 80(1), 127-136.

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

- citoyen, P. d. (2020). *Rapport d'annuel d'activités de 2019-2020*. Retrieved from Québec: https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/rapports_annuels/RAA-2019-2020-protecteur-citoyen.pdf
- Colbeau-Justin, L., de Vanssay, B., Weiss, K., & Chahraoui, K. (2001). Analyse psychosociologique auprès des sinistrés des inondations de la Somme. *Appui à la mission interministérielle sur les crues de la Somme*, 158.
- Creswell, J., & Plano Clark, V. (2007). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Ca: Sage.
- Daiga, J., Thomas David, W., Charles, R. B., Angie, B., Richard, A. t., Mark, R., . . . Isabel, O. (2018). The English National Cohort Study of Flooding and Health: the change in the prevalence of psychological morbidity at year two. *BMC Public Health*, 18(1), 330. doi:10.1186/s12889-018-5236-9
- Decent, D. (2018). *After the Flood: The impact of climate change on mental health and lost time from work*: Intact Centre on Climate Adaptation.
- Dixon, K., Shochet, I., & Shakespeare-Finch, J. (2015). *Stress during the rebuilding phase influenced mental health following two Queensland flood disasters more than the event itself*. Paper presented at the Proceedings of the Australian and New Zealand Disaster and Emergency Management Conference (ANZDMC)-Peer Reviewed.
- Dixon, K. M., Shochet, I. M., & Shakespeare-Finch, J. (2015). Stress during the rebuilding phase influenced mental health following two Queensland flood disasters more than the event itself. *Australian and New Zealand Disaster and Emergency Management Conference*.
- Döring, M. (2021). How-to bureaucracy: A concept of citizens' administrative literacy. *Administration & Society*, 53(8), 1155-1177.
- Fédération québécoise des municipalités. (2019). Mémoire sur le projet de loi 8. In.
- Fernandez, A., Black, J., Jones, M., Wilson, L., Salvador-Carulla, L., Astell-Burt, T., & Black, D. (2015). Flooding and mental health: a systematic mapping review. *PLoS ONE*, 10(4), e0119929.
- Foudi, S., Galarraga, I., & Osés-Eraso, N. (2017). The effect of flooding on mental health: Lessons learned for building resilience. *Water Resources Research*, 53(7), 5831-5844. doi:10.1002/2017WR020435
- Gauthier, M. D., Baril, G., Normandin, J.-M., & Therrien, M.-C. (2019). *Première étape: journées de réflexion entre les acteurs du rétablissement au Québec (289734038X)*. Retrieved from https://espace.enaq.ca/id/eprint/401/1/Therrien_20221021_rapport_etape.pdf
- Genereux, M., Maltais, D., Lansard, A., & Gachon, P. (2020). Psychological impacts of the 2019 Quebec floods: findings from a large population-based study. *European journal of public health*, 30(Supplement_5), ckaa165. 375.
- Généreux, M., Perreault, G., & Petit, G. (2016). Portrait de la santé psychologique de la population du Granit en 2015. *Bulletin d'Information de la Direction de Santé Publique de l'Estrie*, 27.
- Gouvernement du Québec. (2008). *Approche et principes en sécurité civile*. Québec: Gouvernement du Québec Retrieved from

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

- https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/securite_civile/publications/approche_principes/approche_principes.pdf
- Gouvernement du Québec. (2014). *Politique québécoise de sécurité civile 2014-2024 - Vers une société québécoise plus résiliente aux catastrophes*. Québec: Gouvernement du Québec Retrieved from https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/securite-publique/publications-adm/politiques/PO_securite_civile_MSP_2014-2024.pdf
- Gouvernement du Québec. (2018). *Plan d'action en matière de sécurité civile relatif aux inondations. Vers une société québécoise plus résiliente aux catastrophes*. Retrieved from Québec: https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/securite-publique/publications-adm/publications-secteurs/securite-civile/soutien-municipalites/pl_action_inondations.pdf?1583766995
- Gouvernement du Québec. (2020). *Rapport annuel de gestion 2019-2020 - Ministère de la Sécurité publique*. Québec: Gouvernement du Québec Retrieved from https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/securite-publique/publications-adm/rapport-annuel-de-gestion/RA_gestion_MSP_2019-2020.pdf
- Gouvernement du Québec. (2021a). *Plan stratégique 2019-2023 - ministère de la Sécurité publique*. Québec: Gouvernement du Québec Retrieved from https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/securite-publique/publications-adm/plan-strategique/PL_strategique_MSP_2019-2023_maj_07-2021.pdf
- Gouvernement du Québec. (2021b). *Préparer la réponse aux sinistres - Guide à l'intention du milieu municipal pour l'établissement d'une préparation générale aux sinistres*. Québec: Gouvernement du Québec Retrieved from https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/securite-publique/publications-adm/publications-secteurs/securite-civile/soutien-municipalites/guide_preparer_reponse_sinistres_2e_edition.pdf?1638463244
- Gouvernement du Québec. (2021c). *Rapport annuel de gestion 2020-2021 - ministère de la Sécurité publique*. Québec: Gouvernement du Québec Retrieved from https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/securite-publique/publications-adm/rapport-annuel-de-gestion/RA_gestion_MSP_2020-2021.pdf
- Guinard, A., Dogué, F., Motreff, Y., Pirard, P., Gorla, S., Rivière, S., & Mouly, D. (2018). Impact psychologique post-inondations en zone de montagne : effets à court, moyen et long terme. Jermacane, D., Waite, T. D., Beck, C. R., Bone, A., Amlôt, R., Reacher, M., . . . James Rubin, G. (2018). The English National Cohort Study of Flooding and Health: the change in the prevalence of psychological morbidity at year two. *BMC public health*, 18(1), 1-8.
- Johnson, B., & Turner, L. A. (2003). Data collection strategies in mixed methods research. *Handbook of mixed methods in social and behavioral research*, 297-319.
- Kroenke, K., & Spitzer, R. L. (2002). The PHQ-9: A new depression diagnostic and severity measure. *Psychiatric Annals*, 32, 509-515. doi:10.3928/0048-5713-20020901-06
- Labbé, J. (2019). Inondations : Québec a reçu près de 5000 réclamations jusqu'ici. *ICI Radio-Canada*. Retrieved from <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1174908/indemnisations-sinistres-crues-printanieres-refoulement-egout>
- Lagadec, P. (2009). A new cosmology of risks and crises: Time for a radical shift in paradigm and practice. *Review of Policy research*, 26(4), 473-486.

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

- Lamond, J. E., Joseph, R. D., & Proverbs, D. G. (2015). An exploration of factors affecting the long term psychological impact and deterioration of mental health in flooded households. *Environmental research*, 140, 325-334. doi:10.1016/j.envres.2015.04.008
- Landaverde, E., Généreux, M., Maltais, D., & Gachon, P. (2022). Respiratory and Otolaryngology Symptoms Following the 2019 Spring Floods in Quebec. *Int J Environ Res Public Health*, 19(18). doi:10.3390/ijerph191811738
- Ianvardale, E. (2021). *Impacts psychosociaux et leurs stresseurs suite aux inondations de 2019 au Québec : Analyse qualitative de groupes Facebook*. Retrieved from Rapport de stage:
- Lock, S., Rubin, G. J., Murray, V., Rogers, M. B., Amlôt, R., & Williams, R. (2012). Secondary stressors and extreme events and disasters: a systematic review of primary research from 2010-2011. *PLoS currents*, 4, ecurrents.dis.a9b76fed71b72dd75c75bfcfc13c87a72f24f. doi:10.1371/currents.dis.a9b76fed1b2dd5c5bfcfc13c87a2f24f
- Loi sur la sécurité civile, <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/S-2.3>, L.Q. 2001. c. 76 Stat. (2001).
- Malmin, N. (2021). *The weight of administrative burden: The distributive consequences of federal disaster assistance on recovery after Hurricane Harvey*. Georgia Institute of Technology,
- Maltais, D., Lachance, L., Brassard, A., & Picard, L. (2002). *Sentiments, difficultés et effets à long terme d'une catastrophe en milieu rural : résultats d'une étude combinant les approches qualitative et quantitative*. Retrieved from
- Maltais, D., Lansard, A., & Généreux, M. (2021). *Les stratégies d'intervention déployées lors des inondations de 2019 : le point de vue d'intervenants de première et de deuxième lignes sur les avenues prometteuses*. Retrieved from
- Maltais, D., Robichaud, S., & Simard, A. (1999). *Le sinistre de juillet 1996 au Saguenay: conséquences sur la redéfinition de l'habitat*: Société canadienne d'hypothèques et de logement.
- Maltais, D., Robichaud, S., & Simard, A. (2001). *Désastres et sinistrés*. Chicoutimi: Édition JCL.
- Marceau, J. (2017). Sainte-Marthe-sur-le-Lac : une « catastrophe appréhendée » en 2017. *ICI Radio-Canada*. Retrieved from <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1194827/digue-sainte-marthe-catastrophe-apprehendee-rapport-2017>
- May, P. J. (1985). *Recovering from catastrophies: Federal disaster relief policy and politics*. Westport, Ct Greenwood Press.
- May, P. J., & Williams, W. (2012). *Disaster policy implementation: Managing programs under shared governance*: Springer Science & Business Media.
- Moynihan, D., Herd, P., & Harvey, H. (2015). Administrative burden: Learning, psychological, and compliance costs in citizen-state interactions. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(1), 43-69.
- Mulchandani, R., Smith, M., Armstrong, B., Beck, C. R., & Oliver, I. (2019). Effect of Insurance-Related factors on the association between flooding and mental health outcomes. *International journal of environmental research and public health*, 16(7), 1174.
- National Governors' Association. (1979). *Emergency preparedness project: Final report*. Retrieved from Washington DC:
- Nicholson-Crotty, J., Miller, S. M., & Keiser, L. R. (2021). Administrative burden, social construction, and public support for government programs. *Journal of Behavioral Public*

Impacts et coûts indirects des stresseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

Administration, 4(1).

- Normandin, J.-M., Therrien, M.-C., Baril, G., & Gauthier, M. D. (2022). Ambidexterity capacities for a recovery culture: Combination of logics and emergence of new practices. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 75, 102923.
- Nurius, P. S., & Hoy-Ellis, C. P. (2013). Stress Effects on Health. doi:10.1093/acrefore/9780199975839.013.1045
- Perry, R. W. (2007). What is a Disaster? . In H. Rodriguez, E. L. Quarantelli, & R. R. Dynes (Eds.), *Handbook of Disaster Research* (pp. 1-15): Springer.
- Phifer, J. F., & Norris, F. H. (1989). Psychological symptoms in older adults following natural disaster: Nature, timing, duration, and course. *Journal of Gerontology*, 44(6), S207-S212.
- Prins, A., Bovin, M. J., Smolenski, D. J., Marx, B. P., Kimerling, R., Jenkins-Guarnieri, M. A., . . . Tiet, Q. Q. (2016). The Primary Care PTSD Screen for DSM-5 (PC-PTSD-5): Development and Evaluation Within a Veteran Primary Care Sample. *J Gen Intern Med*, 31(10), 1206-1211. doi:10.1007/s11606-016-3703-5
- Protecteur du citoyen. (2020). *Rapport annuel d'activités 2019-2020*. Québec Retrieved from https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/rapports_annuels/RAA-2019-2020-protecteur-citoyen.pdf
- Robichaud, S., Maltais, D., Lalande, G., Simard, A., & Moffat, G. (2001). Les inondations de juillet 1996 : une série d'évènements stressants. *Service social*, 48, 16-33.
- Shenassa, E. D., Daskalakis, C., Liebhaber, A., Braubach, M., & Brown, M. (2007). Dampness and Mold in the Home and Depression: An Examination of Mold-Related Illness and Perceived Control of One's Home as Possible Depression Pathways. *American Journal of Public Health*, 97(10), 1893-1899.
- Smith, G. (2019). The Role of States in Disaster Recovery: An Analysis of Engagement, Collaboration, and Capacity Building. In M. Lindell (Ed.), *The Routledge Handbook of Urban Disaster Resilience* (pp. 352-377): Routledge.
- Smith, G., & Birkland, T. (2012). Building a Theory of Recovery: Institutional Dimensions. *International Journal of Mass Emergencies & Disasters*, 30(2), 147-170.
- Smith, G. P., & Wenger, D. (2007). Sustainable Disaster Recovery : Operationalizing An Existing Agenda. In H. Rodriguez, E. L. Quarantelli, & R. R. Dynes (Eds.), *Handbook of Disaster Research* (pp. 234-257).
- Spitzer, R. L., Kroenke, K., Williams, J. B., & Löwe, B. (2006). A brief measure for assessing generalized anxiety disorder: the GAD-7. *Arch Intern Med*, 166(10), 1092-1097. doi:10.1001/archinte.166.10.1092
- Stephenson, J., Vaganay, M., & Cameron, R. (2015). Impact of secondary stressors on urban and rural communities affected by repeated flooding and the potential resulting health implications: A pilot study. *International Research Journal of Public and Environmental Health*, 2(9), 127.
- Tapsell, S. M., & Tunstall, S. M. (2008). "I wish I'd never heard of Banbury": the relationship between 'place' and the health impacts from flooding. *Health & place*, 14(2), 133-154.
- Tempest, E. L., Carter, B., Beck, C. R., Rubin, G. J., English National Study on, F., & Health Study, G. (2017). Secondary stressors are associated with probable psychological morbidity after flooding: a cross-sectional analysis. *European journal of public health*, 27(6), 1042-

Impacts et coûts indirects des stressseurs secondaires sur la santé biopsychosociale des sinistrés des inondations de 2019

1047. doi:10.1093/eurpub/ckx182
- Thistlethwaite, J., & Henstra, D. (2019). The governance of flood risk management. In *Oxford research encyclopedia of natural Hazard science*.
- Tierney, K., & Oliver-Smith, A. (2012). Social dimensions of disaster recovery. *International Journal of Mass Emergencies & Disasters*, 30(2), 123-146.
- Vérificateur général du Québec. (2013). *Sinistres : gestion des risques et aide financière*. Retrieved from https://www.vgq.qc.ca/Fichiers/Publications/rapport-annuel/2013-2014-VOR-Automne/fr_Rapport2013-2014-VOR-Chap06.pdf
- Vérificateur général du Québec. (2021). *Programme d'indemnisation et d'aide financière lors de sinistres*. Retrieved from https://www.vgq.qc.ca/Fichiers/Publications/rapport-annuel/174/32347_vgq_ch04_juin-2021_web.pdf
- Vérificateur générale du Québec. (2021). *Programme d'indemnisation et d'aide financière lors de sinistres*. Québec: Gouvernement du Québec Retrieved from https://www.vgq.qc.ca/Fichiers/Publications/rapport-annuel/174/32347_vgq_ch04_juin-2021_web.pdf
- Walker-Springett, K., Butler, C., & Adger, W. N. (2017). Wellbeing in the aftermath of floods. *Health Place*, 43, 66-74. doi:10.1016/j.healthplace.2016.11.005
- Woodhall-Melnik, J., & Grogan, C. (2019). Perceptions of mental health and wellbeing following residential displacement and damage from the 2018 St. John River Flood. *International journal of environmental research and public health*, 16(21), 4174.
- Yates, F. (1934). Contingency Tables Involving Small Numbers and the χ^2 Test. *Supplement to the Journal of the Royal Statistical Society*, 1(2), 217-235. doi:10.2307/2983604
- Yin, R. K. (2003). *Case study research : design and methods*. Thousand Oaks, Calif: Sage Publications.