

Article

« Les impacts psychosociaux de la tempête de verglas au Québec »

Johanne Charbonneau, Françoise-Romaine Ouellette et Stéphanie Gaudet

Santé mentale au Québec, vol. 25, n° 1, 2000, p. 138-162.

Pour citer cet article, utiliser l'information suivante :

URI: <http://id.erudit.org/iderudit/013028ar>

DOI: 10.7202/013028ar

Note : les règles d'écriture des références bibliographiques peuvent varier selon les différents domaines du savoir.

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter à l'URI <https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/>

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche. Érudit offre des services d'édition numérique de documents scientifiques depuis 1998.

Pour communiquer avec les responsables d'Érudit : info@erudit.org



Les impacts psychosociaux de la tempête de verglas au Québec

Johanne Charbonneau*

Françoise-Romaine Ouellette**

Stéphanie Gaudet***

Du 5 au 9 janvier 1998, le Québec a connu un sinistre naturel, une tempête de verglas, qui a perturbé la vie quotidienne de millions de personnes. Le verglas accumulé sur les fils et les installations électriques a provoqué un effondrement d'une partie du réseau d'électricité et des millions de personnes se sont retrouvées sans électricité pour des périodes s'échelonnant jusqu'à un mois. Ces événements ont donc contraint un grand nombre de personnes à réorganiser leurs habitudes de vie dans les zones les plus peuplées du Québec. Plusieurs éléments font de cette tempête un sinistre différent des autres. C'est dans ce contexte particulier qu'il faut interpréter les résultats des enquêtes qui ont été réalisées pour le compte de la Commission chargée par le Gouvernement du Québec d'étudier les conséquences de la tempête. Ces enquêtes portaient, entre autres, sur les conséquences psychosociales du sinistre. En comparant le verglas à d'autres sinistres, nous voyons que la temporalité des phases d'impact était quelque peu différente. La confusion des phases d'anticipation et d'impact et la longue durée de la phase d'impact en sont des particularités importantes, auxquelles sont aussi rattachés certains impacts psychosociaux, comme l'incertitude et la désorganisation plus ou moins prolongée de la vie quotidienne. Les types d'impact relevés dans les enquêtes, quant à eux, s'inscrivent en continuité avec les réactions généralement attendues en ce domaine (stress, détresse, sentiment de vulnérabilité par exemple), et décrites dans la documentation sur les sinistres, mais révèlent aussi la spécificité d'un sinistre qui surgit dans un pays froid. Là, il y a peu de destruction matérielle, et des ressources d'aide très diversifiées, mais aussi, comme ailleurs, un contexte où certains sont en situation de plus grande vulnérabilité.

Un sinistre est un événement qui constitue une menace importante pour la vie des personnes ou pour la communauté qui le subit. On peut définir un désastre comme étant une crise, c'est-à-dire une période de temps cruciale, variant entre quelques minutes et quelques mois, lors de laquelle une situation affecte l'équilibre social et émotionnel d'une personne (Cohen et Ahearn, 1980). Cet état de crise peut devenir une situation d'urgence quand des demandes nécessitent une action très

* INRS-Urbanisation.

** INRS-Culture et Société.

*** INRS-Urbanisation.

rapide. Selon Mercier-Leblond (1993), l'individu fonctionne de façon harmonieuse, s'adapte à son environnement, fait face aux situations difficiles et rétablit, après une épreuve, son équilibre et son dynamisme. Comment ce processus a-t-il fonctionné durant le sinistre du verglas ?

Du 5 au 9 janvier 1998, le Québec a connu un sinistre naturel, une tempête de verglas, qui a perturbé la vie quotidienne de millions de personnes. La glace accumulée sur les fils et les installations électriques a provoqué un effondrement d'une partie du réseau d'alimentation. Le 9 janvier, 1 400 000 abonnés ne disposaient plus du service. La durée des pannes s'est échelonnée de deux jours et demi à plus de 30 jours. Dans les zones les plus peuplées du Québec, ces événements ont contraint un grand nombre de personnes à réorganiser leurs habitudes de vie.

Les commentaires des sinistrés étaient pourtant parfois surprenants. Certains rappelleront en effet la beauté du paysage glacé, des arbres couverts de givre, d'autres le plaisir d'être en congé. Plusieurs auront tendance à minimiser l'impact de l'événement : la comparaison avec le déluge du Saguenay de l'année précédente vient fréquemment à l'esprit. Bien qu'il ait touché un territoire moins étendu et peu peuplé, l'inondation du Saguenay est perçue par plusieurs comme une catastrophe beaucoup plus grave, qu'on est heureux de ne pas avoir vécue. Plusieurs éléments font en effet de la tempête de verglas de 1998 un sinistre différent des autres. C'est dans ce contexte très particulier qu'il faut interpréter les résultats des enquêtes¹ qui ont été réalisées sur les impacts des événements relatifs à la tempête de verglas sur la population sinistrée.

Notre texte est divisé en quatre parties. Dans la première, nous présentons les éléments qui définissent la spécificité de l'événement par rapport à d'autres sinistres. Nous y établirons un lien avec les impacts psychosociaux qui y sont associés. La seconde partie présente les principaux éléments de notre méthodologie d'enquête. Les résultats sont présentés dans la troisième partie. (Celle-ci sera subdivisée en trois sections. Les impacts psychosociaux seront classés selon leur ordre d'apparition dans le déroulement des événements, comme c'est généralement le cas dans la documentation sur les impacts des sinistres. Puis nous décrirons les principaux types d'impacts relevés dans nos enquêtes. Enfin nous nous attarderons à des situations particulières de vulnérabilité, anticipées ou révélées par les enquêtes.) Dans la dernière partie, en conclusion, notre discussion propose une brève réflexion à la lumière des stratégies développées par les sinistrés pour faire face aux conséquences du sinistre.

Le verglas : un événement qui a ses particularités

Selon Smith (1983), les cyclones, ouragans, tremblements de terre, inondations et sécheresses constituent 90 % des catastrophes à survenir dans le monde. Aussi, 95 % de ces catastrophes se produisent dans les pays dits en voie de développement. La tempête de verglas que le Québec a subie en 1998 est donc déjà un événement quelque peu particulier. Le terme le plus approprié pour le définir est celui de *sinistre*. Comme le suggère Denis (1993), ce terme renvoie à un «événement catastrophique naturel qui occasionne des dommages». La tempête de verglas est en effet un événement naturel : une pluie qui recouvre tout d'une épaisse couche de glace. À cet égard, le *sinistre* qui s'en rapproche le plus est certainement le blizzard (Perry et al., 1983), dont le froid, le type de dommages matériels et même l'enchaînement des phases du désastre sont parmi les éléments qui rappellent janvier 1998. L'épaisseur de la glace, liée à la durée de la tempête, est la cause première des dommages subis par les résidences, les arbres et, surtout, les équipements (fils, poteaux et pylônes) du réseau électrique. L'importance des conséquences de la panne électrique de janvier font du verglas un *sinistre* «bi-événementiel», pour reprendre une terminologie proposée par Denis (1993). La panne électrique serait en fait un désastre en soi, qui a des impacts différents de ceux de la tempête.

Comme notre enquête l'a révélé, les sinistrés ne sont d'ailleurs que 4 % à estimer que les dommages matériels et à l'environnement constituent l'aspect négatif prédominant de ce *sinistre*. Pour la majorité, c'est surtout la panne électrique qui a été la cause des problèmes qu'ils ont subis. La combinaison de ces deux événements a des conséquences importantes sur la chronologie des impacts psychosociaux. En effet, la documentation sur les impacts des catastrophes fait, plus souvent qu'autrement, référence à un processus en deux temps² : la catastrophe, qui survient subitement et dure parfois peu de temps, et la phase d'après, où il faut réagir, se réorganiser, reconstruire (Denis, 1993). Lors de catastrophes subites, il n'y a pas de phase d'anticipation. Dans le présent cas, la période de la tempête et les jours qui ont suivi ont été, tant pour ceux qui subiront des pannes que pour tous les résidents des zones sinistrées ou limitrophes qui n'en subiront finalement pas, une période parfois très longue d'anticipation du deuxième *sinistre*, celui de la panne. Cette anticipation diffère de ce qu'on entend comme phase de prévention, de préparation à un éventuel *sinistre* (Denis, 1993 ; Leach, 1994). Dans ce dernier cas, la probabilité de devenir sinistré est floue, imprévisible, alors que dans le cas du verglas, l'attente est présente à l'esprit continuellement. Cette anticipation a été très difficile à supporter car c'est la panne

d'électricité qui définissait réellement la condition de sinistrée, celle qui obligeait les gens à quitter leur domicile.

Cette distinction est importante car à chacune des phases d'un sinistre correspondent des réactions émotives particulières. Les trois phases principales d'un sinistre ou d'une catastrophe sont ainsi divisées en six moments dans la littérature (Denis, 1993 ; Leach, 1994 ; Mercier-Leblond, 1993). À chacune des phases se rapportent des *réactions émotives individuelles* particulières : 1) à la phase d'avertissement d'un danger correspondraient : l'anxiété, l'insécurité, l'inquiétude, mais aussi l'inactivité ou la tendance à nier le danger ; 2) à la phase de danger : l'hyperactivité, l'ambiguïté et l'incertitude reliées au peu d'informations, les réactions de protection et de survie, la baisse du moral et l'anxiété quand cette phase se prolonge ; 3) à la phase d'impact : la confusion, la peur, le stress intense entraînant des réactions diverses selon les personnalités ; 4) à la phase d'inventaire et de sauvetage : le besoin d'être avec les autres, la manifestation d'une certaine dépendance, la contagion des réactions de sang-froid, mais aussi des réactions de peur, réactions paradoxales ou actes bizarres de certaines personnes ; 5) à la phase de rétablissement : la confrontation à la réalité, le besoin d'échanges et de réassurance, l'expression des émotions ; puis, 6) à la phase de reconstruction : le long processus d'ajustement, particulièrement émotif, vers un retour à la vie normale.

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

un sinistre à la durée relativement longue par les sinistrés, car elle les a amenés souvent à choisir des stratégies d'action jugées par la suite mal adaptées aux circonstances. En bref, comparativement aux autres catastrophes qui supposent une destruction du milieu de vie, ici la gestion des impacts de la tempête et de la panne électrique, tant par les sinistrés que par les autorités concernées, est principalement celle d'une *réorganisation temporaire des habitudes de vie quotidienne*. La plupart ont retrouvé, après le retour de l'électricité, leur résidence, leur travail et leurs habitudes de vie. La comparaison avec d'autres types de catastrophes démontre la spécificité du verglas, mais aussi, d'un sinistre qui survient en pays développé. Tant en zone sinistrée que dans l'ensemble de la province et du pays, les ressources privées et publiques disponibles ont été abondantes, soit pour remettre rapidement le système électrique en fonction, soit pour fournir aux sinistrés l'aide nécessaire pour traverser cette période.

Les principaux impacts psychologiques dont il sera ici question sont donc liés aux réactions émotives face aux effets du verglas sur l'environnement, à l'incertitude quant à l'ampleur et à la durée des pannes d'électricité, à la désorganisation de la vie quotidienne, à l'ébranlement du rapport au chez-soi, aux inquiétudes pour les proches et à la présence de vulnérabilités particulières.

La méthodologie d'enquête

Les résultats concernant les impacts psychosociaux du verglas sont tirés des travaux réalisés pour la Commission d'enquête sur la tempête du verglas (Nicolet). Ces études s'inscrivaient dans une démarche plus large concernant tout autant les impacts matériels ou financiers, par exemple. Aussi, la Commission Nicolet était particulièrement intéressée à connaître les stratégies déployées par les citoyens pour faire face au sinistre. Les travaux réalisés dans ce cadre comptaient à la fois des enquêtes faites auprès de la population, une revue des mémoires présentés (dont ceux de l'Ordre des Psychologues du Québec et de divers établissements de santé), et une collaboration ponctuelle avec d'autres équipes de recherche (dont celles de Santé-Québec et de la Régie régionale des services de santé et des services sociaux de la Montérégie (RRSSM), qui ont réalisé des enquêtes distinctes).

Nous utiliserons principalement les résultats de l'enquête ciblée de l'INRS-Urbanisation pour la Commission Nicolet qui analyse le plus en détail la question des impacts psychosociaux. Oliver-Smith (1996), qui discute des aspects éthiques de la recherche en situation de crise, rappelle qu'une méthode d'enquête basée sur le dialogue et des questions

ouvertes serait plus appropriée pour discuter des impacts personnels vécus par les victimes et, aussi, plus efficace qu'un questionnaire téléphonique fermé. C'est pourquoi nous avons choisi d'étudier les impacts psychosociaux par le moyen d'une enquête par entrevues tout en maintenant une procédure par questionnaire téléphonique pour d'autres aspects des impacts du sinistre.

L'enquête par entrevues, l'«enquête ciblée», a été réalisée entre le 1er juin et le 7 août 1998, auprès de 60 personnes sinistrées (un tiers résidant dans les villes du «Triangle de glace», un tiers en milieu rural, en Montérégie ou en Outaouais, et un tiers composé de personnes immigrées³ résidant sur l'île de Montréal). Cette enquête devait permettre de documenter des situations de vulnérabilité anticipée (familles avec plusieurs enfants, familles monoparentales, personnes âgées, immigrants, familles d'accueil de personnes handicapées, agriculteurs isolés...) dans les zones les plus touchées. Les personnes interviewées, recrutées par différents intermédiaires, ont été rencontrées pour une entrevue d'une durée moyenne d'une heure trente. Le guide utilisé insistait en particulier sur l'enchaînement des événements, les aspects psychosociaux et les relations interpersonnelles. Les entrevues duraient en moyenne une heure trente. Elles ont été enregistrées et retranscrites. À partir des copies verbatim, l'analyse transversale a été organisée autour de 14 thèmes principaux dont les phases d'impact psychosocial, et l'impact psychosocial selon divers sous-thèmes suggérés par la documentation ou émergeant directement des entrevues (par exemple, incertitude, vulnérabilité, désorganisation, autres réactions émotives, etc.). Par ailleurs, des instruments complémentaires ont été utilisés en cours d'entrevue, dont l'indice de détresse psychologique élaboré par Santé-Québec⁴.

Nous ferons ponctuellement référence à certains éléments qui ont été explorés dans l'enquête téléphonique, aussi réalisée par l'INRS-Urbanisation pour la Commission Nicolet, ainsi qu'à certains mémoires pertinents et aux enquêtes distinctes de la RRSSM et de Santé-Québec, dont des résultats préliminaires ont été présentés à la Commission. Quant à notre enquête, précisons que le questionnaire a été administré par téléphone (en anglais et en français) auprès de 2112 répondants, de 18 ans et plus, entre le 10 juin et le 2 juillet 1998, par une firme privée mandatée par la Commission. D'une durée moyenne de 23 minutes, l'entrevue couvrait huit thématiques portant à la fois sur les conséquences pratiques, les trajectoires d'hébergement, le recours à l'aide formelle, l'offre d'aide et les impacts généraux à plus long terme. Les répondants ont été sélectionnés par échantillonnage aléatoire de type stratifié dans les neuf régions du Québec (Montérégie, Montréal, Centre

du Québec, Chaudières-Appalaches, Outaouais, Estrie, Laval, Laurentides et Lanaudière) couvertes par le décret créant la Commission⁵. Pour être retenues dans l'échantillon, les personnes devaient avoir subi un impact réel : avoir connu une panne de plus de 48 heures, avoir été hébergé ou avoir hébergé des sinistrés, avoir échangé de l'aide ou avoir utilisé les services d'un centre d'hébergement. Comme on peut le constater, les critères de sélection visaient à mettre l'accent sur des situations de besoin et d'offre de services (formels et informels). Le questionnaire comportait 87 questions, dont 9 avec des réponses ouvertes qui ont été codifiées par la suite. Les questionnaires ont été saisis sur le logiciel SPSS. Les résultats ont été compilés à l'aide de ce logiciel et pondérés pour chacune des régions. Diverses analyses ont été menées par le biais de tableaux de fréquences, d'analyses bivariées et multivariées (régression). Six questions permettaient d'aborder directement des thématiques concernant des conséquences de type psychosocial. Deux questions exploiraient ces conséquences en relation avec la situation soit d'hébergé soit d'hébergeant⁶. Deux autres questions adressées à tous cherchaient à mesurer la gravité de certains impacts de la tempête et de problèmes rencontrés⁷ en lien avec les événements relatifs au verglas. Enfin, deux questions ouvertes permettaient aux interviewés d'indiquer l'aspect positif ou négatif prédominant durant cette période⁸. L'incertitude pouvait aussi être analysée par le moyen de questions sur la prise de décision, dans les trajectoires d'hébergement par exemple. Les analyses ont permis de croiser ces informations avec certaines situations de vulnérabilité, définies à l'aide de questions concernant les caractéristiques sociales, démographiques et économiques.

Les impacts psychosociaux de la tempête de verglas

Les résultats des enquêtes démontrent que le sinistre de janvier 1998 a provoqué certaines pertes, mais surtout des craintes, des peurs, du stress, de la désorganisation et un sentiment de vulnérabilité. Selon l'enquête téléphonique, 34 % des personnes sinistrées ont rapporté des problèmes assez ou très importants de stress, qu'elles ont associés à la tempête du verglas. L'enquête réalisée par la RRSSM a permis d'estimer que, durant la période du verglas et au cours des semaines qui ont suivi, 25 % de la population de la zone la plus sinistrée et 19 % de la zone moins sinistrée se sont classées à un niveau élevé de détresse psychologique. L'application du même indice à la population de notre propre enquête ciblée permet d'arriver à un résultat semblable : 26 % de la population du Triangle présente un indice élevé. Par ailleurs, les personnes résidant en milieu rural auraient été plus nombreuses à présenter un indice élevé : 35 %⁹. Nous présentons les résultats de nos travaux en trois

parties : 1) les phases d'impact psychologique ; 2) les principaux types d'impact et 3) les vulnérabilités particulières.

Les phases d'impact psychosocial

L'analyse des résultats de nos enquêtes a permis d'identifier trois phases distinctes du sinistre du verglas auxquelles peuvent être associées différentes réactions émotives individuelles. Les phases du verglas diffèrent un peu de celles proposées en général dans la documentation, en particulier à cause de la confusion entre la phase d'impact du premier événement (la tempête) et la phase d'anticipation du second événement (la panne), mais aussi parce que la phase d'impact du second événement s'est vécue sur une longue durée. Trois phases ont été distinguées : une première d'impact/anticipation, une seconde d'installation dans le sinistre et une troisième de retour à la normale.

La première phase a débuté avec la tempête elle-même. C'est à ce moment que toutes les personnes résidant dans les zones touchées sont entrées dans la phase d'avertissement d'un danger possible. Mais pour un certain nombre d'entre elles, la période d'avertissement a été confondue avec la confrontation au danger (impact matériel du verglas, panne d'électricité) et même avec l'impact immédiat (prendre des mesures pour faire face aux conséquences). Pour plusieurs sinistrés, les premiers jours de panne devaient n'avoir aucune suite ; s'ils percevaient un danger, ils avaient tendance à le nier ou à le minimiser. D'ailleurs, beaucoup sont d'abord restés inactifs, attendant passivement que revienne l'électricité. S'ils étaient mal installés pour faire face au froid, ils se sentaient davantage menacés et s'activaient, avec plus ou moins d'efficacité, pour s'approvisionner, pour décider de rester chez soi ou de fermer la maison et, dans ce dernier cas, pour décider où aller. D'autres, pour accueillir presque sans préavis plusieurs personnes, etc. Toutefois, ils n'avaient pas nécessairement conscience d'être impliqués dans une catastrophe à grande échelle. Ils ont pris les choses au sérieux, mais sans rien planifier en fonction de prévisions réalistes. Pourtant, ils se trouvaient déjà, vus de l'extérieur, en pleine phase d'impact.

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

Le mercredi soir, tout pète. Ça a été au lendemain matin qu'on s'est réorganisé. Mais là j'étais désorganisée. Fallait

que je pense vraiment « Qu'est-ce que je fais ? Où on va aller ? Qu'est-ce que je fais avec ma mère ? Avec mes tantes ? » C'était la désorganisation totale (Ginette, résidente du Triangle de glace.)

Le début de la seconde phase, l'installation dans la durée, a coïncidé avec la première conférence de presse tenue par le Premier Ministre, le président d'Hydro-Québec et le ministre de la Sécurité publique, expliquant la gravité des dommages au réseau électrique. Selon Leach (1994), pour que l'alerte soit efficace ou que la perception des gens du danger soit plus réaliste, il faut souvent une deuxième confirmation significative prouvant que la situation est critique. À partir de ce moment, ont commencé les actions orientées vers une véritable gestion de crise : réparer, aider, reconforter, s'organiser, etc. Le sentiment de vivre une crise collective s'est précisé. Le mouvement collectif d'entraide a permis de relâcher un peu la tension chez ceux qui avaient trouvé des aménagements convenables et avaient ainsi le temps de se préoccuper un peu des gens autour d'eux. Comme en d'autres situations de catastrophes, chacun avait besoin des autres et pouvait démontrer une certaine dépendance envers l'entourage (Leach, 1994).

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

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

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

Cette deuxième phase du sinistre a pris fin avec le rétablissement du courant électrique. Mais tous les sinistrés ne sont pas entrés ensem-

ble dans la troisième phase, celle du retour à la normale, qui est survenu assez vite à Montréal, mais très tard dans certains coins de la Montérégie ou de l'Outaouais. Cette discordance entre les différentes expériences, individuelles ou régionales, de déroulement des événements a été l'une des sources importantes de stress et de détresse émotionnelle pour ceux qui ont été affectés le plus longtemps, en particulier dans la dernière moitié de janvier. Alors qu'eux continuaient à se confronter chaque jour aux inconvénients des pannes et que la lassitude et l'épuisement se faisaient sentir, le reste de leur région et du Québec était déjà passé à autre chose.

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

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

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

Quand un événement stressant sort de l'ordinaire, comme un sinistre, des pertes significatives sont subies, rappelle Mercier-Leblond (1993). Ces pertes peuvent être de plusieurs ordres : êtres chers, santé,

biens matériels, animaux, travail, milieu d'appartenance, rêves, sentiment d'invulnérabilité ou de contrôle sur l'environnement. Ces pertes ébranlent les personnes qui les subissent et celles-ci en souffrent, ce qui est normal. Smith (1983) indique que le facteur critique pour évaluer l'impact d'un sinistre est le ratio entre le nombre de pertes occasionnées et les ressources de la personne. Plus le ratio est élevé, plus la personne a besoin d'aide.

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

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

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

Selon Green et Lindy (1994) et comme l'a rappelé l'Ordre des psychologues (OPQ), pour certains, les réactions suite à la détresse peuvent effectivement affecter leur fonctionnement et leur capacité d'interagir avec leur entourage après la fin du sinistre. Ce sont des gens qui sont en état de stress post-traumatique.

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

Les gens peuvent ressentir des réactions de stress aiguës, des réactions cumulatives (survenant après plusieurs événements stressants refoulés ou mal métabolisés et fragilisant la personne dans sa capacité d'affronter la situation actuelle) et des réactions à retardement (survenant des

semaines, des mois ou des années après un événement traumatisant et qui peuvent mener à des problèmes de santé mentale).

Dans les entrevues, tout le monde à peu près a parlé, au plan personnel, d'une grande fatigue, et certains la ressentaient encore l'été suivant. Cependant, les personnes qui étaient déjà vulnérables ou fragiles avant le tempête semblent avoir subi des contrecoups plus graves. Dans les semaines qui ont suivi, certaines ont fait des dépressions ou ont eu des maladies plus ou moins graves (ulcères, infections...). Elles ne les attribuaient pas seulement aux événements, mais considéraient que ceux-ci avaient eu un rôle précipitant ou aggravant.

Plusieurs études l'ont déjà fait observer (recension de Green et Lindy, 1994), il faut aussi tenir compte des impacts à long terme, ce qu'il n'a pas été possible d'étudier dans notre enquête. En audience, la représentante des CLSC/CHSLD Vallée du Richelieu a rappelé, en septembre 1998, que les demandes d'aide psychologique avaient augmenté lors du verglas, qu'elles n'avaient pas diminué depuis et que les gens décrivaient leurs problèmes en disant : « C'est depuis le verglas... ». À la Commission (17 juin), la représentante du CLSC Les Jardins du Québec a aussi spécifié :

[...] des manifestations de stress ont surtout été observées après le retour à la normale. Pendant tout le mois de février, le CLSC a reçu des citoyens dépressifs à la suite d'un déménagement temporaire dû aux réparations à effectuer dans leur résidence ou désespérés parce qu'ils étaient incapables d'investir l'argent nécessaire à la réparation de leur demeure. On a aussi observé que les tensions familiales étaient exacerbées et qu'il y a eu beaucoup de situations difficiles à gérer dans les écoles, notamment auprès des adolescents (Extrait du résumé des audiences.)

Les sinistrés sont donc passés au cours de ces différentes phases par une gamme d'émotions très étendues. Les membres de l'OPQ ont reçu quelque 350 appels téléphoniques pour des demandes de consultation durant le mois de janvier 1998. Les principaux motifs de ces demandes concernent : l'isolement, l'anxiété et l'angoisse (sentiment d'impuissance, évocation de souvenirs douloureux, confusion, panique, sentiment d'abandon), l'inquiétude pour les proches, l'aggravation de difficultés antérieures (dépression, troubles de l'anxiété, psychoses), conflits conjugaux, familiaux et difficultés interpersonnelles, insomnies, incertitudes dans la prise de décision, stress au travail, problèmes avec de jeunes enfants turbulents. Tous ces problèmes ont aussi été évoqués dans nos enquêtes.

Les principaux types d'impacts psychosociaux

Les principaux impacts psychosociaux qui émergent des analyses concernent cinq domaines particuliers : les effets du verglas face à l'environnement, l'incertitude liée à l'ampleur et la durée des pannes, la désorganisation de la vie quotidienne, l'ébranlement du rapport au chez-soi et des inquiétudes à l'égard des proches.

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

Les principales réactions observées réfèrent au sentiment de vulnérabilité, d'impuissance ou de perte de contrôle, de peur et de tristesse, d'ambiguïté provoquée par une certaine beauté du sinistre, de conscience des dangers durant les déplacements, et l'insomnie.

L'environnement créé par l'accumulation de glace sur les chemins, les arbres et les maisons a joué, en effet, un rôle important sur les perceptions que les individus avaient de leur situation, surtout au début du sinistre.

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

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

Les gens étaient conscients des risques d'accidents routiers, d'électrocution, de chutes de branches alourdies par l'épaisseur de glace, d'affaissement des toits, d'infiltration d'eau, etc. Ceux qui devaient faire de longs trajets pour aller au travail ou pour s'approvisionner craignaient les accidents ou d'être bloqués loin de chez eux. Leurs proches étaient anxieux de les voir revenir. La nuit, ces craintes des dangers du verglas prenaient plus d'ampleur. Elles ont été la cause d'insomnies chez bien des gens qu'inquiétaient les craquements causés par la contraction de la glace sur leur toit. Certaines nuits de dégel ponctuées d'éclairs sur le réseau électrique et de chutes de branches qui ont parfois causé des bris importants sont restées dans les mémoires comme des moments de frayeur. Cet effet de la nuit était forcément amplifié par la noirceur dans les zones sans électricité. À la peur des chutes de glace et des accidents

s'ajoutait l'anxiété provoquée par un sentiment d'isolement. Il est souvent fait mention, également, de la tristesse ressentie devant les dégâts faits aux arbres par la glace et les amoncellements de branches qui ont fait partie intégrante de l'environnement pendant plusieurs semaines, sinon plusieurs mois. L'enquête téléphonique révèle que le sentiment de vulnérabilité de la communauté à certains risques a été particulièrement ressenti dans le Triangle (80 % des sinistrés) et le secteur ouest de Montréal (80 %, par rapport à une moyenne de 71 % pour le reste des régions sinistrées), là où les dégâts, en particulier aux arbres, ont été les plus visibles.

C'était triste à pleurer, sans être en dépression. Il faisait noir, puis de voir la ville dans la noirceur, tous les arbres brisés là, j'avais le cœur gros à toutes les fois. (Pauline, résidente du Triangle de glace.)

En fait, on peut penser que si l'environnement verglacé représentait objectivement un danger, il s'offrait aussi comme support au ressenti et à l'expression de l'anxiété, des peurs et du stress causés par d'autres facteurs que l'on s'efforçait plutôt de maîtriser avec sang-froid ou de dramatiser.

L'incertitude quant à l'ampleur et à la durée des pannes d'électricité

La dimension la plus éprouvante du sinistre au sujet des pannes d'électricité a cependant été l'incertitude, qui se manifestait tant par une appréhension de la panne et par une ambivalence quant aux actions à entreprendre que par une perplexité vis-à-vis du retour à la normale. Ceux qui avaient l'électricité vivaient dans l'appréhension. Ceux qui en étaient privés ne savaient pas s'ils devaient planifier à long terme ou s'il était plus raisonnable et réaliste de rester calmement à attendre. Le sinistre du verglas a provoqué une désorganisation de la vie à presque tous les égards. Bien sûr, pour les personnes sinistrées, plus aucune des activités les plus élémentaires de la vie n'allait de soi.

La désorganisation de la vie quotidienne

Pour les individus et les familles, c'est la perte de contact avec la routine du temps et de l'espace domestique qui semble avoir été l'aspect majeur de cet impact, un phénomène déjà noté par Smith (1983). Ceux qui vivaient constamment en zone sinistrée se trouvaient plongés dans un espace-temps clos, coupés du rythme de vie de la société plus large. Certains, surtout les femmes ayant des responsabilités familiales, ne sortaient à peu près pas de leur maison. Dans plusieurs entrevues, nos informateurs ont utilisé des expressions telles que «j'ai paniqué» ou

« c'était un peu la panique ». Ce sentiment s'estompait à mesure qu'ils se recréaient une organisation et prenaient des décisions claires, mais celles-ci pouvaient être remises en question peu de jours après, parce que les données du problème se présentaient autrement, qu'on apprenait, par exemple, que les rebranchements ne seraient pas faits avant la fin de janvier ou qu'une génératrice venait subitement d'être proposée. L'effet émotionnel et le stress se trouvaient alors renouvelés, ravivés.

L'ébranlement du rapport au chez-soi

Contrairement à d'autres sinistres, celui du verglas n'a pas occasionné directement la perte des habitations. En entrevue, les sinistrés s'estimaient souvent chanceux comparativement à d'autres :

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

Il n'en reste pas moins que tous ont été profondément affectés d'abord du fait que leur maison devenait rapidement un milieu fragile, inhospitalier et même hostile. Ils ont assisté à sa rapide dégradation et plusieurs ont dû la quitter. Smith (1983) souligne que l'évacuation du domicile et un séjour prolongé à l'extérieur constitue une situation particulièrement stressante. Pour tous les sinistrés, l'assurance de la relation à la maison ou au logement en tant que « chez soi » s'est trouvée ébranlée et cela constitue la principale facette de la désorientation qui a été vécue par rapport aux repères familiers. Dans la mesure où la panne d'électricité impliquait une certaine altération ou une perte de jouissance de ce lieu et qu'il pouvait être endommagé, la maison devenait inévitablement un enjeu central dans les efforts de résolution de la crise. On a souvent parlé du fait que beaucoup de gens ne voulaient pas quitter leur maison ou leur logement, malgré le froid ou l'inconfort. Lorsqu'on écoute les sinistrés restés chez eux, même dans des conditions difficiles, ou les autres qui ont pris soin de se loger le moins loin possible pour pouvoir y retourner chaque jour, il apparaît que c'est avant tout la relation d'appartenance avec leur maison qui a été déterminante. Ils se sentaient à leur place chez eux. Ailleurs, ils étaient « déplacés ». Bien sûr, l'intensité de cette relation varie avec les histoires personnelles et avec les tempéraments. Une famille immigrante de Montréal a eu d'autant plus de mal à se décider de quitter sa maison pour un centre d'hébergement qu'elle venait à peine d'acquiescer ce premier signe tangible d'un ancrage sécurisant dans le pays d'accueil. Les couples d'âge moyen avec des enfants hésitaient

aussi beaucoup à laisser leur domicile qui constitue, à cette étape de la vie, un pôle d'investissement matériel et affectif dominant, même s'ils avaient des solutions de rechange. Par contre, d'autres acceptaient facilement de quitter leur maison, parce qu'ils allaient simplement s'installer dans leur résidence secondaire, dans un autre chez soi.

Les inquiétudes à l'égard des proches

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

Les réseaux familiaux étendus ont, en effet, été très actifs pendant toute la durée du sinistre. Mais certaines familles ont mis du temps à localiser chacun des leurs, à cause des pannes de téléphone et parce que certains étaient en centre d'hébergement où il n'était pas toujours facile d'avoir accès à un téléphone, surtout les premiers jours. Les pannes du réseau téléphonique étaient parfois plus difficiles à supporter que les pannes électriques tant les sociabilités et les échanges d'informations passaient par ce mode de communication. Les personnes seules retenues dans leur maison à cause de chemins impraticables et qui passaient leurs soirées dans le noir n'avaient d'ailleurs que le téléphone et la radio pour alléger le sentiment oppressant d'isolement qu'elles ressentaient. À l'enquête par téléphone, 43 % des sinistrés qui ont connu une panne téléphonique ont affirmé avoir vécu un problème assez ou très important de stress, comparativement à 31 % de ceux qui n'ont pas connu une telle panne. Par ailleurs, plus les personnes mentionnent avoir vécu des problèmes de perte de contact avec les proches, plus elles auront aussi tendance à déclarer un problème assez ou très important de stress.

Des vulnérabilités particulières

Les enquêtes ont permis de noter que certains groupes de personnes, qui peuvent être définis comme plus vulnérables, ont effectivement subi des conséquences psychosociales plus importantes que la moyenne. Par exemple, à l'enquête téléphonique, ce sont les familles monoparentales qui ont affirmé le plus avoir vécu un problème de stress assez ou très important (48 %, par rapport à 33 % pour le reste des types de mé-

nages). À la condition de sinistré et aux responsabilités familiales s'est ajouté un sentiment d'isolement ou une impression difficile à supporter d'être « seule » pour faire face aux problèmes, comme l'a révélé l'enquête ciblée. Selon l'enquête téléphonique, les ménages monoparentaux ont eu plus de problèmes d'argent, de garde d'enfants, de cauchemars et de stress que le reste de la population.

Dans les entrevues, les symptômes de détresse psychologique sont le plus souvent mentionnés par ceux qui avaient à combiner leur état de sinistré et une charge de responsabilités : ils ont des enfants, ont accueilli d'autres sinistrés, la résidence qu'ils possède a subi des dommages, ils ont connu une augmentation de leur charge de travail. Les jeunes adultes se sont parfois trouvés pour la première fois en position de responsabilité à l'égard de leurs parents âgés. Comme cette jeune femme qui a accompagné sa mère en centre d'hébergement et l'a soutenue lorsqu'elles ont appris que la panne durerait encore deux semaines :

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

Certains mémoires, notamment celui du ministère de la Santé et des Services sociaux font aussi référence à plusieurs cas de personnes âgées qui ont subi une perte marquée d'autonomie durant le sinistre, un phénomène déjà noté par Leach (1994). Il est question aussi du cas particulier des personnes âgées qui ont été alors hébergées en institution et qui ne voulaient plus retourner chez elles par la suite. Certaines ont dû recevoir une aide particulière pour faciliter leur retour à domicile.

Le mémoire de l'OPQ a rappelé que la vulnérabilité se définit aussi par rapport à la santé, aux habitudes de vie, à la personnalité des personnes touchées par le sinistre, sans compter la question du soutien disponible. Par exemple, les immigrants récents sont parfois perçus comme un groupe vulnérable parce qu'ils sont plus susceptibles de connaître une situation d'isolement. Les immigrants rencontrés dans l'enquête ciblée semblaient effectivement avoir des réseaux très restreints et vivre dans des immeubles assez anonymes. Isa, une sinistrée de Montréal, d'origine russe, disait : « Il n'y a personne qui peut s'inquiéter pour nous ». Chez les immigrants récents rencontrés, le stress de la désorga-

nisation et de l'incertitude était fortement lié à des enjeux pécuniaires, par exemple à leur incertitude de pouvoir surmonter financièrement la crise. Par ailleurs, les immigrants ne semblent pas toujours avoir développé les mêmes symptômes de stress que le reste de la population car plusieurs avaient déjà vécu des situations bien plus éprouvantes dans leur pays d'origine.

Les personnes ayant des problèmes de santé mentale sont aussi perçues comme plus vulnérables aux situations stressantes, de même que celles connaissant une perte de capacités physiques. Mais ces dernières ont parfois, plus que le reste de la population, la capacité de déterminer leurs besoins et de s'entendre avec les dispensateurs des services qui peuvent y répondre, une situation que nous avons aussi observée lors des entrevues avec des responsables de ressources d'accueil pour personnes présentant des handicaps physiques ou intellectuels.

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

Selon notre enquête téléphonique, les ménages dont un des membres avait des problèmes de santé sont ceux qui ont le plus déclaré avoir vécu des situations d'inconfort et divers problèmes, dont du stress, durant la période du verglas.

Conclusion

Les sinistres sont des situations qui bouleversent la vie des gens. Mais comme pour les autres crises de la vie, le rétablissement qui suit se fait graduellement, même si parfois des souvenirs douloureux persistent. Pour beaucoup, l'événement catastrophique aura été l'occasion d'une croissance personnelle. Le bilan fait par la majorité des gens ayant participé à nos enquêtes est d'ailleurs globalement positif. Ils sont plus nombreux à y avoir noté des impacts positifs (renforcement de la capacité à protéger sa famille, renforcement des lieux personnels ou du sentiment d'appartenance à la communauté par rapport à l'émergence de conflits ou à un bilan sur la pauvreté de ses relations sociales, par exemple). Ce qui a été retenu, c'est surtout l'assurance confirmée - et souvent la fierté - d'être capable individuellement et collectivement de faire face à une situation difficile.

Les conséquences psychosociales d'un sinistre ne peuvent être bien comprises que si elles sont analysées dans leur contexte spécifique,

comme notre analyse a tenté de le démontrer. Le sinistre de janvier 1998 est un événement rare au Québec, il a donc constitué un défi important pour chacun. Mais, précisément, les impacts réels gagnent à être situés aussi par rapport aux stratégies que les individus développeront pour faire face à leurs problèmes car, dans bien des cas, il y a un lien évident entre les capacités de contrôle sur les événements et la gravité des impacts psychosociaux que chacun subira (Smith 1983, Warheit 1993).

Les enquêtes réalisées lors de la Commission Nicolet se sont aussi intéressées aux diverses stratégies de mobilisation des ressources des sinistrés. Les stratégies de mobilisation des ressources personnelles, qui mettaient l'accent sur la normalité, la débrouillardise et l'autonomie, visaient précisément à reprendre le contrôle des événements. Mais elles comportaient aussi des risques, qui pouvaient accentuer les problèmes psychosociaux, par exemple lorsque les personnes se heurtaient à leurs propres limites. De même, la satisfaction de pouvoir compter sur un réseau personnel favorisait aussi une réduction du sentiment de stress, ce qui n'était pas le cas pour ceux qui réalisaient leur degré d'isolement dans leur communauté. Mais même pour ceux qui pouvaient compter sur des proches, les limites de l'entraide étaient parfois atteintes, en particulier dans les cas de longues pannes électriques. Compter sur soi et sur ses proches a été, de loin, la stratégie la plus fréquente chez les sinistrés. Dans ce contexte, les ressources formelles ont été perçues comme des ressources complémentaires, plus indispensables dans les cas de grande vulnérabilité et prenant parfois le relais quand les autres ressources venaient à s'épuiser. Nous retrouvons ici des phénomènes qui ne sont pas exclusifs à des situations de « crise », comme celle du sinistre du verglas. L'expérience du verglas constitue cependant un laboratoire exceptionnel pour mieux connaître les vulnérabilités et les ressources de chacun.

Notes

1. Quelques mois après la fin du sinistre, le Gouvernement du Québec a créé une « Commission scientifique et technique chargée d'analyser les événements relatifs à la tempête de verglas survenue du 5 au 9 janvier 1998 », (Commission Nicolet, pour le reste du texte) qui devait donc, entre autres, étudier les conséquences humaines, sociales, économiques et financières du sinistre. De nombreux mémoires ont été présentés à la Commission, mais celle-ci a aussi fait appel à des experts dans les divers domaines couverts par son mandat afin qu'ils réalisent des études permettant de documenter l'événement. Les experts avaient en fait, non seulement à décrire les conséquences du sinistre, mais aussi à analyser les actions entreprises par les personnes et organismes concernés et à commenter les proposi-

tions suggérées dans les mémoires reçus par la Commission. Nous avons participé à ces travaux dans le cadre du volet sur les « impacts sociaux, économiques et environnementaux ». Au sein de ce même volet, les travaux concernant spécifiquement les services sociaux et de santé, leur réponse à l'urgence, comme leur utilisation par les citoyens a été confiée à une autre équipe d'experts. Nos travaux poursuivaient plusieurs objectifs : documenter et mesurer les conséquences humaines et sociales du sinistre, connaître les stratégies utilisées pour faire face aux événements et les limites et obstacles rencontrés lors de l'exercice de mobilisation des ressources formelles et informelles. L'étude des conséquences psychosociales des événements relatifs à la tempête de verglas faisait partie du mandat qui nous a été confié.

2. ... ou en trois temps, si on pense à la période de prévention (Denis 1993).
3. Les immigrants rencontrés sont originaires de l'Iran, du Liban, de la Russie, de l'Ukraine, du Mali, de la Côte-d'Ivoire, de la Suisse et de plusieurs pays d'Amérique centrale et du Sud.
4. Enquête générale sur la santé et le bien-être de la population 1998 (Santé Québec, 1997).
5. Les régions de la Montérégie et de Montréal ont été stratifiées selon le lieu de concentration du sinistre (Montérégie : Triangle de glace et hors triangle, Montréal est et ouest (la rue Saint-Laurent en est la limite). À l'époque du verglas, la zone comprise entre Granby, Saint-Hyacinthe et Saint-Jean avait été dénommée « le Triangle de glace », là où le sinistre a duré le plus longtemps et où les conséquences ont été les plus importantes.
6. Mesure du sentiment d'inconfort (foule, promiscuité, bruit, problèmes de sommeil, cauchemars, impression de déranger ou d'être envahi, tensions, conflits).
7. Pour les impacts, entre autres : tensions et conflits, sentiment d'isolement, sentiment de vulnérabilité à certains risques. Pour les problèmes, entre autres : manque d'intimité, problème de stress, problème d'isolement, promiscuité, ennui, perte de contact avec les proches, problèmes d'argent, d'approvisionnement, de déplacement, de conciliation travail-famille, de garde d'enfants, manque d'information
8. Parmi les réponses codées, mentionnons : la détresse psychologique, l'incertitude, le sentiment de vulnérabilité.
9. La mesure utilisée correspond à l'indice utilisé par Santé Québec. L'indice est composé de 14 items. Selon notre enquête, la détresse psychologique réfère le plus souvent à certains items tel que le fait de se sentir

tendu ou sous pression, agité ou nerveux intérieurement et le fait de ressentir des peurs ou des craintes.

RÉFÉRENCES

- ALTMAN, I., 1975, *The Environment and Social Behavior Privacy. Personal Space, Territories, Crowding*, Brooks/Cole.
- BOLIN, R., 1994, Postdisaster sheltering and housing: social processes in response and recovery, in Dynes, R.R. Tierney, K. J., eds., *Disasters, Collective Behaviour and Social Organisation*, Newark, UDP.
- CHARBONNEAU, J., 1998, Lien social et communauté locale : quelques questions préalables, *Lien social et Politique – RIAC*, 39/79, 115-126.
- CHARBONNEAU, J., 1996, Le côté sombre du don dans la parenté, *Recherches sociographiques*, 37, 1, 113-130
- CHARBONNEAU, J., 1991, *Entre l'État et la famille : le cheminement résidentiel des jeunes femmes après une rupture conjugale. Une analyse comparative entre la France et le Québec*, thèse de doctorat, Science politique, Université Laval.
- COHEN, R.E., AHEARN, F.L., 1980, *Handbook for Mental Health Care of Disaster Victims*, The Johns Hopkins University Press.
- DEPAULO, B., FISCHER, F., NADLER, A., 1983, Indebtedness as a mediator of reactions to Aid, *New Directions in Helping*, Volume 1, Academic Press, New York, 85-112.
- DENIS, H., 1993, *Gérer les catastrophes, l'incertitude à apprivoiser*, Les Presses de l'Université de Montréal, Montréal.
- DE SINGLY, F., 1993, *Sociologie de la famille contemporaine*, Paris, Nathan.
- ECKENRODE, J., WETHINGTON, E., 1990, The process and outcome of mobilizing social support, in Duck, S., *Personal Relationships and Social Support*, London, Sage.
- FINCH, J., MASON, J., 1993, *Negotiating Family Responsibilities*, Londres, Tavistock.
- GREEN, B.L., LINDY, J.D., 1994, Post-traumatic stress disorder in victims of disasters, *Psychiatric Clinics of North America*, 17, 2, 301-309.
- KRICHNAN, L., 1988, Recipient need and anticipation of reciprocity in prosocial exchange, *Journal of Social Psychology*, 128, 223-231.
- LEACH, J., 1994, *Survival Psychology*, New York University Press.

- MAIDA, C.A., 1983, Psychosocial impact of disasters : victims of the Baldwin Hills fire, *Journal of Traumatic Stress*, 2, 1, 37-47.
- MERCIER-LEBLOND, G., 1991, *Les services psychosociaux offerts par les CLSC dans le cadre des mesures d'urgence*, Document complémentaire, Québec, Ministère de la Santé et des Services Sociaux.
- MERCIER-LEBLOND, G., 1993, *L'intervention sociosanitaire dans le cadre des mesures d'urgence, volet psychosocial*, Guide de formation, Québec, Ministère de la Santé et des Services Sociaux.
- NEWBURN, T., 1996, *Disaster and After*, London/Philadelphia, Jessica Kingsley Pub.
- OLIVER-SMITH, A., 1996, Anthropological research on hazards and disasters, *Annual Review of Anthropology*, 25, 303-328.
- PERRY, J., HAWKINS, R., NEAL, D.M., 1983, Giving and receiving aid, *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, 1, 171-188.
- QUARANTELLI, E. L., 1996, Basic themes derived from survey findings on human behavior in the Mexico city earthquake, *International Sociology*, 11, 4, décembre, 481-499.
- QUARANTELLI, E. L., 1978, *Disasters : Theory and Research*, London, Sage Publications.
- QUARANTELLI, E. L., 1982, *Sheltering and Housing after Major Community Disasters : Case Studies and General Observations*, Report presented to the Federal Emergency Management Agency, Wash., D.C., janvier.
- QUIGLEY, B., 1989, Does asking make a difference ? Effects of initiator, possible gain and risk on attributed altruism, *Journal of Social Psychology*, 129, 259-267.
- RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA MONTÉRÉGIE, DSPPE, 1998, *Enquête verglas Montérégie : les aspects psychosociaux. Synthèse des premiers résultats*. RRSSM, 14 août 1998.
- SANTÉ ET BIEN-ÊTRE SOCIAL CANADA, 1990, *Services personnels. Planification psychosociale en cas de sinistres*, Division des mesures d'urgence, direction générale des services médicaux, Canada.
- SMITH, S.M., 1983, Disaster : Family Disruption in the wake of natural disaster, in Figley, C.R., McCubbin, H.I., eds., *Stress and the Family Volume II : Coping with Catastrophe*, New York, Brunner-Mazel inc.
- WARHEIT, G. J., 1993, Proposition d'un paradigme pour estimer l'impact d'un désastre sur la santé mentale, in Mercier-Leblond, G., éd., *L'intervention*

sociosanitaire dans le cadre des mesures d'urgence, volet psychosocial, Guide de formation, Québec, Ministère de la Santé et des services sociaux.

ABSTRACT

Psychosocial impact of the 1998 Québec Ice Storm

Between January 5th and January 9th 1998, Quebec was struck by a natural disaster, an ice storm that disrupted the daily lives of millions of people. The ice accumulated on electric wires and installations caused the collapse of part of the system leaving millions of people without power for periods of up to a month. These events thus compelled many people to reorganize their daily lives in some of the most densely populated areas in Québec. Many elements make this disaster distinct from others. It is in this particular context that we must understand results of studies conducted for the Commission mandated by the Québec government to examine the consequences of the ice storm. These studies examined among other things, the psychosocial consequences of the disaster. By comparing the ice storm to other disasters, we see that the temporality of the phases of impact are somewhat different. The confusion between the phases of anticipation and the lengthy duration of the phase of impact are important characteristics which are also linked to some psychosocial impacts such as uncertainty and the more or less prolonged disorganization of daily life. The types of impact underlined in the studies lie in continuity with reactions generally expected in this area (stress, distress, vulnerability for example), and described in the literature but also reveal the specificity of a disaster occurring in a cold country. Here, there are no massive material destruction but help is diverse. However, as elsewhere, there is a context where some people are in a greater situation of vulnerability.

RESUMEN

Los impactos psicosociales de la tempestad de hielo en el Quebec

Del 5 al 9 de enero de 1998, el Quebec conoció una catástrofe natural, una tempestad de hielo que perturbó la vida cotidiana de millones de personas. El hielo acumulado sobre los cables y las instalaciones eléctricas provocó el derrumbamiento de una parte de la red eléctrica y millones de personas se encontraron sin electricidad por períodos que fueron hasta un mes. Estos sucesos obligaron a muchas personas a reorganizar entonces sus costumbres de vida, en las zonas más pobladas del Quebec. Varios elementos hacen de esta tempestad una

catástrofe diferente de las otras. Es en este contexto particular que hay que interpretar los resultados de las investigaciones realizadas por cuenta de la Comisión delegada por el Gobierno de Quebec de estudiar las consecuencias psicosociales de la tempestad. Esas investigaciones trataban, entre otras, de las consecuencias psicosociales de la calamidad. Comparando la tempestad de hielo con otras calamidades, encontramos que la temporalidad de las fases de impacto eran un poco diferentes. La confusión de las fases de anticipación y de impacto y la larga duración de la fase de impacto son particularidades importantes a las cuales se agregan también algunos impactos psicosociales como la incertidumbre y la desorganización de la vida cotidiana más o menos prolongada. En cuanto a los tipos de impacto revelados en las investigaciones, se inscriben en continuidad con las reacciones generalmente esperadas en este campo (estrés, angustia, sentimiento de vulnerabilidad, por ejemplo) y descritas en la documentación sobre calamidades, pero revelan también lo específico de un siniestro en un país frío. Allá hay poca destrucción material y fuentes de ayuda bien diversificadas, pero también, como en otras partes, un contexto en donde algunos se encuentran en situación de mucha más vulnerabilidad.

**Mémoires présentés à la Commission scientifique et techniques sur
l'impact du verglas et utilisés dans le présent texte**

Organisme	Date de l'audience à la Commission
Association des CLSC et CHSLD	26 mai 1998
CLSC du Haut St-Laurent	18 juin 1998
CLSC du Richelieu	13 août 1998
CLSC Vallée des Patriotes	14 août 1998
Ministère de la santé et des services sociaux	21 mai 1998
Ordre des psychologues du Québec (et lettre annexe du 11 septembre)	10 septembre 1998
Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie (RRSSM)	9 septembre 1998
Regroupement des CLSC de la région de Montréal	26 mai 1998
Résumé d'audiences – CLSC Les Jardins du Québec	17 juin 1998
Résumé d'audiences - CLSC, CH, CHSLD des Forestiers de la MCR Vallée-de-la-Gatineau	11 août 1998
Résumé d'audiences - Regroupement des Centres de la petite enfance de la Montérégie (RCPEM)	2 juin 1998
Transcription de la présentation en audiences – CLSC – CHSLD Vallée du Richelieu	20 août 1998
Transcription de la présentation en audiences – CLSC du Richelieu, CA Rouville	13 août 1998
Forum des citoyens :	2 juin, 13 juin, 16 juin, 17 juin, 11 août 1998