

Facteurs de risque et retombées de la gestion de catastrophes chez les gestionnaires d'une organisation municipale de sécurité civile



1) Facteurs qui influencent l'intervention municipale en contexte de sinistre: pour une organisation plus résiliente

Ariane Hamel | Étudiante au doctorat en travail social, Université de Montréal
Claudia Cervellera | Coordinatrice à la sécurité civile, ville de Gatineau

2) Retombées de la gestion de catastrophes chez les gestionnaires d'organisations municipales en sécurité civile et pistes d'action

Danielle Maltais | Professeure émérite en travail social, UQAC
Nathalie St-Amour | Professeure en travail social, UQO - Codirectrice du RIISQ

Dans le cadre du Colloque sur la sécurité civile
29 octobre 2025. Québec.



Qui sommes-nous ?



Danielle Maltais est professeure émérite au Département des sciences sociales et humaines de l'UQAC. Elle est responsable de la Chaire de recherche Événements traumatiques, santé mentale et résilience. Ses travaux portent notamment sur les catastrophes naturelles et technologiques.



Nathalie St-Amour est professeure au Département de travail social de l'UQO. Ses plus récentes recherches portent sur les inégalités écologiques. Elle est codirectrice du Réseau Inondations InterSectoriel du Québec (RIISQ).



Ariane Hamel est étudiante au doctorat en travail social à l'Université de Montréal. Elle s'intéresse aux transformations des communautés qui vivent des désastres cumulatifs, et à la place qu'occupe la transition socioécologique au sein de ces processus.



Claudia Cervellera cumule plus de 15 ans d'expérience dans le milieu municipal, dont les cinq dernières à la coordination de la sécurité civile à la Ville de Gatineau. Elle se spécialise dans la planification, l'optimisation et l'amélioration continue des pratiques organisationnelles.

Déroulement de la conférence

1. Mise en contexte du projet
2. Méthodologie de l'étude
3. Présentation des résultats :
 - Facteurs de risque et de protection qui influencent l'intervention
 - Retombées de la gestion de catastrophes chez les gestionnaires
 - Devant ces constats : quelles pistes d'action ?
4. Période de questions et d'échange

Contexte de l'étude

Son origine:

Un travail de session universitaire et des constats sur le terrain

Objectif principal de la recherche:

Documenter le vécu de membres de l'organisation municipale de sécurité civile (OMSC) d'une municipalité urbaine pendant et après leur implication dans la gestion de sinistres récents dans un contexte de cumul de catastrophes et en tirer des apprentissages.

Étude qualitative:

15 entrevues semi-dirigées réalisées en janvier et février 2024

Caractéristiques des participants et participantes:

Variables

Genre

Années d'expérience

Formation en intervention en contexte de désastres

Niveau de stress ressenti lors d'intervention
en contexte de désastre

Répartition (n = 15)

8 femmes, 7 hommes

6 < 10 ans, 9 ≥ 10 ans

9 formé·es

6 = pas ou peu stressant

5 = assez stressant

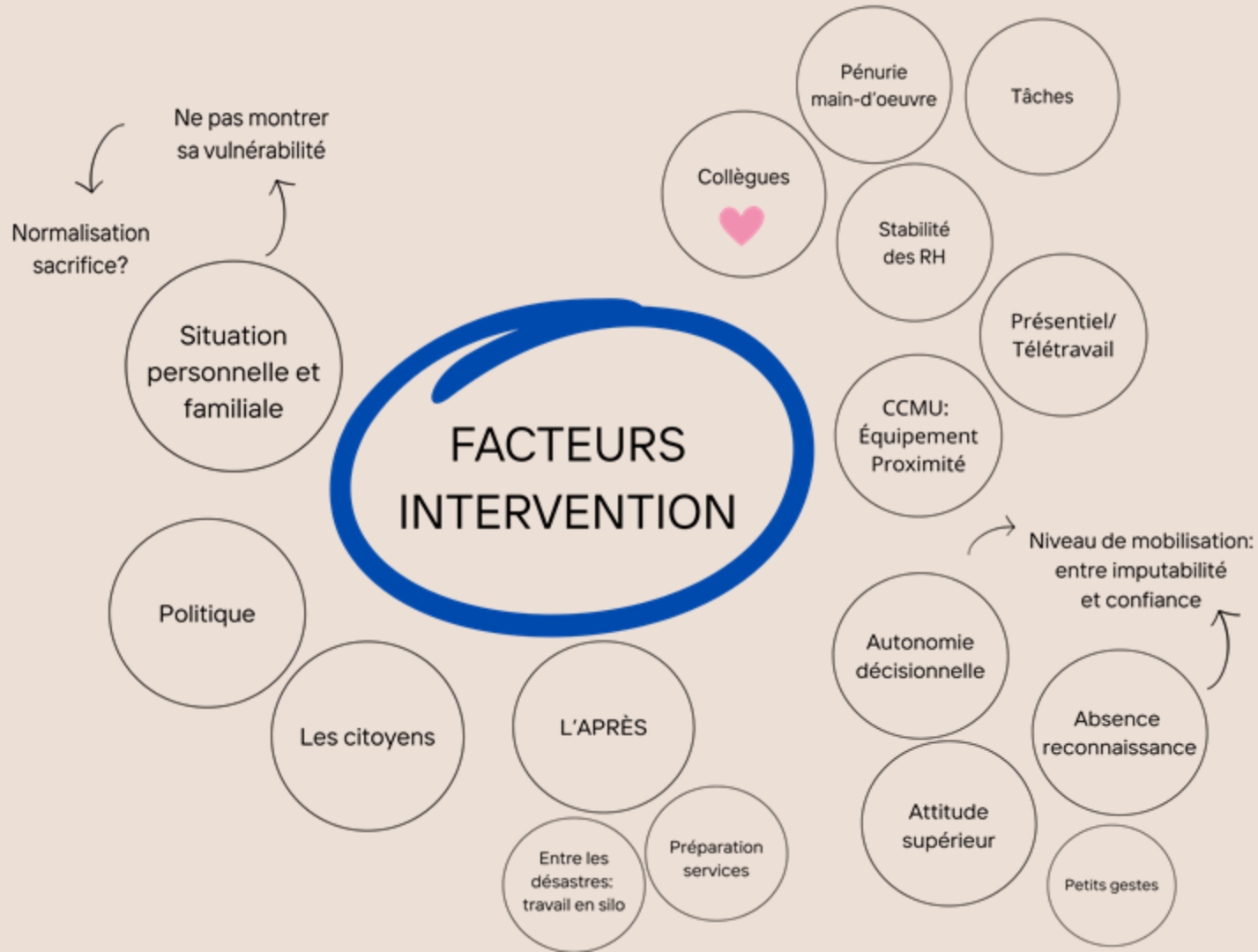
4 = très ou extrêmement stressant



Facteurs qui influencent l'intervention municipale en contexte de mesures d'urgence: pour une organisation plus résiliente

Ariane Hamel | Étudiante au doctorat en travail social, Université de Montréal





- Aimer les mesures d'urgence
- Être empathique ET faire preuve de détachement face aux situations humaines difficiles
 - Avoir une attitude positive
- Être doué en relations interpersonnelle
- Être capable de travailler de longues heures
- Avoir une bonne gestion du stress, pouvoir travailler sous pression, dans l'incertitude et dans la rapidité
 - Ne pas avoir un TDAH ni de troubles d'anxiété
 - Avoir un bon sens de l'organisation
- Avoir une capacité à prioriser ET à être multitâche
- Accepter de sacrifier sa vie personnelle et sa santé mentale ET être capable de décrocher
- Avoir un contexte psychosocial favorable



FACTEURS INTERVENTION

Politique

Les citoyens

L'APRÈS

Entre les
désastres:
travail en silo

Préparation
services

Collègues



Pénurie
main-d'oeuvre

Tâches

Stabilité
des RH

Présentiel/
Télétravail

CCMU:
Équipement
Proximité

Niveau de mobilisation:
entre imputabilité
et confiance

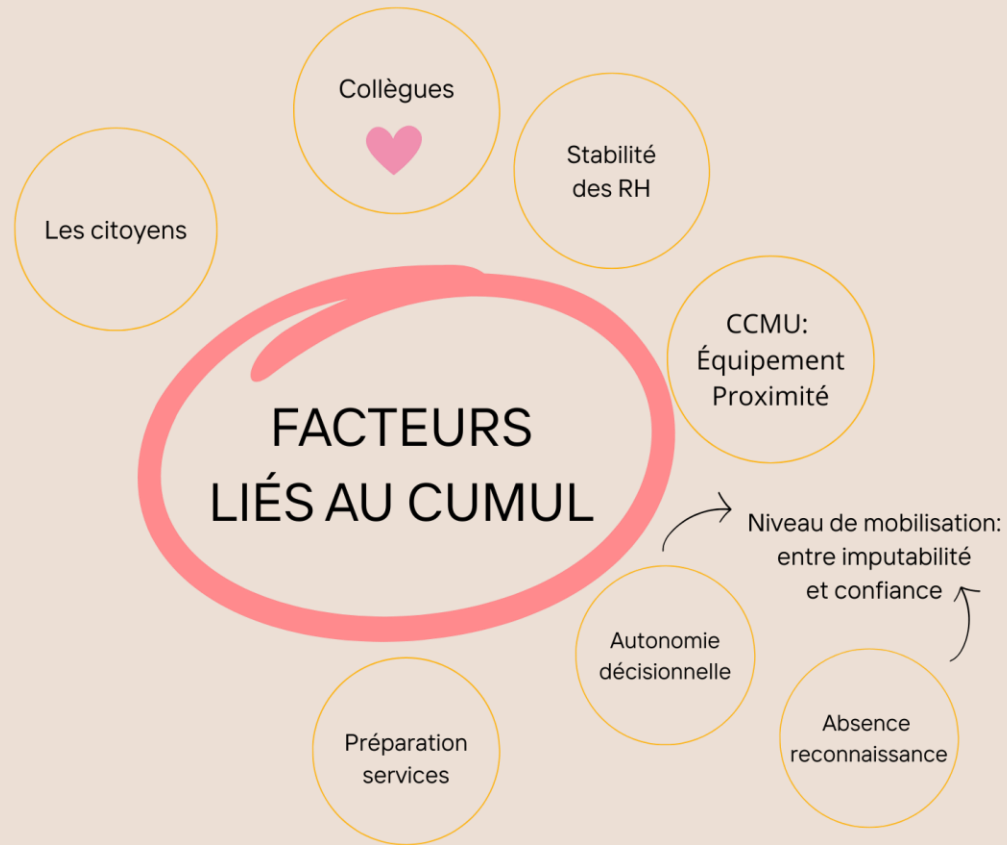
Autonomie
décisionnelle

Absence
reconnaissance

Attitude
supérieur

Petits gestes





Retombées négatives et positives à la suite d'interventions en contexte de sinistre

Claudia Cervellera | Coordonnatrice à la sécurité civile, Ville de Gatineau



RETOMBÉES PERSONNELLES

Retombées positives

Changements dans ses valeurs et de ses priorités

Meilleure connaissance de ses forces et de ses limites et être capable de les nommer

Prise de conscience de certaines réalités ou de jugements : misère humaine et conditions et réalité des personnes fréquemment sinistrées

Développement de ses propres capacités de résilience et celles de ses proches

Meilleure intelligence émotionnelle



Retombées négatives Au niveau de la santé physique

Perte d'énergie, épuisement physique

Grande fatigue

Douleurs physiques

Prise de poids

Problème d'ordre cardiovasculaire: Haute tension

Mise au rancart de sa vie personnelle

Problèmes digestifs



RETOMBÉES PERSONNELLES NÉGATIVES

Sur la santé mentale

État d'alerte

Anticipation/ Craintes que des sinistres se reproduisent (surtout printemps et été)

Épuisement émotionnel

Stress, anxiété et crises de panique

Manifestations de stress post-traumatique



Sur les habitudes de vie

Arrêt temporaire d'activités ludiques, récréatives et sportives

Perturbation de ses habitudes de sommeil

↑ de consommation d'alcool

↑ de prise de médicaments

Changement dans ses habitudes alimentaires



RETOMBÉES PROFESSIONNELLES

Retombées positives

↑ de sa visibilité et de sa crédibilité professionnelle

Identification de ses forces professionnelles

Développement de nouvelles capacités et
acquisition de nouvelles connaissances
professionnelles

Fierté professionnelle: sentiment d'utilité, de
satisfaction de s'être rendu utile

Meilleure connaissance de son service et des
autres services ce qui facilite les contacts futurs



Retombées négatives

Surcharge de travail/ accumulation de ses tâches

Ennui, perte de motivation et de performance lors
du retour à ses responsabilités professionnelles
habituelles

Remise en question de son engagement futur

Prise de congé de maladie pendant quelques jours
allant à plusieurs mois

Démission



RETOMBÉES NÉGATIVES

Retombées organisationnelles

↓ de la capacité à offrir les services réguliers à la population

Retard dans la planification et dans l'offre de services

Limitation dans les déplacements professionnels



Retombées au sein de la vie conjugale et familiale

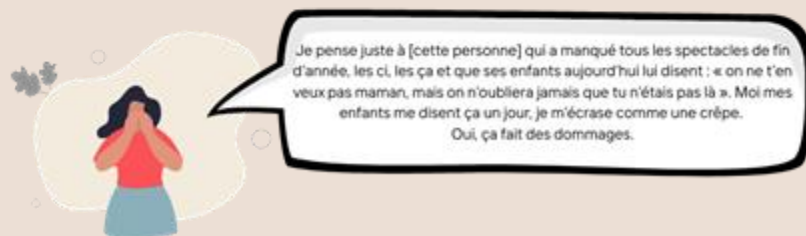
Mise au rencard de sa vie conjugale et familiale

Difficulté à concilier vie familiale et professionnelle et sentiment de culpabilité

Détérioration de sa relation avec son partenaire

Non participation à des activités familiales importantes

Incapacité/impossibilité de soutenir ses proches lors de moments difficiles



Je pense juste à [cette personne] qui a manqué tous les spectacles de fin d'année, les ci, les ça et que ses enfants aujourd'hui lui disent : « on ne t'en veux pas maman, mais on n'oubliera jamais que tu n'étais pas là ». Moi mes enfants me disent ça un jour, je m'écrase comme une crêpe. Oui, ça fait des dommages.

Pistes d'action

Nathalie St-Amour | Professeure en travail social, Université du Québec en Outaouais



Poste vs
Compétences
Intérêts

Devant ces constats : que faire ?

1. Composition de l'équipe des
mesures d'urgence

Mentorat
et
formation

Former une
équipe
d'intervention

Avant

2. Soutien matériel
psychologique et social

Après



 publicdomainvectors.org

Mobilisation /
démobilisation

3. Concevoir un modèle "d'échelle de déploiement"

Présentiel
en ligne

Devant ces constats : que faire ?



 publicdomainvectors.org

4. Développer une politique municipale en matière de mesures d'urgence

Avoir des orientations claires concernant les niveaux de services de la ville lors de situations d'urgence

**Définir un arbre décisionnel clair qui précise les rôles de chacun
... y compris celui des élu.es**

Établir les modalités de gestion de la présence en situation d'urgence

Uniformisation des pratiques

Sensibiliser les employé.es non mobilisé.es

Désigner une personne par service responsable des mesures d'urgence (en tout temps)

Devant ces constats : que faire ?

5. Faciliter la résilience de la ville face aux inondations





Période de questions et d'échanges

