

Au-delà des dégâts matériels

Interview par J.Aerts de

Sandrine CONRADT
Psychologue et Coordinatrice adjointe du Relais Social Urbain de Verviers, Référente du Relais Santé relaissantevervietois@live.be

Psy-Infi Vesdre est une initiative issue du partenariat entre le Relais Social Urbain de Verviers et le Réseau Santé Mentale de l'Est Francophone (RéSme). La cellule est créée suite aux inondations pour renforcer les services existants avec pour objectif d'apporter un soutien psychologique aux personnes sinistrées de la région verviétoise.

Comment est née la cellule Psy-Infi Vesdre?

Le jeudi 15 juillet, Verviers, Pepinster, Theux et Limbourg, comme de nombreuses autres villes de la Province de Liège, sont touchées sévèrement par les inondations. En tant que Relais Social de cette région, nous nous sentons directement concernés et agissons dès le lendemain sur le terrain. Nous avons organisé le soutien logistique à l'aide alimentaire d'urgence pour s'assurer que les sinistrés puissent se nourrir. Les membres de l'équipe sont secoués par les situations dont ils sont témoins et nous mesurons tous l'ampleur des dégâts. Chacun partage des constats plus inquiétants les uns que les autres et nous nous rendons vite compte que les besoins dépassent l'aide alimentaire. Nous décidons dès lors de créer une cellule spécifique rassemblant essentiellement des psychologues et des infirmiers afin de venir en aide aux personnes.

Parmi les rencontres bouleversantes qui ont motivé la mise en place de la cellule, je me souviens particulièrement d'un homme d'environ 70 ans. Il nous téléphone le dimanche en demandant de la nourriture car il n'a plus

mangé depuis le mercredi. Il se trouve dans un endroit sinistré, n'a plus d'eau, plus de gaz, plus rien. Il est un peu handicapé et ne sait pas descendre facilement du deuxième étage. La nuit, sa situation me trotte dans la tête. J'essaie de le joindre le lendemain pour lui proposer de venir prendre une douche, mais je tombe directement sur sa messagerie. Le surlendemain, je demande alors à l'infirmière du Relais Santé de passer le voir pour s'assurer que tout va bien, mais personne ne répond. Finalement, les pompiers arrivent à entrer dans la maison et trouvent le monsieur couché sur son lit, désorienté, en train d'attendre que l'électricité revienne.

Cette rencontre nous fait réaliser que nous devons aller à la rencontre des gens pour nous assurer que derrière les portes des maisons, il n'y a pas des personnes qui ont besoin d'aide. Il faut aller vers eux parce que, dans certains cas, leur souffrance est telle qu'ils ne viennent pas d'eux-mêmes. D'autres n'ont tout simplement pas la possibilité d'aller

chercher de l'aide: ils sont parfois bloqués à l'étage dans leur maison, ne savent pas se déplacer correctement, n'ont plus de téléphone, se retrouvent perdus face à la montagne de choses à faire, sont dépassés par les événements...

Comment s'est organisé l'accompagnement des sinistrés?

Une semaine après les inondations, une cinquantaine de bénévoles (psychologues, infirmiers, éducateurs, enseignants, assistants sociaux, aides familiales, aides ménagères, travailleurs de quartiers, etc.) ont quadrillé les rues de Verviers, Theux, Pepinster et Limbourg pour aller à la rencontre des personnes. Dans un premier temps, l'appel aux volontaires a été lancé via le réseau RéSme et les psychologues de première ligne. Ensuite, les réseaux sociaux ont été utilisés pour partager la demande et le bouche-à-oreille a également fait son travail.

Les bénévoles ont travaillé par binômes, constitués en général

d'un psychologue et d'un volontaire d'une autre orientation. Tous les binômes ont été répartis sur les différents quartiers et sillonnaient les rues sinistrées. Pour coordonner ce travail, une personne de référence était désignée par quartier et s'occupait de dispatcher les bénévoles et de mettre à jour le tableau des rues visitées.

En plus des volontaires, nous avons aussi travaillé avec le Service de Santé Mentale de Verviers, le SPAD «La Trame», les équipes mobiles de la clinique des Frères Alexiens, le planning familial des Femmes prévoyantes socialistes, les facilitateurs santé¹, l'équipe SISU de la Croix-Rouge et le CRVI. Leur travail consistait à renforcer les maraudes de Psy-Infi

1. Les facilitateurs santé sont des travailleurs sociaux dont la mission est de permettre aux groupes vulnérables d'accéder aux soins de santé et de bien-être primaires. Le projet Community Health Workers a été mis en place dans le cadre de la crise sanitaire avec pour but de promouvoir l'accessibilité des soins de santé et, ainsi, éviter d'accroître les inégalités: <https://news.belgium.be/fr/covid-19-projet-community-health-workers>



E. Cinar



S. Bongartz



S. Bongartz

Vesdre. Lorsque le porte-à-porte dans les rues a été terminé, ces services ont été les premiers, avec le service d'aide aux victimes, à s'occuper des situations les plus difficiles qui nécessitaient une prise en charge psychologique urgente.

Dans l'immédiat après les inondations, les gens sont dans l'agir: ils nettoient les maisons, constatent les dégâts, ont besoin de nourriture, de médicaments, de soins... Nous leur avons procuré des soins infirmiers quand c'était nécessaire. Certaines personnes étaient blessées et ne savaient pas se rendre chez le médecin par manque de temps, de moyens ou simplement parce que les centres médicaux étaient inaccessibles. D'autres avaient besoin de médicaments en urgence car ils les avaient perdus et les pharmacies à proximité étaient inondées. Dans ces situations, les bénévoles

infirmiers ont aidé les personnes à se procurer les médicaments indispensables. Ils ont également tenté dans la mesure du possible de répondre aux questions et d'éclairer les personnes en manque d'informations sur les démarches à suivre et les possibilités d'aide.

En priorisant les besoins de première nécessité, l'équipe a pu créer du lien et laisser le choix aux personnes de parler si nécessaire. Sur le plan psychologique, il s'agissait avant tout d'écouter ce que les gens avaient à dire, sans les forcer à parler. En effet, raconter ce qu'ils ont vécu, c'est le revivre à nouveau et s'exposer à des risques émotionnels élevés et extrêmement envahissants. Nous leur avons donné des explications sur ce qu'ils étaient en train de vivre et les réactions qu'ils pouvaient avoir face au traumatisme. Notre but était de les apaiser, de leur dire qu'ils ont le droit de ressentir des émotions fortes et de les exprimer, mais qu'ils ne sont pas obligés non plus de tout de suite tout nous raconter. Nous voulions qu'ils sachent que nous nous préoccupions d'eux et qu'ils pouvaient nous contacter plus tard s'ils préféraient. L'idée était aussi d'évaluer avec eux s'ils avaient besoin d'un accompagnement psychologique plus important. Dans ce cas, nous repassions les voir.

Aujourd'hui, nous ne sommes plus présents sur le terrain, mais nous avons mis en place une ligne téléphonique (0474/39.44.54), où les personnes confrontées à une détresse psychologique peuvent nous joindre. Notre travail de terrain a été repris par les facilitateurs santé, les travailleurs de rue et de quartier², que nous avons sensibilisés aux risques de

stress post-traumatique et aigu pour qu'ils y prêtent une attention particulière dans les quartiers les plus touchés. Si nécessaire, ils nous contactent et nous envoyons un psychologue du Relais Santé ou une équipe mobile, ou nous réorientons vers un service adapté. Le travail en réseau est essentiel pour créer cette dynamique d'aide.

Dans quelle mesure les inondations sont-elles génératrices de traumatismes pour les personnes qui les ont vécues?

Il est clair qu'une catastrophe telle que les inondations peut générer dans l'immédiat du stress, qui peut devenir aigu ou se développer en état de stress post-traumatique si cet état dysfonctionnel perdure dans le temps. Les gens ont eu peur pour leur vie, celles de leurs proches, dont ils n'avaient pas de nouvelles, ou de leurs animaux, qu'ils ont parfois dû abandonner, sans savoir s'ils les retrouveront en vie. Certains sont restés bloqués pendant des heures dans leur maison dans l'attente des secours qui n'arrivaient pas. D'autres ont été forcés d'abandonner leur logement et se demandaient dans quel état ils allaient le retrouver. Ensuite, ils ont été confrontés à l'incroyable ampleur des dégâts matériels, ce qui les a plongés dans l'incertitude et le désarroi total. Des gens sont morts, ont disparu, et tout le monde était impuissant. Ces situations créent inévitablement des traumatismes qui peuvent s'imprégner pour longtemps dans la mémoire.

Une catastrophe comme les inondations impacte tous les sens. Le traumatisme, ce n'est pas uniquement perdre sa maison ou avoir peur pour sa vie, c'est aussi des

images, des odeurs, des bruits. L'eau qui cogne dans la maison toute la nuit sans qu'on ne sache si elle va tenir. Les gens qui hurlent à l'aide dans le voisinage car personne ne sait venir les sauver. Quand les cris s'arrêtent, on ne sait pas s'ils ont été secourus ou s'ils sont morts. Il y a les odeurs de moisissures, les odeurs de mazout. Voir, entendre, sentir sont aussi des choses traumatisantes, qu'on soit directement impacté par les inondations ou qu'on y ait assisté de plus loin. Une fois le danger imminent passé, les angoisses ne s'arrêtent pas pour autant, car les personnes revivent les événements à travers les bruits, les odeurs et les images, qui ont un pouvoir de réminiscence important.

Aujourd'hui encore, par exemple, les rives de la Vesdre gardent fortement les stigmates de la catastrophe. Les rues éventrées, les maisons détruites, les quartiers sans lumière, les fenêtres barricadées, les débris, la pluie qui tombe... Tout cela vient rappeler continuellement le drame.

De plus, lors d'une situation d'urgence, les personnes sont amenées à faire des choix, qui peuvent ensuite avoir des répercussions sur leur santé mentale. Avec le recul, on entend beaucoup des «J'aurais dû faire ci ou ça», «Je n'aurais pas dû partir», «J'aurais dû m'en aller quand j'en ai eu l'occasion». Mais tous ces «Si j'avais su» renvoient à des décisions qui ont été prises à un moment donné avec les informations qu'on avait à cet instant précis. Quand on se retourne, on analyse notre façon d'agir à l'aune des nouvelles informations à notre disposition. Certaines personnes ont alors l'impression d'avoir mal agi et sont plus impactées psychologiquement. Nous

2. Les travailleurs de rue sillonnent les quartiers pour aller à la rencontre des personnes isolées, par exemple, les personnes sans domicile fixe. Les travailleurs de quartiers sont des intervenants sociaux qui ont l'habitude de travailler dans les quartiers précarisés. Ils y organisent tout au long de l'année des activités afin de créer du lien avec les habitants et déminer les situations difficiles. A Verviers, les travailleurs de rue et de quartier dépendent du Plan de Prévention.



C. Leclercq



C. Leclercq

Le traumatisme, ce n'est pas uniquement perdre sa maison ou avoir peur pour sa vie, c'est aussi des images, des odeurs, des bruits. L'eau qui cogne dans la maison toute la nuit sans qu'on ne sache si elle va tenir. Les gens qui hurlent à l'aide dans le voisinage car personne ne sait venir les sauver. Quand les cris s'arrêtent, on ne sait pas s'ils ont été secourus ou s'ils sont morts.

leur expliquons qu'elles n'ont pas à culpabiliser car elles ont fait ce qui leur semblait être le meilleur choix à ce moment-là, et qu'il n'est toute façon pas possible de faire marche arrière.

Les dégâts matériels sont aussi un facteur qui impacte beaucoup le psychologique...

Bien sûr. Une maison, c'est toute une vie. Les logements ont été ravagés et tout est à reconstruire. Les victimes des inondations n'ont pas seulement perdu leur toit, mais aussi tout ce qu'il y avait à l'intérieur, et elles se retrouvent alors complètement démunies. Cela génère inévitablement un gros choc. Les gens sont plongés dans l'incertitude et se posent de nombreuses questions. Comment s'en sortir? Par où commencer? Quand est-ce que je pourrai rentrer chez moi? Comment les assurances vont-elles intervenir? Quelles démarches administratives dois-je faire? Où est-ce que je vais me loger en attendant? Qui va m'aider à nettoyer tout ça? Est-ce que la maison sera encore habitable?

En plus de toutes ces angoisses liées aux coûts, aux assurances, à la reconstruction qui prendra des mois voire des années, il y a aussi

les pertes sentimentales. Parfois, perdre juste un livre, une photo de famille ou un objet peut être dévastateur. D'autres ont vu toute leur vie étalée sur le trottoir, tous leurs souvenirs, toute leur intimité, tous les objets acquis au fil du temps détruits ou emportés par les flots.

A cela s'ajoute un traumatisme lié à l'impossibilité de se réfugier chez soi. Lorsqu'on vit un événement traumatisant, on cherche à se mettre à l'abri. La maison est considérée comme un cocon, un endroit ressourçant et sécurisant. Avec les inondations, beaucoup de personnes ont perdu cet endroit. Elles doivent donc chercher à reconstruire de la sécurité dans des moments d'insécurité complète. Pour ceux qui ont pu rester dans leur maison, ce n'est pas non plus facile. Ils vivent dans des quartiers dévastés, parfois presque déserts, dans des rues sans lumière... Leur chez-soi n'est plus réconfortant, mais renvoie à présent au danger, à l'insécurité et au traumatisme.

Quelles problématiques liées au relogement des sinistrés doivent être soulignées?

Le logement est l'un des besoins essentiels de l'être humain. Dans

mon travail au Relais Santé, je me rends compte que de nombreux problèmes psychologiques seraient amoindris ou peu présents si les personnes avaient un logement stable. L'insécurité liée au logement engendre un stress énorme qui aggrave la situation traumatizante liée aux événements subis.

Le relogement des personnes sinistrées crée des conditions instables et peu sécurisantes qui s'ajoutent à des situations parfois déjà très précaires. Certains se sont réfugiés chez la famille ou les amis, mais ce ne sont pas toujours des situations faciles à vivre: manque d'espace, sentiment de gêne, désaccords, tensions, etc. D'autres ont pu être logés dans des écoles, des halls omnisports, des hôtels, mais doivent constamment changer de lieux en fonction des disponibilités. De nombreux logements d'urgence ne sont plus disponibles aujourd'hui, notamment les écoles qui ont dû se libérer pour la rentrée scolaire. Cela signifie que certaines personnes n'ont plus d'autres solutions que de retourner chez elles, mais les conditions de vie y sont parfois encore très difficiles, voire invivables. La presque totalité des personnes rencontrées ne veulent plus vivre dans l'endroit où elles ont vécu les inondations,

ont été en danger et où le traumatisme est ancré à tout jamais.

Mais comment reloger autant de personnes alors qu'on n'a déjà pas assez de logements en temps normal? Dans nos situations, nous avons, entre autres, une maman qui vit seule avec ses cinq enfants. Elle était dans un logement temporaire dans l'attente de pouvoir accéder à un logement fixe en janvier. Son logement temporaire a été sinistré par les inondations et elle doit être relogée avec sa famille. Elle a déjà eu beaucoup de difficultés à trouver un logement et doit à nouveau recommencer. En janvier, elle devra encore déménager. Cela implique aussi de peut-être devoir changer ses enfants d'école.

Comment se traduisent encore les conséquences de cette catastrophe en termes de santé mentale?

Le stress post-traumatique ou le stress aigu se traduit par des comportements inhabituels: hypervigilance, troubles du sommeil, fatigue, anxiété, perte d'appétit, troubles de la concentration, isolement, agressivité, irritabilité, colère, etc. Les personnes concernées présentent parfois des états d'humeur changeante, passent

du rire aux larmes ou sont dans un état d'apathie. Elles disent ne plus se reconnaître, pensent devenir folles. Elles font aussi souvent des cauchemars qui leur font revivre les événements. Elles peuvent paniquer au moindre élément venant leur rappeler ce qu'elles ont vécu. Par exemple, une semaine après les inondations, il a recommencé à pleuvoir. Beaucoup ont alors eu d'énormes crises d'angoisse en entendant la pluie tomber.

A l'inverse, on peut remarquer une tendance à la minimisation et la relativisation chez les personnes impactées par les inondations, ce qui peut freiner le recouvrement du traumatisme car cela mène à l'invalidation des émotions et à un sentiment de culpabilité important qui s'ajoute à la détresse psychologique. Beaucoup disent qu'ils n'ont pas le droit de se plaindre car il y a pire qu'eux. C'est un discours qui revient chez de nombreux sinistrés, même chez ceux qui ont tout perdu.

Nous tentons alors de leur faire comprendre que chaque individu est différent et a sa propre histoire de vie. La réaction de chacun face au traumatisme sera donc forcément différente, car elle dépend du vécu et de la personnalité de chacun. Une personne qui a perdu toute sa maison ne va pas forcément être plus impactée psychologiquement qu'une personne qui n'a eu de l'eau que dans sa cave.

Mireille Monville (psychologue au CHU de Liège) nous parlait par exemple, lors d'une réunion destinée aux travailleurs sociaux coordonnée par le réseau Realism³, des personnes issues de l'immigration arrivées en Belgique il y a

peu. Ces personnes ont déjà vécu de nombreux bouleversements de vie impliquant du stress post-traumatique. Elles ont fui un pays en guerre, ont subi de nombreuses violences, dû abandonner leur famille, leur maison et leur foyer... Elles doivent une nouvelle fois abandonner leur chez-soi et tout reconstruire. Les inondations viennent ainsi se greffer à un passé déjà lourd et rappeler des épreuves, telles que la traversée en mer pour rejoindre leur nouveau pays, impliquant l'angoisse de se noyer. Dans la région verviétoise, qui connaît une forte présence de personnes issues de l'immigration, nous accordons une attention particulière à ces facteurs, car ils impliquent une reviviscence des événements et du vécu traumatiques.

Le travail des psychologues et des accompagnants est donc de s'adapter à chaque personne sans juger ses réactions ni minimiser les événements subis. Il est essentiel de dire que chaque personne est unique et a un vécu qui lui est propre. Il faut savoir entendre toutes les détresses.

Les inondations ont touché un grand nombre de ménages. En quoi cette dimension collective peut-elle influencer sur le vécu des personnes sinistrées?

Le caractère collectif d'un événement traumatique est à double tranchant. Il est positif dans la mesure où il permet de ne pas se sentir seul: d'autres personnes ont vécu la même chose. Échanger avec ces personnes peut permettre de se rendre compte que ses propres réactions face au traumatisme sont aussi expérimentées par d'autres et sont donc normales. Cela offre aussi la possibilité de partager des solutions qui aident à y faire face.

Cependant, ce caractère collectif peut aussi avoir l'effet inverse.

Quand on est si nombreux à avoir vécu un événement, il y a forcément une multitude de réactions différentes. On compare alors ses propres réactions avec celles des autres et le possible décalage entre celles-ci peut constituer un poids supplémentaire et creuser davantage l'impact psychologique: «Pourquoi je réagis comme ça et pas lui?», «Suis-je normal?».

Soulignons aussi que les inondations ont été reconnues comme catastrophe naturelle. Ce statut débloque l'intervention du fonds des calamités, qui est une aide financière non négligeable. De plus, le cadre hors du commun des inondations permet de reconnaître les personnes touchées comme des victimes de quelque chose d'extraordinaire, sans pour autant s'enfoncer dans la victimisation. Cela permet de dire à une personne que ce qu'elle a vécu est extrême et qu'il est donc normal d'avoir des réactions qui le sont tout autant. Cette reconnaissance donne lieu à une validation émotionnelle du ressenti des victimes, qui est fondamentale dans le processus de guérison.

De plus, une catastrophe aussi étendue capte l'attention des médias et de toute la population. Cela donne lieu à des énormes élans de solidarité, qui sont un soutien non négligeable pour les victimes. Tout le monde s'est mobilisé pour les aider: les citoyens, les entreprises, les services communaux et même des secouristes venus de l'étranger. Cette solidarité a un effet consolant qui vient mettre du baume sur les plaies.

Cependant, au bout de quelques semaines, cette solidarité commence à s'essouffler. Les gens reprennent le cours de leur vie et les médias se concentrent sur les nouveaux sujets d'actualité. Pourtant, les sinistrés continueront, parfois pendant des mois, à être dans les démarches administra-

tives, les assurances, les procédures juridiques, le nettoyage, la reconstruction; beaucoup n'ont toujours pas de logement ou habitent dans des quartiers toujours dévastés... Pour eux, le chemin risque d'être encore long et n'aura peut-être pas toujours une issue à la hauteur des espérances. Forcément, ils vont à un moment donné se sentir délaissés et oubliés.

Comment, à cet égard, envisager les mois à venir?

Il est essentiel de maintenir la vigilance, le lien et le travail dans le long terme. Dans quelques mois, la vie aura repris son cours, les ressources vont s'amoinrir petit à petit, les personnes vont peut-être penser être sorties de tout ça. C'est à ce moment-là qu'il faudra être le plus vigilant. Quand on vit un traumatisme, on est d'abord dans une réaction d'agir. Quand l'agir est fini, que la pression et le stress retombent, on se retrouve face à la réalité. Les personnes se retournent et réalisent ce qu'il s'est passé, ce qu'elles ont vécu, ce qu'elles ont perdu et c'est là qu'elles prennent parfois conscience des drames. L'accompagnement psychologique et social dans le long terme est donc essentiel.

En tant que travailleurs de terrain, nous devons garder cette vigilance dans les villes sinistrées. Il faut maintenir l'information qu'il y a toujours quelqu'un pour les aider et qu'on ne les oublie pas. Il faut aussi rappeler que certains symptômes du stress post-traumatique peuvent se développer plus tard et que c'est normal. Pour ce faire, on essaye de diffuser au maximum les informations liées à notre ligne téléphonique, qui restera active pendant au moins un an. On met des affiches dans les magasins, on encourage les travailleurs de terrain à en parler et à conseiller aux personnes qu'ils jugent en détresse psychologique de nous appeler.

3. «Rencontres psycho-sociales auprès des personnes sinistrées»: https://www.youtube.com/watch?v=0AiOrsGHPng&ab_channel=REALISM