

GUIDE DE L'AIDANT

COMMENT VENIR EN AIDE À UNE PERSONNE SINISTRÉE DES INONDATIONS

Pour mieux vous guider



Table des matières

Introduction	3
Établir un bon contact	4
Se protéger comme aidant	6
La dépression	8
Le suicide	9
Drogue, alcool et jeux	9
Impact sur les couples et les familles	10
Quand un conflit devient de la violence	10
Gestion administrative	11

Le contenu de ce guide a été adapté du « Guide de l'aidant – Comment soutenir une personne qui vit des difficultés reliées à une perte d'emploi » réalisé par la MRC de Memphrémagog, février 2006 ainsi que du « Guide de l'aidant – Comment venir en aide à une personne qui vit des difficultés » réalisé par le CSSS de Granit, juin 2014.

Introduction

À la suite des inondations, des personnes vivant des difficultés ou une grande détresse viennent naturellement vers vous pour se confier ? Ces personnes, qui sont souvent de bonnes connaissances, savent que vous n'êtes pas des professionnels de la santé et des services sociaux. Elles demandent votre avis et s'attendent à un coup de main de votre part. Elles peuvent même vous confier leurs idées suicidaires. Parce qu'elles vous font confiance, elles se confient à vous.

Face à cette situation, vous pouvez vous demander si vous avez dit les bonnes paroles, fait ce qu'il fallait faire et si vous avez aidé. Le rôle de l'aidant naturel est d'écouter et de référer vers les ressources existantes.

Dans les pages qui suivent, vous trouverez des outils et des liens utiles pour vous **aider à aider**. Pour chaque sujet abordé, des références vous seront offertes afin d'orienter la personne en détresse.

Sachez que, en tout temps, vous pouvez contacter la travailleuse sociale à l'accueil dédié aux inondations.



MESURES D'URGENCE ET SÉCURITÉ CIVILE



L'équipe dédiée aux inondations

Issue du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest, l'équipe de professionnels dédiée aux inondations est composée de travailleurs sociaux et d'organiseurs communautaires qui répondent aux besoins spécifiques des sinistrés, à la suite des événements survenus au printemps dernier.

Leur rôle est d'apporter du soutien psychosocial aux sinistrés et de les orienter vers les ressources disponibles afin de les aider à surmonter les épreuves engendrées par ces inondations.

Établir un bon contact

Si une personne vit un problème et vous sentez qu'elle veut en parler, rappelez-vous que ce n'est pas toujours facile de se confier.

Accueil

- Soyez accueillant et chaleureux.

Exemple :

« Qu'est-ce qui se passe ? »

« Ça ne va pas ? »

Quand on a un problème personnel, le seul fait de se sentir écouté et non jugé, nous amène à nous sentir moins seul.

Donnez la référence

- Référez la personne vers la ressource correspondante au besoin exprimé.
- Donnez-lui le nom de l'organisme et ses coordonnées.
- Si la personne est hésitante, offrez-lui de faire le contact avec elle, car briser la glace est une étape difficile.

Quelques trucs

- Brisez l'isolement de la personne en identifiant autour d'elle une ou des personnes significatives qui peuvent l'aider.
- Rappelez-vous que le fait de parler de ses problèmes et de ses émotions permet à la personne de se soulager, de se calmer, de diminuer ses tensions et ainsi de trouver des solutions à ses problèmes.



Référence :

Accueil dédié aux inondations

CLSC et Centre de services ambulatoires de Vaudreuil-Dorion

450 455-6171, poste 70855

Écoute et soutien

- ✓ **Aviser la personne du temps dont vous disposez.**
Exemple :
« J'ai une quinzaine minutes devant moi. Si tu me parlais de ce qui t'amène ? »

- ✓ **Rassurez la personne de votre discrétion. Démontrez de l'intérêt par rapport à ce que la personne vit.**
Exemple :
« Sois rassuré, ceci restera entre nous ! »

- ✓ **Reconnaissez que c'est difficile de parler de ses problèmes.**
Exemple :
« Je sais que ce n'est pas facile pour toi de parler de tes problèmes. »
« Ce n'est pas facile de venir me voir pour en parler. »

- ✓ **Évitez de faire la morale ou de donner des solutions toutes faites.**
Exemple :
« À ta place, je ferais... »
« Tu serais mieux de faire... »

- ✓ **Favorisez l'expression des émotions (pleurs, colère, tristesse, etc.) qui fait du bien à la personne et la soulage. Le fait de parler des émotions ne les crée pas, car elles sont déjà là.**
Exemple :
« Comment te sens-tu par rapport à ce qui t'arrive ? »

- ✓ **Soyez claire avec la personne et exprimez vos propres limites.**
Exemple :
« Je ne suis pas un professionnel, je ne peux pas t'aider pour ton problème de..., mais je connais une ressource qui peut t'aider. »

Se protéger comme aidant

N'oubliez pas

- Qu'il est possible d'être ému, perturbé, dérangé par les problèmes des autres.
- Qu'il est possible de douter de soi et des gestes posés.
- Qu'il est possible de dire « Je ne sais pas. »
- Qu'il est possible de se sentir impuissant.

Rappelez-vous que...

- La personne qui vous demande de l'aide est la seule responsable de ses choix.
- Vous avez vos propres limites par rapport aux problèmes qu'on vous présente.
 - **Limite dans vos sentiments** : vous pouvez être mal à l'aise avec le suicide, la violence.
 - **Limite de temps** : « J'ai une heure à te consacrer, j'ai un rendez-vous après. »
 - **Limite de compétence** : « Je ne peux pas tout savoir. »
- Faites de votre mieux en écoutant, en soutenant et en rassurant la personne qui vous demande de l'aide. Certains sujets ne peuvent pas reposer uniquement sur vos épaules. Orientez-la vers des ressources du milieu. Montrez-lui que vous êtes disposé à la revoir au besoin.

Moyens pour éviter de s'épuiser

Il existe des moyens pour ne pas s'épuiser tout en aidant des personnes qui ont des difficultés :

- Donnez-vous de bonnes règles d'hygiène de vie (alimentation, sport, etc.).
- Apprenez à prendre soin de vous et acceptez que l'on prenne soin de vous également. Des personnes peuvent vous aider, vous écouter et vous encourager.
- Apprenez à dire NON, vous ne pouvez pas plaire à tout le monde.

Des professionnels peuvent vous soutenir dans votre rôle d'aidant. Vous pouvez, vous aussi, utiliser les références qui figurent dans ce guide.

Face à la colère

Il peut arriver que vous ayez à faire face à une personne agressive. Voici quelques trucs pour vous sentir mieux :

- Gardez une certaine distance physique par rapport à la personne et si vous devez l'approcher, faites-le de côté de non de face, les mains vers l'avant.
- Adoptez la même position que la personne; si vous êtes assis et que la personne est debout, levez-vous.
- Restez calme, utilisez un ton neutre même si la personne crie. Invitez-la à s'asseoir et dites que vous allez prendre le temps d'en parler. Donnez-lui la chance d'exprimer ses frustrations, cela peut la calmer. Amenez-la dans un endroit tranquille.
- Laissez le passage libre entre la personne et la porte de sortie afin qu'elle puisse quitter la rencontre facilement si elle le désire. Assurez-vous d'avoir accès vous-même à cette porte de sortie.
- Faites-vous respecter, vous n'êtes pas obligé de tout accepter.



Référence :

Accueil dédié aux inondations
CLSC et Centre de services ambulatoires de Vaudreuil-Dorion
450 455-6171, poste 70855

La dépression

Les inondations constituent un événement marquant pour les sinistrés impliquant du stress tant au niveau émotionnel, financier que matériel. Il est donc normal que ceux-ci vivent des sentiments comme la tristesse et l'anxiété. Lorsque les symptômes persistent durant des semaines ou même des mois et empêchent un retour à la « vie normale », c'est peut-être un signe de dépression.

Les signes de la dépression

- Difficulté à s'endormir, à dormir suffisamment ou trop dormir.
- Sensation de fatigue ou manque d'énergie.
- Diminution ou augmentation de l'appétit.
- Perte d'intérêt ou de plaisir à pratiquer des activités habituelles.
- Humeur morose ou sentiment de désespoir.
- Mauvaise opinion de soi-même, sentiment d'échec ou d'impuissance.
- Difficulté à se concentrer pour lire le journal ou regarder la télévision.
- Agitation ou nervosité qui portent à bouger plus que d'habitude.
- Envie de se blesser de quelque façon ou de penser que l'on serait mieux mort.

En présence de plusieurs signes de dépression qui perturbent le fonctionnement de la personne, vous pouvez la référer à un médecin ou à l'accueil du CLSC dédié aux inondations.

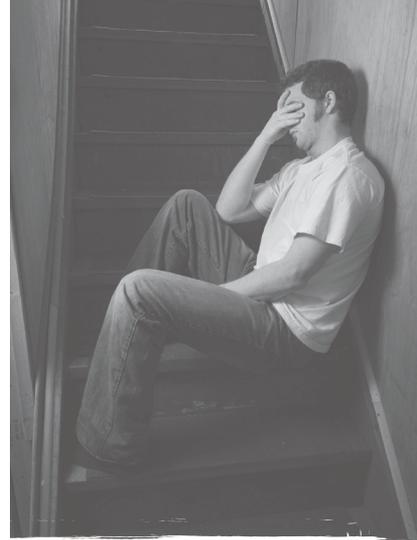
Référence :

Accueil dédié aux inondations
CLSC et Centre de services ambulatoires de Vaudreuil-Dorion
450 455-6171, poste 70855

Le suicide

Saviez-vous que parler du suicide avec une personne qui y pense ne risque pas de l'amener à passer à l'acte? Demandez clairement à la personne si elle pense au suicide. Si la réponse est oui: dites à la personne que vous appréciez la confiance qu'elle a en vous, mais que vous ne pouvez pas garder cela secret.

Appelez tout de suite le Centre de prévention du suicide, si possible avec la personne, un professionnel va vous aider à bien agir.



Références :

Le Tournant – Centre de prévention du suicide

450 371-4090 ou **1 866 277-3553**

En cas d'urgence | **911**

Drogues, alcool et jeu

Si la personne vous en parle, demandez-lui si elle pense que la drogue, l'alcool ou le jeu lui cause des problèmes. Vous pouvez la référer aux ressources ci-dessous.

Références :

Centre de réadaptation en dépendance | **1 866 964-4413**

Centre anglophone de réadaptation en dépendance | **1 866 851-2255**

Drogues, aide et références (alcool, drogue et jeu) | **1 800 265-2626**

Jeu : Aide et références | **1 866 767-5389**

Impact sur les couples et les familles

Des situations stressantes hors du commun telles que les inondations peuvent entraîner des conflits dans un couple et au sein de la famille. Il existe des professionnels qui sont spécialisés pour ce genre de situation.

Référence :

Accueil dédié aux inondations
CLSC et Centre de services ambulatoires de Vaudreuil-Dorion
450 455-6171, poste 70855



Quand un conflit devient de la violence

Il faut croire une personne lorsqu'elle nous dit subir de la violence verbale, physique, psychologique, financière et/ou sexuelle. Vous pouvez la référer aux différentes ressources ci-dessous.

Références :

Hébergement la Passerelle | **450 424-6010**
Via L'Anse | **450 370-3200**

Gestion administrative

Programme d'aide financière gouvernementale

Le *Programme d'aide financière gouvernementale* vise à aider financièrement les sinistrés qui ont subi des dommages ou qui ont déployé des mesures préventives temporaires lors des inondations. Celui-ci est administré par la Direction du rétablissement du Ministère de la Sécurité publique (MSP).

Assistance de la Croix-Rouge canadienne

La Croix-Rouge canadienne gère une aide financière directe aux milliers de foyers touchés par les inondations. Si sa résidence principale a été endommagée par les inondations, le sinistré pourrait avoir droit à une aide financière directe.

De plus, la Croix-Rouge canadienne peut également, en collaboration avec le MSP, soutenir un sinistré dans la gestion administrative de son dossier d'aide financière.

Permis municipaux

Comme tous travaux, les réparations des dommages aux résidences doivent respecter les règlements municipaux. Le sinistré doit s'assurer d'obtenir les permis nécessaires auprès de la direction de l'urbanisme de sa municipalité.

Références :

Ministère de la Sécurité publique (MSP) | **1 888 243-2433**

Securitepublique.gouv.qc.ca : voir section Sécurité civile/

Assistance financière aux sinistrés

Croix-Rouge | **514 362-2930**

Croixrouge.ca : voir section Nos champs d'action/Interventions en cours

Notre mission

Maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population québécoise en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique du Québec.

Notre vision

Des soins de santé et des services accessibles et efficaces qui s'adaptent aux besoins des Québécois.

Nos ambitions

Le CISSS de la Montérégie-Ouest réalise ses ambitions en osant innover dans ses façons de faire et ainsi il se démarque et rayonne par :

- L'excellence de son offre de soins et services intégrés de proximité axée sur l'interdisciplinarité, l'accessibilité et l'adaptation aux besoins de sa population;
- Son courage à questionner et à améliorer ses pratiques professionnelles, cliniques et de gestion;
- La reconnaissance de la contribution de son personnel et la mise en place de pratiques de gestion humaines;
- La force de ses liens avec ses partenaires.

Nos valeurs

Nos actions sont guidées par cinq valeurs, interdépendantes et en équilibre :

- Bienveillance;
- Collaboration;
- Engagement;
- Audace;
- Cohérence.



www.santemo.quebec