



Association Nationale pour  
le Développement de la Supervision et  
de la Consultation en Travail Social

## **FEUILLE DE LIAISON**

**Le 21 juin 2002**

**L'ASCTS a tenu, à Paris, sa troisième journée d'études**

-----

**INTERVENTION SOCIALE EN SITUATION DE CRISE ET DE  
CATASTROPHE**

**AZF TOULOUSE : TRAVAILLEURS SOCIAUX A L'EPREUVE DE LA  
CATASTROPHE**

**G. JOLICOEUR - J. DEMMOU - E. PETIT LOUPIAS**

**CH. DAUZIE - C. ROLLAND**

**L'intervention sociale en situation de crise et de catastrophe**

L'explosion de l'usine AZF à Toulouse, il y a un peu plus d'un an, a bouleversé la vie des habitants de toute une région, et a frappé la France entière par l'importance des traumatismes créés tant pour les personnes que pour les structures économiques, industrielles, sportives, culturelles, associatives, sociales ...

Les pratiques des assistants sociaux éducatifs ont été "chahutées", les habitudes de fonctionnement interpellées, et nécessité a été, pour eux, de tenter de faire face au traumatisme immédiat et au long court, traumatisme qui bien souvent les a touchés au même titre que les usagers.

Un groupe de superviseurs de Toulouse nous offrent, aujourd'hui, la possibilité de partager ces temps professionnels et émotionnels forts, cette aide à la remise en mots pour en parler autrement.

Les travailleurs sociaux de la CAF de Bordeaux se sont portés volontaires, quant à eux, auprès de leurs collègues Toulousains, pour le permettre de faire le point et de "souffler" dans ces moments d'implication intense.

\* la supervision : instrument dans l'encadrement technique : place de l'émotionnel

Parler de l'aspect émotionnel dans la relation professionnelle amène à se poser beaucoup de questions :

\* quand se manifeste-il ?

\* comment devient-il envahissant, tout puissant ?

\* comment reprendre la distance : influencer et /ou être influencé, impliquer et / ou être impliqué ?

\* enfin que faire, au nom de quoi et de quelle place ?

La supervision va être un espace où vont s'entrecroiser les concepts de stress, d'urgence, de crise dans une situation de catastrophe.

# LE GROUPE TOULOUSAIN DE SUPERVISEURS EN TRAVAIL SOCIAL

## Réflexion après l'explosion chimique du 21 Septembre 2001 à Toulouse

Nous sommes venues représenter le groupe toulousain de superviseurs en travail social.

Nous travaillons dans le cadre d'une association de formation : " FARE " ( formation et recherche pour la santé mentale 0 ), dans laquelle nous avons créé un développement social, lui même émanation de l'ancienne ATFAS ( association toulousaine de formation des assistantes sociales )

Nous avons vécu de plein fouet, de façon intense, l'événement du 21 Septembre et nous avons subi, comme tous, un choc physique, psychologique, voir matériel .

Confrontées à ce traumatisme, nos collègues superviseurs de Bordeaux nous ont donné l'occasion lors de nos rencontres, d'exprimer notre ressenti, nos émotions . Elles nous ont laissé les envahir, nous permettant par là de prendre de la distance . L'occasion nous a déjà été donnée de leur dire, mais nous les remercions pour cette opportunité, d'avoir pu le " parler ", et pour l'attention qu'elles nous ont apportée .

Nous avons été sensibles à la solidarité des autres professionnelles des départements et régions voisines .

Aujourd'hui nous sommes heureuses d'être parmi vous et de venir partager ici vos réflexions .

### - A - Le contexte

Face à une catastrophe de cette ampleur, nous avons tenté de repérer les éléments d'une situation inédite dans laquelle nous nous sommes trouvées projetées :

- l'impossibilité d'abord de se préparer à ce qui n'est pas prévisible et au choc violent qui survient au moment de l'événement ;
- la proximité du " 11 septembre " conférant à cet événement un coefficient de dramatisation et de peur encore plus grand ;
- le cumul des difficultés auxquelles se sont trouvées confrontées les victimes, et leur extrême intrication ;
- le phénomène de massification ajoutant encore à l'ampleur de la tâche et au sentiment d'effroi et de doute ;
- l'extraordinaire richesse des solidarités de proximité qui se sont manifestées très vite ;
- la grande réactivité des institutions et des associations .

Dans ce contexte, nous, professionnelles avons vécu comme les citoyens un moment de stupeur et de sidération .

Avec le recul, nous pensons pouvoir dire qu'au moment du choc, quand on ignore dans quel sens agir, le fait d'être néanmoins au coeur de l'action, même avec des interrogations, est important et

certainement structurant . Nous sommes intimement persuadées que le besoin d'agir est vital pour tout le monde .

Mais de questions restent posées :

- qui évalue l'urgence ?
- qui évalue la nature des besoins des populations ?
- quelles sont les taches qui incombent aux autorités administratives, qu'elles soient nationales, départementales ou communales, en fonction de la nature de leurs responsabilités ?

## **- B - La population**

A l'intérieur du périmètre sinistré on dénombre environ 33 000 familles touchées par les conséquences de l'explosion et on déplore parmi celles ci 31 décès et 2242 blessés dont certains grièvement . Il s'agit de cécité, de surdité profonde, d'amputation, de mutilation de la face ... au delà des mots c'est bien d'une terminologie de guerre qui est utilisée .

La population a été avant tout victime de traumatismes violents consécutifs aux deuils, aux blessures physiques, aux chocs émotionnels, à l'endommagement du logement, à la perte d'emploi ...

En tant que telle, elle a d'abord réagit en sollicitant, en réclamant, voire en exigeant les aides en espèces et en nature, mises en place au lendemain de la catastrophe par les institutions et les associations . Comme si le dédommagement matériel, pour nécessaire qu'il soit, pouvait aussi apporter une contre partie symbolique d'une réparation.

En r esum e il est possible de faire quelques constatations concernant :

- des chiffres impressionnants ;
- une extrême quantité de traumatismes ( termes de guerre ) ;
- un processus en trois temps

\* celui du choc : dimension de l'impact de la déflagration et du phénomène invasif pour chaque toulousain ;

\* celui de l'onde de choc : propagation sur 80 km., laissant des cicatrices plus ou moins indélébiles, sentiment d'être coup e du monde, absence de communications t elephoniques ;

\* celui de l'après coup qui est encore le temps d'aujourd'hui :

- poursuite du retentissement psychique avec augmentation de l'anxi ete
- séquelles physiques avec des effets retard pour certains
- dégâts matériels, difficulté de réparation et d'indemnisation, négociations avec les assurances, les artisans ..
- questionnement toujours ouvert sur l'origine de la catastrophe .....

## **- C - Le cadre institutionnel**

Sont évoqués dans ce paragraphe, le fonctionnement des institutions, des collectivités territoriales, des associations et les incidences pour les publiques et les professionnels .

Différents phénomènes ont pu être observés :

- une mobilisation immédiate et durable de l'ensemble des partenaires locaux ;
- une multiplicité des instances qui a permis d'appréhender la diversité des problématiques, mais a aussi provoqué une certaine confusion au niveau de l'information
- une coordination rendue imparfaite du fait des enjeux politiques ;
- un fonctionnement en osmose avec les sinistrés qui, en lien aux besoins, a permis d'être réactif ; cependant l'état de collusion a pu, à certains moments, engendrer une inadéquation des réponses et enrayer le processus d'aide .

Des dispositifs ont été mis en place :

- cellules partenariales : mairies, CCAS, CAF, CRAM, Associations, instaurées pour répondre aux demandes d'aide matérielle, financière ;
- fond partenarial avec le Conseil Général pour engendrer des dons divers ;
- évaluation des besoins par les travailleurs sociaux, à la demande de leurs responsables institutionnels ;
- soutien psychologique dans des cellules de crise = certaines personnes en ont bénéficié; d'autres demeurent avec le sentiment que ce qu'ils ressentent n'intéresse plus personne, que seuls d'autres sinistrés peuvent les comprendre, avec le risque d'enfermement que cela comporte .

Il serait important, à l'heure actuelle, d'aider ces personnes à passer d'un statut de victime, sans nier la nécessité de le leur reconnaître, à celui de personne apte à s'engager dans une action prospective de reconstruction durable par exemple à travers :

- des propositions de conseils juridiques pour assurés et non assurés ;
- des dons en nature distribués par les associations caritatives locales ;
- des hébergements en centre de transit, en accueil chez des particuliers, avec l'installation de mobil-home .

On constate à ce jour que le contexte déjà très tendu avant le 21 Septembre, est rendu est rendu insupportable pour certains qui n'ont toujours pas pu être relogés .

## **- D - La profession**

Victime, Citoyenne, Professionnelle : trois niveaux d'implication avec des interférences plus ou moins fortes qui ont forcément eu des incidences sur les positionnements .

Les professionnelles, instrumentalisées à leur corps défendant, ont fait la preuve de leur réactivité et de leurs capacités à être au coeur de la tourmente ; Toutefois, même si les institutions les ont positionnées pour être à l'écoute de la souffrance des personnes, au delà de la constitution des dossiers extrêmement simplifiés (système déclaratif ), elles ont pour la plupart été empêchées par des affluences record dans les lieux de réception . Ce ne sont ni leurs compétences ni leurs intentions qui sont en cause, mais le contexte dans lequel elles se sont trouvées .

Quelle était la marge de manoeuvre pour que l'intervention des assistantes sociales prenne réellement en compte la double composante psychologique et matérielle qui caractérise leurs actions ?

Pouvait on dire alors qu'en voulant réparer dans l'immédiateté, on faisait fausse route ? personne n'aurait compris ; il ne pouvait être question d'ignorer les dégâts matériels, mais fallait il tout de suite donner de l'argent ?

Les professionnelles n'auraient elles pas été mieux placées au côté des sinistrés, en bas des immeubles pour écouter, soutenir, permettre l'organisation de la solidarité, donner les moyens aux personnes de se sentir encore capables d'agir pour eux et d'agir avec les autres, passant ainsi de l'urgence extrême au traitement de la crise ?

La formation est elle suffisante pour préparer les professionnelles à ce type de démarche ?

Ces périodes permettent de mesurer l'importance de l'encadrement pour soutenir réflexion et action .

Ces questions sont d'autant plus essentielles que (l'observation l'a montré) la population se retrouvait impliquée dans l'émergence et l'organisation d'associations ou de collectifs efficaces, à visée réparatrice ou engagée dans la prospective .

### **-E- Quelques éléments de bilan transférables**

Nécessité est d'admettre qu'il ne puisse y avoir véritablement de préparation pour affronter un événement de cet ampleur, par nature imprévisible .

L'analyse du contexte et du fonctionnement institutionnel montre qu'il est impossible d'échapper au " faire " dans l'immédiateté .

Le sachant il faudrait garder la capacité de regarder les événements et de penser même si il est difficile de s'en extraire .

Il est important de soutenir la mobilisation prospective aussi bien des institutions que des professionnelles et de la population :

- \* en posant la nécessité d'instaurer des lieux d'expression pour les professionnelles, avec des superviseurs en travail social, pour redécouvrir le sens du travail social et de l'accompagnement, en période de crise notamment ;

- \* en organisant la régulation au sein des institutions et dans le partenariat, pour passer de la gestion de l'urgence au traitement de la crise dans la durée ;

- \* en travaillant à l'élaboration et à la mise en place d'une charte de l'intervention sociale en temps de catastrophe .

Geneviève JOLICOEUR

Josette DEMMOU

Elisabeth PETIT LOUPIAS









