

# azf. Travailleurs sociaux à l'épreuve de la catastrophe

**Christine Dauzié**

DANS **EMPAN** 2004/2 (N<sup>o</sup>54), PAGES 116 À 120

ÉDITIONS **ÉRÈS**

ISSN 1152-3336

ISBN 2-7492-0280-9

DOI 10.3917/empa.054.0116

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-empan-2004-2-page-116.htm>



**CAIRN.INFO**  
MATIÈRES À RÉFLEXION

Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...

Flashez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



**Distribution électronique Cairn.info pour Érès.**

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

# AZF. Travailleurs sociaux à l'épreuve de la catastrophe

Christine Dauzié

Ces quelques lignes résultent d'un travail d'interviews pour alimenter une réflexion dans l'après-coup, sur « le travail social à l'épreuve des catastrophes naturelles ».

Les travailleurs sociaux de la CAF de Bordeaux ont prêté main forte à leurs collègues de Toulouse, dans le cadre d'un appel à solidarité institutionnelle du réseau des CAF.

Les cinq professionnels (assistants sociaux et éducateur) ont fait le déplacement pour aider les équipes sur la brèche, à « souffler » et « assurer la relève ».

Ils sont arrivés le 28 septembre. Des jours s'étaient écoulés, le temps avait passé et permis que s'organise la régulation des interventions officielles et partenariales de la cellule d'urgence. Notons donc que ces témoignages sont ceux de personnes qui n'ont pas vécu par elles-mêmes le choc physique et ses conséquences psychologiques, écartant par là même les grandes inquiétudes personnelles pour des proches ou des amis chers.

Les travailleurs sociaux girondins étaient tous volontaires pour répondre à la sollicitation institutionnelle, mais ils mettent avant tout en évidence leur engagement comme hommes et comme citoyens confrontés à un devoir d'entraide et de solidarité.

La situation de catastrophe, comme pour les victimes renvoyées à des questions essentielles et vitales, a réactivé chez les professionnels l'essence de leur engagement dans le social, et les valeurs fondamentales du travail social : solidarité, entraide, engagement, dignité, compassion, écoute...

Quatre jours, une mission d'appui temporaire, et pourtant une expérience qui touche à l'humain, d'une richesse et d'une intensité qui, malgré le temps, laisse transparaître la force des émotions vécues et partagées avec les toulousains, qu'ils aient été sinistrés, victimes, bénévoles ou professionnels.

## L'épreuve d'une catastrophe

La catastrophe est un phénomène d'ampleur, imprévisible et subi. À un instant T, le quotidien s'arrête, tout le monde est touché.

« On ne se prépare pas à l'impossible ! »

Le travailleur social, comme l'ensemble du corps social, est en situation de ne pouvoir se prémunir.

« Il n'y a pas de vieux routier de la catastrophe ! »

« On était en première ligne, missionnés pour traiter de préoccupations liées au

quotidien et à tout ce qui touche l'immédiat, l'essentiel, le vital. »

L'épreuve d'une catastrophe est un phénomène très fort, produisant un choc émotionnel énorme, où panique et peur de mourir prédominent. L'état de déstabilisation provoque un sentiment d'ambivalence si fort qu'il conduit des personnes à se sentir coupables d'avoir survécu. Pourquoi moi ? Pourquoi pas moi ?

La catastrophe fait remonter des souvenirs de guerre, de tremblement de terre, de cataclysmes, de drames personnels. Elle n'épargne personne quels que soient la fonction ou le statut social.

« C'est une évidence, c'est le rôle de l'action sociale institutionnelle d'être là aux côtés des spécialistes de l'urgence, pompiers, sécurité civile, Croix Rouge, des associations caritatives, des bénévoles connus ou révélés par le drame ! »

### Les aides financières

« Le support matériel est accessoire, c'est un prétexte. »

Au début, « le professionnel reprend le réflexe professionnel habituel d'évaluer la pertinence de la demande financière ».

Très vite le « j'ai droit/vous avez droit » – « ce n'est pas une mendicité mais un droit » – est venu ponctuer l'acte professionnel. L'aide financière est vécue comme l'expression d'une réparation sociale : « Une sorte de reconnaissance d'un état de victime [...] un cataplasme social [...] une pommade sociale de première nécessité. »

Une aide de première nécessité a été distribuée, une forme d'instruction sur critères pour traduire et réguler l'organisation sociale d'une distribution de masse.

Les travailleurs sociaux ont ressenti la nécessité d'expliquer l'origine des finan-

cements des aides. L'aide financière a été vécue comme « une porte d'entrée acceptable pour entrer en relation », une opportunité et un prétexte pour pouvoir faire une « évaluation d'orientation », enjeu fort de dépistage des impacts psychologiques de la catastrophe révélant des situations graves de détresse psychique à orienter vers la cellule des prises en charges thérapeutiques.

L'entrée par les besoins financiers mettait en évidence les dégâts subis dans les maisons (beaucoup de problèmes liés à l'habitat ou à des problématiques de relogement d'urgence). Cela permettait de reprendre prise sur le « déroulement » des événements : où ils étaient, ce qu'ils faisaient au moment où..., et après...

### De l'accompagnement physique... à la mise en mots des maux

Les travailleurs sociaux ont très vite trouvé le « truc » pour entrer en relation à partir de l'exposé des dégâts. La question introductive : « Où vous trouviez-vous au moment de l'explosion ? », ouvrait « les vannes de leurs peurs et leurs angoisses ». Cela les aidait ainsi à verbaliser les conséquences de la catastrophe mais aussi à exprimer « les angoisses de mort » pour eux-mêmes et pour leurs proches.

Après la catastrophe, la réalité est à réintroduire avec des faits concrets. Il s'agissait de trouver le moyen d'aborder le vécu de cette réalité traumatisante : « Une façon de libérer simplement et humainement la parole. »

Les travailleurs sociaux ont donc mis en œuvre un autre type d'écoute pour aider à dépasser la situation de « se taire par sidération ».

« Être à l'écoute pour laisser émerger sans être dans un déballage malsain. »

« Ce n'est pas qu'une écoute bienveillante, c'est un accompagnement vers une verbalisation des difficultés et de leurs conséquences. » Mettre en mots et partager avec eux ce qu'ils savaient de la situation, et ce qu'ils en imaginaient. Ils étaient ceux qui étaient « à côté » dans l'après-coup, pour reconstruire quelque chose après l'événement et « permettre aux personnes reçues de fonctionner à nouveau ». Une posture professionnelle, qui travaille la distance, en étant « dans » la catastrophe, une façon de se rapprocher sans se confondre avec la personne aidée.

« On rentre tout de suite dans l'émotionnel, dans la blessure », d'où la nécessité d'être au contact... Chacun avait sa manière et l'inventait sur le tas. Le regard, le toucher..., autant d'outils de la relation permettant une attitude d'empathie avec la souffrance présente. Pour l'un, il s'agissait « d'aider à retrouver le rire, une autre façon de revenir à la vie » ; pour l'autre : « Je mettais un point d'honneur à les regarder dans les yeux. »

Le constat partagé d'un nécessaire contact physique, comme moyen facilitateur, de « faire ces pas ensemble » a été vécu comme une évidence aidante, quand l'expression d'un trop-plein émotionnel était à l'œuvre (impossibilité à communiquer par absence de parole, difficulté à endiguer des pleurs continus, regard figé...).

L'accompagnement physique vers la cellule psychologique devenait un mode d'intervention pertinent aux antipodes du « y a qu'à » de la raison, de l'injonction sociale ou thérapeutique.

« Aller jusqu'au bout de ce "passage" était une façon de signifier à la personne "j'ai entendu que c'est douloureux pour vous", au-delà de la formalisation en mots. »

### Une posture professionnelle basée sur le dépistage

Pour les Girondins, la position d'extériorité au territoire sinistré a mis les professionnels dans une situation inédite, les obligeant à s'appuyer sur la connaissance fine du terrain des habitants « toulousains », celle issue de la maîtrise des lieux et des circuits sociaux (situation inverse à celle connue en Gironde lors de la catastrophe de décembre 1999 où la circonscription d'action sociale de Bassens était le pivot légitime des premiers secours grâce à sa connaissance des publics et des réseaux locaux).

Cela a produit un « changement dans le rapport habituel à l'usager » : « Transposition et réciprocité de relation », d'une position d'aidant à une position de demandeur. « On donnait autant qu'on recevait [...] les gens étaient reconnaissants que des Bordelais travailleurs sociaux aient fait le déplacement. »

Les travailleurs sociaux étaient vigilants à toutes les informations permettant le « dépistage des personnes pouvant être des relais » sur les quartiers. Ainsi cette femme, connaissant des informations sur des personnes isolées, « les amis de sa vieille mère, restés murés dans leur appartement », a permis de débusquer des personnes en difficultés, prostrées, enfermées, tétanisées. Autre cas de figure, dans la file d'attente et avec la vigilance de se sentir interpellé par des paroles entendues ensemble, un étudiant juriste a pu se saisir d'une discussion faisant état des agissements d'un bailleur, utilisant la vulnérabilité de ses locataires, pour tenter de mettre fin à leurs baux.

L'état de catastrophe permet à des personnes de se révéler et se dépasser. Le rôle du travailleur social a permis la mise en lien pour proposer une aide directe,

mais aussi soutenir la prise de conscience d'une nécessité de s'allier pour faire front..., trouver un appui attentif à penser à l'organisation d'une défense, ou orienter vers d'autres experts présents ou à rechercher...

### Conclusion

« On était là pour aider nos collègues épuisés et pas seulement pour alimenter une pompe à fric. »

Et pourtant, les travailleurs sociaux bordelais n'ont pas eu un sentiment de dévalorisation dans leur « rôle d'instructeurs de masse » d'aides financières : « Il fallait bien le faire, on était là pour ça. »

Ce qui a primé, c'est le sentiment de solidarité, d'être là au bon moment et permettre à des Toulousains de souffler. Pour pouvoir conserver vigilance et qualité de l'écoute dans ces périodes de surcharge aux limites d'épuisement, il faut savoir s'arrêter. La relève, une nécessité à penser et organiser par les pouvoirs publics. Un travailleur social a confié : « J'ai pris une personne de la cellule par les épaules en lui disant rentre chez toi. Seul il ne s'autorisait pas à le faire et pourtant elle craquait. Cela faisait 8 jours sans interruption. »

Des pratiques s'élaborent en méthodologie d'intervention de l'action en temps de crise individuelle et d'urgences collectives.

La catastrophe, « c'est l'urgence amplifiée où l'aide ne peut être différée ».

Ces formes de pratiques exceptionnelles osent aller à l'encontre des consignes d'apprentissage traditionnelles en travail social selon lesquelles « interpellé » viendrait heurter nos conceptions de l'action. « Les gens s'interpellaient les uns les autres. On aurait pu utiliser cette capacité

à s'entendre et se répondre, mais pour nous, Girondins, c'était difficile. »

Confrontés à une instruction sociale des demandes à la chaîne, les travailleurs sociaux bordelais ont eu cette chance de pouvoir s'appuyer sur les « savoirs locaux » des habitants : « On avait besoin d'eux, un rapport inversé constructif ! »

Après de tous ces demandeurs d'accompagnement social, les travailleurs sociaux ont côtoyé des personnes ayant vécu des épreuves de deuil ou de séparation brutale et imprévisible, les laissant choquées, sidérées et souvent dans l'incapacité d'affronter le quotidien. Les « contractualisations de la relation » se sont révélées impossibles dans ces circonstances. Le « travailleur social à l'épreuve de la catastrophe » renonce un instant à ses idéaux de distanciation pour aider les personnes à dépasser les turbulences de l'émotionnel à l'œuvre... Il accepte les émotions, aide la personne à la prise de distance avec l'envahissement que cela provoque en elle. C'est cette mise en mots des émotions qui permet de prendre la bonne distance, celle qui ouvre sur un espace de réflexion possible, un espace pour comprendre ce qui a surgi, ce qui est survenu.

La catastrophe, dans ses effets miroirs d'envahissement émotionnel, nécessiterait un encadrement pédagogique de type supervision, pour aider les professionnels à « défricher » leurs émotions et leur permettre à leur tour d'entendre les personnes en souffrance. Sur ces périodes « d'écoute massive », ne serait-il pas nécessaire de mettre en place un protocole d'intervention aménageant des lieux de débriefing pour les professionnels du social ? Ainsi, les aider à leur tour à « déverser un trop-plein d'écoute émotionnelle », en résonance notamment avec

la peur de la mort qui traverse tout individu, sentiment d'être tous semblables : « On est tous pareils lorsque cela touche à l'humain à l'essentiel. »

*Et après....*

Les Bordelais sont repartis avec des interrogations fortes : comment allait se faire la prise en charge individualisée dans la durée, et dans les quartiers ? Au-delà de la mobilisation immédiate et nécessaire du traitement de l'urgence en temps de catastrophe, comment traite-

t-on les traces durables, individuelles et collectives ?

Ils ont formulé le regret que l'action sociale en temps de catastrophe ne fasse pas une place plus grande au travail social avec les groupes et ne s'appuie pas sur les savoir-faire des travailleurs sociaux qui, au quotidien, savent activer des réseaux locaux et s'appuyer sur des acteurs associatifs et bénévoles.

Des questions qui mériteraient que l'on s'interroge collectivement, d'autant que les catastrophes par essence, « ça ne prévient pas » !

Etude et interviews réalisées par Christine Dauzié, consultante interne Action sociale CAF33 – superviseur en travail social.

Synthèse et élaboration écrite par Christine Dauzié et Catherine Rolland, conseillères techniques Logement-Habitat, superviseurs en travail social.

Références théoriques et méthodologiques sur les résonances affectives : Paule Lebbe-Berrier, assistante sociale, docteur en psychologie, superviseur en travail social.