

Ministère de l'Emploi et la Solidarité sociale
BUREAU DE COORDINATION EN SÉCURITÉ CIVILE

BILAN
OPÉRATION HAÏTI

RAPATRIEMENT DES RESSORTISSANTS CANADIENS
À LA SUITE DU SÉISME DU 12 JANVIER 2010 EN HAÏTI

26 mai 2010

Québec 

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	3
1. LE MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE	3
1.1 LA MISSION	3
1.2 LA VISION.....	3
1.3 LE PROGRAMME D'AIDE FINANCIÈRE D'URGENCE (PAFU)	4
1.4 LES RESSOURCES HUMAINES	4
1.5 LES PARTENAIRES	4
2. LA COORDINATION DE L'OPÉRATION HAÏTI.....	4
2.1 LA PRISE DE DÉCISION	4
2.2 LE RÔLE DE LA COORDONNATRICE MINISTÉRIELLE EN SÉCURITÉ CIVILE	4
2.3 LE RÔLE DU CENTRE DE SOUTIEN OPÉRATIONNEL	5
2.4 LE RÔLE DES COORDONNATEURS RÉGIONAUX	5
2.5 L'ÉLABORATION DU SCHÉMA MINISTÉRIEL DE COORDINATION	5
3. LA PRÉPARATION ET LA MISE EN PLACE DE L'OPÉRATION HAÏTI.....	5
3.1 L'INFORMATION À LA SOUS-MINISTRE ET AU COMITÉ EXÉCUTIF	5
3.2 LA DÉSIGNATION DES RESPONSABLES DES OPÉRATIONS À MONTRÉAL.....	5
3.3 LA MISE EN PLACE ET LE FONCTIONNEMENT DU CENTRE DE SOUTIEN OPÉRATIONNEL	5
3.4 L'ÉLABORATION DU SCHÉMA DES OPÉRATIONS – MONTRÉAL	6
3.5 L'ÉLABORATION DU SCHÉMA DES OPÉRATIONS – UNITÉS CENTRALES DE QUÉBEC	6
3.6 L'ÉLABORATION DU SCHÉMA DE FONCTIONNEMENT POUR LE PAFU	6
4. LE KIOSQUE DU MESS AU CENTRE D'ACCUEIL GOUVERNEMENTAL	6
4.1 LA DÉTERMINATION DU MATÉRIEL ET DE L'ÉQUIPEMENT REQUIS ET SON INSTALLATION	6
4.2 LA COMPOSITION ET LA FORMATION DES ÉQUIPES.....	7
4.3 L'ÉTABLISSEMENT DES HORAIRES DE TRAVAIL ET ROTATION.....	7
4.4 LA LOGISTIQUE D'ACCUEIL ET DE RÉFÉRENCE DE LA CLIENTÈLE PAFU.....	7
4.5 LA LOGISTIQUE D'ARRIMAGE ENTRE LES INTERVENANTS	7
5. LE CENTRE DE RÉCEPTION ET DE TRAITEMENT DES DEMANDES PAFU.....	7
5.1 LA DÉTERMINATION DU LOCAL	8
5.2 LA DÉTERMINATION DE L'ÉQUIPEMENT REQUIS ET SON INSTALLATION.....	8
5.3 LA FORMATION DES ÉQUIPES	8
5.4 L'ÉTABLISSEMENT DES HORAIRES DE TRAVAIL ET ROTATION.....	8
5.5 LA LOGISTIQUE D'ACCUEIL DES CLIENTS.....	8
5.6 L'ÉTABLISSEMENT DES DOCUMENTS REQUIS POUR LA GESTION QUOTIDIENNE.....	9
5.7 L'ARRIMAGE AVEC LE CENTRE D'ACCUEIL GOUVERNEMENTAL, LA DRIM ET LE CENTRAL.....	9
6. LE PROGRAMME D'AIDE FINANCIÈRE D'URGENCE.....	9
6.1 LE CADRE NORMATIF GÉNÉRAL	9
6.2 LA PRÉPARATION ET L'ÉLABORATION DU CADRE NORMATIF SPÉCIAL	9
6.3 L'ENTENTE AVEC L'OSCQ SUR LA DEMANDE DE MISE EN ŒUVRE DU PAFU	10
6.4 LES AJUSTEMENTS NORMATIFS DU PAFU EN COURS D'OPÉRATION	10
6.5 LE SUIVI QUOTIDIEN DU PAFU.....	10
6.6 LA MISE EN OPÉRATION DU PAFU.....	10
6.7 LES RÉSULTATS DU PAFU.....	11
7. LA GESTION DE L'OPÉRATION HAÏTI.....	11
7.1 LES RESSOURCES HUMAINES	11
7.2 LIENS AVEC L'OSCQ	11
7.3 LIENS AVEC L'ORSC.....	11
7.4 LES COMMUNICATIONS.....	12
8. LA FIN DE LA SITUATION D'URGENCE.....	13
8.1 LA FIN DES VOLS DE RAPATRIEMENT	13
8.2 LA DÉMOBILISATION DES EFFECTIFS.....	13
8.3 LA FIN DU PAFU	13
8.4 L'INTÉGRATION DES ACTIVITÉS DANS LES OPÉRATIONS RÉGULIÈRES	13
8.5 LA COMPTABILISATION DES COÛTS	14
9. RECOMMANDATIONS.....	14
9.1 POINTS FORTS ET BONS COUPS RÉALISÉS	14
9.2 PISTES D'AMÉLIORATION À ENVISAGER.....	15
9.3 RECOMMANDATIONS.....	15
MOT DE LA FIN.....	17

INTRODUCTION

Rappel des événements survenus en Haïti

Le mardi 12 janvier 2010 à 16h53, un puissant tremblement de terre de magnitude 7 sur l'échelle de Richter a secoué l'ouest d'Haïti, plus précisément le secteur de la capitale Port-au-Prince. Environ 313 000 résidences ont été détruites ou endommagées. Plus de 1 300 établissements d'éducation et plus de 50 hôpitaux et centres de santé sont inutilisables. Le port principal du pays est rendu inopérant. Le Quartier général de la Mission de stabilisation de l'ONU, le Palais présidentiel, la majorité des bâtiments des ministères de l'administration publique et l'Hôtel Montana, où séjournaient de nombreux canadiens, sont détruits.

Selon le gouvernement haïtien, le bilan des décès serait de 230 000 morts et de 300 000 blessés. Le séisme devient ainsi la pire catastrophe n'ayant jamais frappé les Amériques. On estime par ailleurs que le sinistre a fait 1,2 million de sans-abri, sur une population d'environ 3 millions d'habitants. Si en date du 12 février 2010, 272 000 d'entre eux ont pu trouver refuge dans quelque 700 camps de fortune, ils sont 482 000 à avoir quitté Port-au-Prince pour des régions rurales.

D'après les estimations officielles, près de 6 500 Canadiens vivent en Haïti. Selon le bilan définitif diffusé le 4 mai 2010 par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international du Canada (MAECI), le décès de 58 Canadiens est confirmé et aucun Canadien ne manque à l'appel.

Le rapatriement des ressortissants canadiens

Dès les premières heures suivant le séisme en Haïti, le gouvernement du Canada a préparé de concert avec les provinces un plan de rapatriement des ressortissants canadiens et dans certains cas, des personnes les accompagnant¹. Le rapatriement est une opération de nature consulaire coordonnée par le MAECI. Le ministère des Relations internationales (MRI) du Québec est rapidement mis en contact avec le MAECI et travaille en complémentarité avec lui afin d'établir les meilleures stratégies de coordination.

Entre le 14 janvier et le 21 février 2010, plus de 4 600 personnes ont été rapatriées par le gouvernement canadien, dont la grande majorité (4 278) a été accueillie à Montréal par le gouvernement du Québec, à l'aéroport Montréal-Trudeau.

La mobilisation de l'OSCQ et du MESS

Le Premier ministre du Québec, M. Jean Charest, a formellement mandaté l'Organisation de la sécurité civile du Québec (OSCQ) pour assumer la coordination du rapatriement des ressortissants canadiens à l'aéroport Montréal-Trudeau. L'OSCQ est officiellement mobilisée le 13 janvier afin d'optimiser l'action gouvernementale et ainsi en assurer la cohérence.

Le 14 janvier, l'OSCQ fait appel au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) afin de coordonner la mise en œuvre du Programme d'aide financière d'urgence (PAFU) dans le cadre de l'Opération Haïti.

1. Le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

1.1 La mission

Le MESS participe à la prospérité économique du Québec et au développement social en :

- contribuant à l'équilibre du marché du travail;
- soutenant le développement et la pleine utilisation des ressources humaines;
- luttant contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- soutenant la concertation en matière d'action communautaire et bénévole.

1.2 La vision

Le Ministère favorise la participation des personnes, des entreprises et de ses partenaires au développement et la prospérité du Québec.

¹ Le Canada a accueilli ou fait entrer au Canada des personnes ayant un statut de visiteur qui ne sont donc pas « rapatriées ». Ces personnes sont arrivées par les vols humanitaires de rapatriement et ont pu entrer au pays du fait qu'elles accompagnaient des ressortissants canadiens.

1.3 Le Programme d'aide financière d'urgence (PAFU)

Le Programme d'aide financière d'urgence (PAFU) est un programme créé en vertu de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail* (L.R.Q., c. M-15.001). Le PAFU est principalement destiné à répondre aux besoins des personnes affectées par une situation d'urgence qui ne sont pas couverts par un programme gouvernemental ou par la *Loi sur la sécurité civile* (L.R.Q., c. S-2.3). Le PAFU vise à accorder rapidement une aide financière temporaire aux personnes affectées par une situation d'urgence.

1.4 Les ressources humaines

Pour mener à bien sa mission et répondre adéquatement aux besoins de sa clientèle, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) compte sur des ressources humaines qualifiées réparties dans les 17 régions administratives du Québec. On trouve 22% du personnel dans les unités centrales et 78% du personnel aux paliers local et régional.

Dans le cadre de l'Opération Haïti, 212 personnes ont participé de près ou de loin à l'opération. Cent personnes provenaient des unités centrales et 112 provenaient du réseau d'Emploi Québec, principalement de la *Direction régionale de l'Île-de-Montréal* (DRIM). Des employés de CLE des régions de Lanaudière et des Laurentides sont également venus prêter main forte à leurs collègues de Montréal.

1.5 Les partenaires

Dans le cadre de l'Opération Haïti, les principaux partenaires gouvernementaux du MESS sont le ministère de la Sécurité publique (MSP), le ministère des Finances, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC), le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), l'Agence de santé et des services sociaux (ASSS) de Montréal, le ministère des Services gouvernementaux (MSG), le ministère de la Famille et des Aînés (MFA), Services Québec et la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).

2. La coordination de l'Opération Haïti

La coordination de l'Opération Haïti s'est organisée selon le schéma précisé dans le document intitulé *Démarche de gestion de crise au MESS*. Ce document est accessible sur le site Intranet du MESS, sous « Sécurité civile » dans la section Sites thématiques.

2.1 La prise de décision

Le **Comité exécutif** du MESS détermine les objectifs stratégiques relatifs à l'ensemble de l'intervention ministérielle, les priorités ainsi que l'allocation des ressources supplémentaires requises pour la mise en œuvre du PAFU. Dirigé par la sous-ministre, le Comité exécutif s'adjoit la collaboration de la coordonnatrice ministérielle en sécurité civile.

2.2 Le rôle de la coordonnatrice ministérielle en sécurité civile

La coordonnatrice ministérielle en sécurité civile exerce le leadership en sécurité civile au sein du MESS. Elle bénéficie d'une voie de communication directe avec la sous-ministre et son rôle consiste :

- À l'égard de la sous-ministre :
 - l'informer, la conseiller et la soutenir dans sa prise de décision.
- À l'égard du Comité exécutif :
 - participer aux rencontres du Comité exécutif, lorsque la situation l'exige;
 - proposer des orientations ministérielles pour la mise en œuvre du PAFU;
 - affecter les ressources nécessaires à l'élaboration et à la mise en œuvre du schéma opérationnel des activités élaboré par le Centre de soutien opérationnel.
- À l'égard du Ministère :
 - établir les priorités d'action et la stratégie globale d'intervention;
 - assurer la circulation de l'information à tous les acteurs concernés par l'Opération Haïti, incluant le Forum des régions, les coordonnateurs régionaux et leurs substituts;
 - assurer la contribution et la participation du MESS aux travaux coordonnés par l'OSCQ;
 - participer aux rencontres de l'OSCQ;
 - maintenir un lien direct avec la sous-ministre, avec les coordonnateurs régionaux, les vis-à-vis dans les autres ministères et le coordonnateur gouvernemental de la sécurité civile;
 - assurer la coordination des liens avec le MSP et l'agent de liaison en communication.

En phase d'opération, le rôle de la coordonnatrice ministérielle en sécurité civile consiste à :

- proposer les orientations ministérielles à la sous-ministre et au Comité exécutif;

- assurer la convergence de l'information vers le BCSC, point de chute de l'information durant l'opération;
- favoriser la fluidité des échanges d'information entre les différents intervenants;
- Valider l'ensemble des actions à prendre;
- soumettre toute action d'envergure nécessitant des ressources (humaines, financières ou matérielles) additionnelles au Comité exécutif pour approbation;
- recommander l'élaboration et la mise en œuvre du PAFU et le cas échéant, les ajustements qui y sont requis.

2.3 Le rôle du Centre de soutien opérationnel

Le Centre de soutien opérationnel (CSO) est composé de représentants du Bureau de la sous-ministre, du *Bureau de coordination en sécurité civile*, d'*Emploi-Québec*, de la *Direction générale des services à la gestion*, de la *Direction générale des affaires gouvernementales et des relations avec les citoyens* et de la *Direction générale des politiques et de l'analyse stratégique*. Le mandat de ce comité consiste à :

- planifier l'ordonnancement des actions à réaliser selon l'état de la situation;
- coordonner leur mise en œuvre de concert avec les coordonnateurs régionaux des opérations au Bureau du sous-ministre adjoint à Montréal, au Centre d'accueil gouvernemental de l'Aéroport Montréal-Trudeau, à la DRIM et au point de service Crémazie du CLE de St-Michel.

2.4 Le rôle des coordonnateurs régionaux

Le rôle des coordonnateurs régionaux consiste à mettre en œuvre les actions requises et à faire rapport du résultat de ces actions auprès de la coordonnatrice ministérielle en sécurité civile et du Centre de soutien opérationnel.

Pour l'Opération Haïti, les gestes requis pour la mise en œuvre de l'action ministérielle en sécurité civile sont : 1) l'accueil des ressortissants au Centre d'accueil gouvernemental de l'Aéroport Montréal-Trudeau et 2) la réception et le traitement des demandes d'aide financière en vertu du PAFU. De plus, les services de renseignements dans trois centres d'aide multiservices mis en place par la Ville de Montréal ont été assurés par le MESS durant une semaine, jusqu'à ce que Services Québec prenne le relais.

2.5 L'élaboration du schéma ministériel de coordination

La coordonnatrice ministérielle en sécurité civile, le Centre de soutien opérationnel et les responsables des opérations désignés par le sous-ministre adjoint aux opérations ont convenu ensemble du schéma ministériel de coordination. Le schéma est présenté à l'annexe 1.

3. La préparation et la mise en place de l'Opération Haïti

Dès la diffusion de la nouvelle du séisme survenu en Haïti le 12 janvier 2010 à 16h53, le Québec demeure en lien avec ses citoyens qui séjournent dans le pays et surveille la situation en vue de leur fournir rapidement le soutien nécessaire. L'OSCQ est mobilisée dès le 13 janvier et elle informe ses membres de la tenue, le jour même à 10h30, d'une première rencontre portant sur le séisme en Haïti. Le 13 janvier à 18h42, le Premier ministre a formellement désigné l'OSCQ afin d'assumer la coordination de la réponse gouvernementale.

3.1 L'information à la sous-ministre et au Comité exécutif

Le 13 janvier 2010 à 8h00, la coordonnatrice ministérielle en sécurité civile informe la sous-ministre de la situation et lui propose des actions à réaliser rapidement dans l'éventualité d'une demande de mise en œuvre du Programme d'aide financière d'urgence (PAFU) pour les ressortissants canadiens à être rapatriés au pays.

3.2 La désignation des responsables des opérations à Montréal

À la demande de la coordonnatrice ministérielle en sécurité civile, le sous-ministre adjoint de la *Direction générale aux opérations* (DGO) procède à deux affectations temporaires compte tenu de la situation d'urgence. Le 13 janvier 2010, il désigne un gestionnaire responsable des opérations à Montréal et une gestionnaire responsable de la coordination au Centre d'accueil gouvernemental à l'aéroport Montréal-Trudeau.

3.3 La mise en place et le fonctionnement du Centre de soutien opérationnel

La coordonnatrice ministérielle en sécurité civile convoque une première rencontre du Centre de soutien opérationnel (CSO) le 14 janvier 2010 à 15h. La liste des participants au CSO est présentée à l'annexe 2. Cette première rencontre vise à informer les membres des récents événements survenus en Haïti, de la mobilisation de l'OSCQ et de l'engagement ministériel dans la gestion de la crise. La rencontre vise également à établir la séquence des opérations

requis pour la mise en œuvre du PAFU et la validation du dépliant d'information destiné à la clientèle.

Au cours de l'Opération Haïti, le CSO s'est réuni à trois reprises. Chacune des rencontres a été l'occasion de coordonner les actions des directions et services du MESS et de discuter des ajustements requis pour améliorer les opérations.

3.4 L'élaboration du schéma des opérations – Montréal

Les responsables des opérations désignés par le sous-ministre adjoint aux opérations ont convenu ensemble du schéma des opérations à Montréal. Le schéma est présenté à l'annexe 3.

3.5 L'élaboration du schéma des opérations – Unités centrales de Québec

La coordonnatrice ministérielle en sécurité civile et les membres du CSO ont établi le schéma des opérations dans les unités centrales de Québec. Le schéma est présenté à l'annexe 4.

3.6 L'élaboration du schéma de fonctionnement pour le PAFU

Le schéma de fonctionnement des activités pour le PAFU a été élaboré en se basant sur l'expérience vécue lors de l'Opération Liban en 2006. Le schéma de l'Opération Haïti, présenté à l'annexe 5, illustre le cheminement d'une demande jusqu'à son acceptation et l'émission du premier chèque prévu au PAFU. Une fois acceptée, la demande fait l'objet d'un traitement mensuel par le CLE responsable de son suivi, et ce CLE procède à l'émission du ou des chèques subséquents.

4. Le kiosque du MESS au Centre d'accueil gouvernemental

L'Organisation régionale de la sécurité civile (ORSC) – régions de Montréal–Laval–Lanaudière–Laurentides, en collaboration avec le gouvernement fédéral, coordonne l'accueil des ressortissants canadiens à l'aéroport Montréal-Trudeau. Le 14 janvier en soirée, un centre de coordination et un Centre d'accueil gouvernemental sont mis en place à l'Hôtel Wyndham, situé à proximité de l'aérogare. Les ministères et organismes gouvernementaux présents au Centre d'accueil gouvernemental pour y offrir le panier de services sont, en plus du MESS : MSP, Services Québec, MICC, ASSS de Montréal et RAMQ (vers la fin de l'opération et de façon sporadique). Les organismes suivants sont également présents au Centre d'accueil gouvernemental : Croix-Rouge, Office municipal d'habitation de Montréal et Jeunesse au Soleil.

Le kiosque d'accueil du MESS a été en opération du 14 janvier au 10 mars 2010. Il était ouvert 24 heures par jour et 7 jours par semaine durant la période du 14 janvier au 3 février, et par la suite de 13h à 17h tous les jours.

4.1 La détermination du matériel et de l'équipement requis et son installation

Les responsables de la coordination au Centre d'accueil gouvernemental déterminent l'équipement requis pour la bonne marche des opérations du kiosque d'accueil du MESS, ainsi que le moment de son installation. La *Direction de la gestion des espaces et des services auxiliaires* (DGESA) assure le soutien en continu pour la gestion des ressources matérielles. Dès l'ouverture du Centre d'accueil gouvernemental le 14 janvier, le kiosque du MESS est aménagé dans la grande salle prévue à cette fin.

La *Direction de la gouverne des technologies de l'information* (DGTI) est chargée de l'obtention des ordinateurs portables ou autres, des accès sans fil (WI-FI), des imprimantes et des cartes VPN d'accès au réseau. La demande d'équipements est acheminée au Centre de services partagés du Québec (CSPQ), tel que requis par l'entente qui lie le MESS et le CSPQ. L'équipement informatique a été livré et installé par le CSPQ au bout de 4 jours. En raison de ce délai, une partie de l'équipement requis a été acquis par la DRIM directement chez un marchand et une autre partie provenait des inventaires de la direction régionale afin de permettre la mise en opération rapide des activités du MESS au Centre d'accueil gouvernemental.

Dès la première journée des opérations, la DRIM a mis en place les équipements informatiques provenant de ses inventaires, lesquels étaient requis pour les besoins immédiats des activités soit : la communication par courriel, l'impression de documents, la photocopie et la numérisation pour envoi par courriel. Le service de télécopie a dû transiter par le centre de coordination gouvernemental durant les premières semaines puisque aucune ligne téléphonique n'était disponible au kiosque d'accueil du MESS au début de l'opération.

Les équipements du CSPQ ont finalement été expédiés au kiosque d'accueil du MESS, au Centre d'accueil gouvernemental, afin de pourvoir le personnel sur place de l'accès au réseau interne du MESS. Les équipements du CSPQ, arrivés quelques jours après le début des opérations, ont été livrés par un service de messagerie. Les équipements, installés par le personnel de la DRIM, ont connu plusieurs problèmes de configuration et un bris physique, et

ont nécessité beaucoup d'interventions de la part du personnel du CSPQ et de la DRIM tout au long de l'Opération.

Par ailleurs, un certain nombre de documents destinés aux clients a aussi été produit par la Direction des communications ou par l'équipe en place au Centre d'accueil gouvernemental. Ce sont essentiellement un dépliant, des cartes de rappel de coordonnées de rendez-vous, des instructions concernant le déplacement vers le Centre de réception et de traitement des demandes PAFU (disponibilité des coupons de taxi fournis par le MSP).

4.2 La composition et la formation des équipes

La composition des équipes d'agents pour l'accueil des ressortissants rapatriés a été réalisée à partir d'une banque d'employés ayant manifesté leur intérêt à participer à l'opération. Les employés proviennent principalement de la DRIM et un appel à la collaboration a également été lancé aux régions limitrophes.

La formation des agents d'accueil pour la clientèle reçue à l'aéroport a été fournie rapidement afin d'offrir les services du MESS dès l'arrivée des premiers ressortissants canadiens rapatriés au Canada et des personnes les accompagnant.

4.3 L'établissement des horaires de travail et rotation

Au début de l'opération, les quarts de travail sont d'une durée de 8h (jour, soir, nuit), et trois équipes de trois personnes assurent le service 24 heures par jour conformément aux consignes émises par l'OSCQ. La rotation des équipes est assurée aux trois jours.

Après environ 10 jours d'opération, les membres de l'ORSC conviennent de prolonger les quarts de travail à 12h, et deux équipes de deux personnes sont maintenant requises pour assurer la permanence du service 24 heures par jour au Centre d'accueil gouvernemental.

La *Direction des services aux ressources humaines* (DSRH) de la DRIM a établi les horaires de travail et assigné les ressources dans tous les points de service concernés.

4.4 La logistique d'accueil et de référence de la clientèle PAFU

À leur sortie de l'avion, les ressortissants canadiens rencontrent d'abord les représentants de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) pour la procédure douanière et le cas échéant, les représentants du ministère de l'Immigration et Communautés culturelles du Québec. Les ressortissants sont ensuite accueillis par la Croix-Rouge qui répond à leur besoin immédiat : couverture, eau, nourriture. Les blessés sont immédiatement dirigés vers un centre hospitalier.

Par la suite, les ressortissants prennent place dans l'autobus fourni par la Société de transport de Montréal (STM) qui les amène au Centre d'accueil gouvernemental aménagé à l'Hôtel Wyndham. Ils sont transportés par groupe d'une trentaine de personnes à la fois pour éviter l'engorgement au Centre d'accueil. Dès que tous les membres d'un groupe ont eu l'occasion de rencontrer les agents d'accueil, et ont été dirigés vers une chambre de l'hôtel ou ont été pris en charge par un tiers venu les accueillir à l'hôtel, le groupe suivant est déposé au Centre d'accueil gouvernemental. Sur place, une salle d'attente est aménagée pour les personnes venues rechercher le ou les membres de leur famille, amis, etc.

4.5 La logistique d'arrimage entre les intervenants

Les gestionnaires responsables de la gestion de l'accueil à l'aéroport ainsi que leurs substituts ont été désignés rapidement afin d'assurer la présence continue d'un gestionnaire durant les opérations d'urgence du MESS.

Les responsables de la coordination au Centre d'accueil gouvernemental ont ensuite déterminé la logistique d'accueil, par le MESS, des ressortissants canadiens à l'aéroport. La procédure consiste essentiellement en une prise de rendez-vous au Centre d'accueil par les ressortissants en vue d'une rencontre avec un agent d'aide au Centre de réception et de traitement des demandes PAFU dès le lendemain.

5. Le Centre de réception et de traitement des demandes PAFU

Dès le lendemain du séisme, la DGESA a transmis une liste des locaux disponibles à Montréal pour opérer la réception, le traitement et le réexamen des demandes PAFU.

Le Centre de réception et de traitement des demandes PAFU a été en opération du 14 janvier au 31 mars pour la réception des demandes PAFU. Par la suite, le Centre assurait le traitement des demandes en cours jusqu'au paiement du dernier chèque PAFU, soit le 1^{er} mai 2010.

5.1 La détermination du local

Le Centre de réception et de traitement des demandes PAFU a été établi au point de service Crémazie du CLE St-Michel, situé au 1415 de la rue Jarry Est. Ce point de service offre plusieurs avantages dont celui d'être situé au cœur du quartier où se retrouve une partie importante de la communauté haïtienne de Montréal. De plus, le point de service abrite le Centre de recouvrement dont les activités peuvent supporter un ajout d'achalandage temporaire.

5.2 La détermination de l'équipement requis et son installation

Les besoins d'équipement pour la bonne marche des opérations du Centre de réception et de traitement des demandes PAFU ont été transmis au central par les responsables de la coordination. La DGESA assure l'envoi de quatre postes de travail au 1415 rue Jarry Est et de cinq autres postes à la DRIM.

La DGTI est responsable de l'obtention des ordinateurs, imprimantes et équipements nécessaires pour la mise en réseau. Quatre nouveaux postes informatiques ont été livrés au 1415 de la rue Jarry après le démarrage des activités, dans une salle prévue pour l'émission des chèques manuels. L'espace de cette salle est exigu et on y prévoit l'aménagement de quatre espaces de rencontres séparés par un simple paravent. L'espace prévu pour les entrevues avec le client risque de ne pas répondre aux exigences minimales de confidentialité. Assez rapidement cependant, l'achalandage diminue et permet de réaliser les entrevues dans les salles d'entrevue fermées.

5.3 La formation des équipes

Dix agents d'aide ont été formés sur le PAFU (ces agents étaient en formation depuis le 13 novembre dernier pour devenir agent d'aide financière ou socio-économique ou d'aide à l'emploi du MESS) et ils sont secondés en tout temps par trois formatrices, un gestionnaire et par la *Direction de la prestation de services, du soutien normatif et technique* (DPSSNT) au niveau régional. L'équipe est complétée par 4 agents de bureau responsables de l'accueil, de la réception, de la téléphonie, de l'émission des chèques et de l'accompagnement dans la salle multiservices.

La cohabitation avec les employés du Centre de recouvrement requiert de ces derniers un effort particulier, en termes d'ouverture et de patience. L'arrivée massive d'une quinzaine de personnes supplémentaires est un événement bouleversant dans un milieu de travail. L'empiètement des activités du PAFU est considérable pour certains employés du Centre de recouvrement dont l'espace de travail, auparavant calme et isolé, a été sacrifié puisqu'ils ne bénéficient plus d'un espace « fermé » (paravents utilisés pour délimiter d'autres espaces). Pour d'autres, ils doivent côtoyer de près les nouvelles personnes arrivées et subir l'effervescence qui accompagne toute nouvelle installation. Néanmoins, l'opération s'est déroulée sans heurt grâce à la collaboration de la gestionnaire et des employés du Centre.

5.4 L'établissement des horaires de travail et rotation

Les services sont offerts selon l'horaire habituel des bureaux d'Emploi-Québec. Six salles sont accessibles pour l'accueil des ressortissants : la salle habituellement réservée pour l'usage de l'animateur de la salle multiservices, et cinq autres cabines d'entrevue inutilisées, prêtées par le Centre de recouvrement. Dans un premier temps, vu le peu d'expérience des agents (dont certains ont vu leur formation initiale interrompue pour être affectés au PAFU), les entrevues avec les demandeurs sont parfois réalisées en duo pour permettre une meilleure intégration de l'information. Le temps moyen d'analyse d'une demande est de 60 minutes, rarement moins, quelquefois davantage. La grille horaire établie pour les rendez-vous prévoit 60 minutes entre chaque rendez-vous, avec une pause de 30 minutes en am (à 10h30) et une autre en pm (à 15h).

5.5 La logistique d'accueil des clients

À la suite de leur prise de rendez-vous au kiosque du MESS, les ressortissants logés à l'aéroport par les services de la Croix-Rouge se voient remettre des coupons de taxi par le MSP pour le trajet aller-retour entre l'aéroport et le Centre de réception et de traitement des demandes PAFU. L'opération d'accueil au Centre de réception et de traitement des demandes PAFU a été facilitée du fait que le gardien de sécurité au poste d'accueil de l'immeuble est une personne parlant le créole. Il lui est donc facile de diriger toutes les personnes, dont celles s'exprimant dans cette langue. Des affichettes pour diriger les gens vers le local du 4^e étage sont également apposées sur le poste de garde et sur les murs.

Au Centre de réception et de traitement des demandes, les ressortissants sont reçus par deux agents d'accueil qui recueillent les documents d'identification et les dirigent vers la salle d'attente aménagée dans la salle multiservices où les accueillent un agent de bureau. Ce dernier a pour tâche de les rassurer, les aider à remplir les formulaires et les diriger par la suite au bon endroit.

5.6 L'établissement des documents requis pour la gestion quotidienne

Le suivi quotidien des demandes PAFU reçues et traitées au Centre requiert la rédaction de documents destinés aux agents, aux directions ou aux services à qui incombent une partie de la gestion du PAFU. Les documents produits sont :

- Document d'interprétation ou de précisions normatives ou opérationnelles du PAFU, notamment sur les frais particuliers
- Procédure de réception et de traitement des demandes
- Procédure d'émission et d'encaissement des chèques
- Cheminement critique des cas particuliers à être dirigés au central pour analyse en vertu du pouvoir discrétionnaire accordé au ministre
- Document définissant les frais particuliers possibles dans le cadre du PAFU et liste d'exemples
- Compilation des données quotidiennes (nombre de demandes traitées, acceptées, refusées, etc.)
- Rapport quotidien des opérations
- Rapport quotidien indiquant le nom de la personne à qui est remis un chèque, le numéro du chèque et les précisions sur la pièce d'identité présentée au soutien de la demande
- Liste des cas traités par pouvoir discrétionnaire.

En plus des pièces soumises par le demandeur, le traitement des demandes PAFU exige la vérification de documents prouvant qu'il est bien un ressortissant canadien rapatrié d'Haïti par le gouvernement canadien. Trois types de documents ont été particulièrement utiles :

- Le manifeste de vol émis par AECIC,
- Le passeport dûment estampillé à l'aéroport de destination, ou
- La photocopie certifiée du titre de voyage temporaire délivré par l'ambassade.

L'obtention des manifestes a parfois été ardue et il a fallu insister auprès de notre représentant à l'OSCQ afin d'instaurer et de maintenir une procédure rapide de transmission des manifestes à nos bureaux. Dû au roulement élevé de personnel et de certaines lacunes dans le transfert d'information d'une équipe à la suivante, nous avons subi des arrêts de transmission des manifestes et avons dû en aviser les autorités responsables. De même, un délai de 6 jours s'est écoulé avant l'obtention d'une procédure d'estampillage systématique des passeports et l'implantation d'un mécanisme de photocopie des titres de voyage temporaires délivrés par l'ambassade à Port-au-Prince. Ce délai peut sembler mineur, mais il faut considérer que ces six premiers jours ont été les plus achalandés en terme de vols et de rapatriements (voir l'annexe 6).

5.7 L'arrimage avec le Centre d'accueil gouvernemental, la DRIM et le central

La gestionnaire responsable de la coordination au Centre d'accueil gouvernemental à l'aéroport Montréal-Trudeau a assuré l'arrimage entre les différents partenaires et organismes gouvernementaux ayant pris part à l'opération. Ceci a grandement facilité la prise de décision et la fluidité des communications entre partenaires.

6. Le Programme d'aide financière d'urgence

Un cadre normatif général établit les règles d'application générale du programme et un cadre normatif spécial établit les règles d'application particulières à la situation d'urgence visée soit *l'Arrivée au Québec des personnes affectées par le tremblement de terre survenu en Haïti le 12 janvier 2010*. Un comité de travail sous la responsabilité de la *Direction générale des politiques et de l'analyse stratégique* (DGPAS) a été mis en place lors de la situation d'urgence, tel que prévu au cadre normatif général. Ce comité de travail est formé de représentants de la *Direction des affaires juridiques* (DAJ), de la *Direction générale adjointe des ressources budgétaires, financières et matérielles* (DGARBFM) et de la *Direction des mesures et des services de solidarité sociale* (DMSSS). Les travaux du comité de travail, soit de soumettre des recommandations au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour la mise en œuvre du PAFU, ont été réalisés en quelques heures.

6.1 Le cadre normatif général

Un cadre normatif général créant le PAFU a été approuvé par le Conseil du trésor pour une période se terminant le 31 août 2010. Ce cadre normatif général détermine les objectifs du programme, ses règles générales d'application, ses conditions d'admissibilité ainsi que les montants d'aide financière susceptibles d'être accordés. Le cadre général établit également les moyens de communication des modalités du programme, notamment pour le dépôt d'une demande d'aide financière, le versement du montant accordé, les droits et les obligations du demandeur, et les recours possibles pour le requérant.

6.2 La préparation et l'élaboration du cadre normatif spécial

Dès le 13 janvier, la coordonnatrice ministérielle en sécurité civile avait prévenu la *Direction des politiques de prestations* (DPP) de l'éventualité de rédiger un cadre normatif spécial, ce qui est

confirmé à la DPP dès le lendemain. Le cadre normatif spécial établit les règles d'application du PAFU dans le contexte particulier d'urgence posé par le séisme en Haïti en précisant la situation à laquelle il s'applique, la durée du programme, les conditions spécifiques d'admissibilité, les montants de l'aide financière accordée, l'unité administrative désignée pour la réception et le traitement des demandes d'aide financière et celle désignée pour le traitement des demandes de réexamen administratif.

Le 14 janvier à 10h, la DPP propose un projet de cadre normatif spécial à la sous-ministre et ce cadre est soumis au ministre à 10h30. À 12h22, le ministre signe le cadre normatif spécial mis en œuvre pour l'arrivée au Québec des personnes affectées par le tremblement de terre survenu en Haïti le 12 janvier 2010. Le cadre normatif est transmis à la DRIM pour fins de mise en œuvre, et au Secrétariat du Conseil du trésor pour information. De plus, la DPSSNT a été consultée sur le contenu et sur l'éventuelle application.

6.3 L'entente avec l'OSCQ sur la demande de mise en œuvre du PAFU

Lors d'événements géopolitiques, le PAFU peut être mis en œuvre à la suite d'une demande formulée en ce sens par le premier ministre, le gouvernement, le secrétaire général au nom du gouvernement, le Comité de sécurité civile du Québec (CSCQ) ou l'Organisation de la sécurité civile du Québec (OSCQ). Le 14 janvier au matin, la coordonnatrice ministérielle en sécurité civile a transmis à l'OSCQ l'information nécessaire sur la mise en œuvre du PAFU afin d'accélérer la réception d'une demande confirmant la nécessité, pour le ministre, de signer le cadre normatif spécial.

Le 14 janvier, à 12h00, le MESS a reçu la demande verbale et à 14h, la demande écrite de mise en œuvre du PAFU dans le cadre de l'opération Haïti. Cette demande est signée par le coordonnateur gouvernemental de la sécurité civile, monsieur Michel C. Doré.

6.4 Les ajustements normatifs du PAFU en cours d'opération

En cours d'opération, la crise prévalant en Haïti a apporté son lot de situations imprévisibles dans la gestion du PAFU et la DGPAS a proposé les modifications requises.

Ainsi, un nouveau cadre normatif général a donc été soumis à l'approbation du Conseil du trésor et visait l'ajout d'une disposition accordant un pouvoir discrétionnaire au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Cette disposition permet ainsi au ministre, dans des cas exceptionnels et pour des motifs humanitaires, de rendre admissible au PAFU, aux conditions qu'il détermine, une personne qui ne répond pas aux conditions d'admissibilité prévues. Le 25 janvier 2010, cette modification a été entérinée par le Conseil du trésor.

D'autres éléments imprévisibles ont également conduit à la nécessité d'effectuer des ajustements au cadre normatif spécial, plus spécifiquement sur les éléments suivants :

- intitulé du programme (article 1);
- exclusion des adultes et enfants à charge parrainés au Canada (article 6.2 B.)
- précision sur la durée de l'aide financière accordée (article 11)
- exclusion des personnes arrivées au Québec après le 21 février 2010 (article 6.2 B).

6.5 Le suivi quotidien du PAFU

La DMSSS et la DRIM ont œuvré en étroite collaboration pour le suivi quotidien du PAFU. La rétroaction a été constante afin de convenir d'un mode d'analyse et de traitement des demandes qui soit souple et adapté au profil de la clientèle. Le traitement des demandes soumises par des étudiants haïtiens actuellement au Québec et en situation de dénuement en raison des événements a dû être déterminé en collaboration avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS). Ce dernier a transmis au MESS des consignes pour le cheminement des demandes soumises par des étudiants haïtiens en situation de dénuement afin de les diriger vers le Fonds d'aide mis en place par les institutions scolaires et le MELS.

La DMSSS a assuré le soutien normatif et opérationnel en continu auprès de la DRIM et des autres directions régionales concernées. Ce soutien comprend notamment l'établissement d'une procédure d'approbation des demandes traitées en vertu du pouvoir discrétionnaire accordé au ministre et l'élaboration d'un document de balises ainsi qu'un document définissant les frais particuliers possibles dans le cadre du PAFU, incluant une liste d'exemples.

6.6 La mise en opération du PAFU

Le PAFU signé par le ministre a pu être mis en opération lorsque les activités suivantes ont été complétées: recherche d'institutions financières à proximité du Centre de réception et de traitement des demandes PAFU afin d'honorer rapidement les chèques manuels (en ce qui a trait au premier versement) qui y sont émis, identification de la personne ressource dans l'institution financière, entente avec le ministère des Finances pour l'envoi d'une lettre d'information aux institutions financières sur l'émission et l'encaissement des chèques PAFU,

transmission continue d'information au Bureau des renseignements et plaintes et à Services Québec pour la réponse adéquate aux demandes téléphoniques.

La *Direction des opérations financières et contractuelles* (DOFC) a mis à jour la procédure d'émission des chèques, incluant la rédaction d'une lettre accompagnant le chèque remis au requérant et destinée à l'institution financière. La DOFC a assuré le versement des sommes requises à la gestion du PAFU dans la caisse de dépannage du CLE St-Michel et le cas échéant, dans les autres CLE, ainsi que par le biais du système STEF pour les bénéficiaires sans numéro d'assurance sociale.

Le secteur des imprimés administratifs de la DGARBFM a procédé à la conception, à la validation et à la mise en ligne du formulaire de demande d'aide financière et des lettres de décision qui ont supporté le programme PAFU-Opération Haïti. La version « papier » du formulaire de demande d'aide financière a été imprimée rapidement et transmise au CLE responsable dans les délais très courts (moins d'une semaine).

La *Direction des communications* a assuré la diffusion en ligne des documents traitant du PAFU et la publication d'un dépliant d'information. La *Direction de la coordination du développement des systèmes d'information* (DCDSI) a assuré, pour sa part, la diffusion sur Intranet de tous les documents de référence pour le personnel du réseau.

Les équipes responsables des opérations à Montréal ont offert la formation aux agents chargés d'assurer la réception, le traitement et le réexamen des demandes PAFU.

6.7 Les résultats du PAFU

Le PAFU a été mis en œuvre du 14 janvier au 31 mars 2010. Au terme de sa période de mise en œuvre, le PAFU est venu en aide à près de 25% des personnes accueillies à Montréal-Trudeau. Le sommet de demandes quotidiennes reçues et traitées au point de service Crémazie du CLE Saint-Michel a été enregistré entre le 18 janvier et le 2 février 2010 alors qu'en moyenne, plus de 30 demandes sont déposées chaque jour.

Le rapport d'activité du PAFU en date du 14 mai 2010 présente les résultats cumulatifs du programme. Ce rapport d'activité (voir l'annexe 7) contient les données sur les personnes arrivées et hébergées, et l'évolution des demandes traitées, du taux d'acceptation, des nouveaux individus aidés et des montants accordés. Il comprend également les données sur l'évolution des demandes de renseignements au cours des 10 derniers jours.

7. La gestion de l'Opération Haïti

7.1 Les ressources humaines

Une requête a été déposée à la sous-ministre sur l'établissement d'une demande de dérogation au Secrétariat du Conseil du trésor pour l'embauche de ressources occasionnelles de moins de 11 semaines dans la région de Montréal. La DRH est chargée de transmettre un code SAGIP spécifique pour l'embauche. De même, une demande de contribution en ressources humaines a été soumise aux directions régionales limitrophes (Laval, Lanaudière, Laurentides, Montérégie). Ces régions ont fourni des listes de personnes volontaires et trois d'entre elles ont travaillé à une ou deux occasions au Centre d'accueil gouvernemental. Leur soutien aurait été requis de façon plus importante si le volume des personnes rapatriées ou accueillies avait été plus grand et si, comme dans le cas de l'Opération Liban, cette opération aurait duré plus longtemps.

De son côté, la DGARBFM a informé la DRIM des modalités applicables pour le remboursement des frais de déplacement du personnel affecté à l'Opération Haïti.

7.2 Liens avec l'OSCQ

L'OSCQ planifie les mesures de sécurité civile requises par l'Opération Haïti, coordonne les opérations menées par chacun des ministères et organismes gouvernementaux engagés dans l'opération et assure la coordination ministérielle nécessaire à la bonne marche des activités.

Au plus fort de la crise, ce sont près de 90 personnes provenant de plus de 30 ministères et organismes gouvernementaux qui se sont joints par conférence téléphonique aux travaux de l'OSCQ. Le MESS a participé à chacune des 18 rencontres tenues entre le 13 janvier et le 4 février 2010.

7.3 Liens avec l'ORSC

L'Organisation régionale de sécurité civile (ORSC) coordonne l'intervention des ministères et organismes gouvernementaux dans la mise en place du Centre d'accueil gouvernemental prévu pour les ressortissants canadiens rapatriés d'Haïti.

Le MESS a participé à chacune des rencontres quotidiennes de l'ORSC, lesquelles se sont tenues jusqu'au 9 mars.

7.4 Les communications

La situation d'urgence de l'Opération Haïti impose une circulation efficace de l'information, des rencontres à fréquence régulière et la production de documents d'information constamment mis à jour. Les activités suivantes ont facilité la circulation efficace de l'information à l'ensemble des intervenants ministériels :

- **Rencontre***

Activité	Fréquence
Comité exécutif	Aux deux semaines
Conférence téléphonique OSCQ	Quotidien – 10h
Conférence téléphonique ORSC	Quotidien
Centre de soutien opérationnel	Au besoin

* Selon l'évolution de la situation, de nombreuses rencontres spontanées regroupant des directions du MESS ou des groupes interministériels ont parfois été nécessaires pour mieux adapter l'intervention ministérielle ou pour assurer, avec les partenaires, la cohérence des actions gouvernementales.

- **Production et/ou mise à jour de documents d'information**

Bien livrable	Fréquence	Récepteur
Bulletin d'information	Quotidien – 11h	Sous-ministre – Membres du CE – Membres du Centre de soutien opérationnel – Coordonnateurs
Bulletin Info-Sécurité	Hebdomadaire Vendredi – pm	Coordonnateurs régionaux en sécurité civile
Rapport d'activités du PAFU	Quotidien – 12h	Sous-ministre – Membres du CE – Membres du Centre de soutien opérationnel – Coordonnateurs
Fiche « PAFU » au ministre	Au besoin	Cabinet du ministre – BSM
Suivi des décisions et éléments de discussion	Au besoin	Membres du Centre de soutien opérationnel (CSO)
Site ministériel Haïti	Au besoin	Intranet
Ajout d'un bouton « Séisme Haïti »	Au besoin	Page Web du MESS
Dépliant PAFU (produit par le MESS)	Au besoin	500 exemplaires pour la clientèle visée et les partenaires relayeurs
Feuillet d'information gouvernemental (produit par le MICC) sur les services spécialisés offerts à Montréal	Au besoin	Clientèle visée
Tableau synthèse des activités de communication	Hebdomadaire Vendredi – pm	Membres du CE – Membres du CSO
Feuillet ministériel sur les différentes formes d'aide accordée selon les statuts	Au besoin	Cabinet et autorités du MESS
Document « Précisions normatives » et « Procédures opérationnelles »	Au besoin	Personnel du MESS

- **Circulation de l'information**

Le point de chute de toute l'information portant sur l'Opération Haïti est le BCSC. Afin de faciliter la circulation de l'information tant interne qu'externe, un lien en continu est maintenu entre la *Direction des communications* du MESS et Services Québec. Ce lien permet notamment la transmission des lignes de presses ministérielles et l'arrimage de l'information à être intégrée à l'Intranet sous le bouton « Séisme Haïti ».

- **Renseignements et plaintes**

Le Bureau des renseignements et plaintes (BRP) est l'entité responsable d'informer la clientèle sur le PAFU. Dès la signature du cadre normatif spécial, le personnel du BRP a reçu la formation afin d'informer adéquatement la clientèle entrant en communication avec lui. Tous les services ou directions oeuvrant à l'Opération Haïti sont donc invités à informer le BRP de toute modification de l'information destinée à la clientèle. Entre le 14 janvier, date de la mise en œuvre du PAFU, et le 14 avril 2010, le BRP a répondu à 200 demandes de renseignements sur ce programme.

Le BRP est également chargé de la réception des plaintes portant sur le PAFU. Dès la réception d'une plainte, le BRP en informe la DMSSS, la DRIM, le BCSC et la Direction des communications. Entre le 14 janvier, date de la mise en œuvre du PAFU, et le 25 mars 2010, le BRP a reçu et traité 8 dossiers de plaintes. Aucune plainte n'a été reçue par le BRP depuis le 19 février dernier.

8. La fin de la situation d'urgence

Lors de sa rencontre du 4 février 2010, l'OSCQ a confirmé la fin de la situation d'urgence. Le 2 mars 2010, le coordonnateur gouvernemental substitut de la sécurité civile et responsable de l'Opération Haïti, monsieur Martin Prud'homme, en informait par écrit la coordonnatrice ministérielle en sécurité civile, madame Michelle Coudé. Par la même occasion, M. Prud'homme confirmait que le Programme d'aide financière d'urgence (PAFU) n'était plus requis par l'OSCQ.

8.1 La fin des vols de rapatriement

Les vols humanitaires de rapatriement des ressortissants canadiens ont cessé le 21 février mettant ainsi un terme à l'opération de rapatriement mise en place par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international du Canada. Les vols commerciaux reprennent progressivement entre Haïti et Montréal et les premiers vols sont arrivés à l'aéroport Montréal-Trudeau le 9 mars.

Durant la même période, le Canada a également amorcé le retrait de ses troupes déployées en Haïti. Le navire militaire NCSM Halifax, qui mouillait au large des côtes de Jacmel, a repris la mer le 20 février avec à son bord 220 des 500 personnes et/ou militaires déployés le 19 janvier précédent. Au sommet des opérations, les composantes maritime, terrestre et aérienne de la Force opérationnelle interarmées Haïti comprenaient environ 2 050 personnes affectées à Port-au-Prince, à Léogâne et à Jacmel.

8.2 La démobilisation des effectifs

Lors de sa rencontre du 4 février, la représentante du coordonnateur gouvernemental de la sécurité civile a confirmé la fin de la mobilisation des partenaires de l'OSCQ engagés dans l'Opération Haïti.

Avec la fin des vols humanitaires de rapatriement, une équipe réduite de l'ORSC était maintenue au Centre d'accueil gouvernemental. Le 10 mars, constatant qu'aucun des 310 passagers présents à bord de deux appareils commerciaux arrivés à Montréal-Trudeau la veille n'avait fait appel à l'un ou l'autre des services gouvernementaux offerts au centre d'accueil gouvernemental, le coordonnateur gouvernemental substitut de la sécurité civile et responsable de l'Opération Haïti a confirmé la fin de la mobilisation de l'ORSC.

Ayant obtenu l'accord de la sous-ministre, l'équipe du MESS a immédiatement mis fin à ses activités au Centre d'accueil gouvernemental et a procédé au démantèlement de son kiosque d'accueil.

8.3 La fin du PAFU

Dès la réception de l'avis du coordonnateur gouvernemental substitut de la sécurité civile et responsable de l'Opération Haïti confirmant la fin de la situation d'urgence, la coordonnatrice ministérielle en sécurité civile a entrepris les discussions visant à déterminer les suites à donner relativement au PAFU.

Après discussion entre le BCSC, Emploi-Québec, la DMSSS et la DPP, il est convenu de modifier le cadre normatif spécial afin d'ajouter une condition spécifique visant à rendre inadmissible au programme toute personne arrivée au Québec après le 21 février 2010, date effective de la fin des vols humanitaires de rapatriement. Par conséquent, les personnes en situation de dénuement arrivées après le 21 février pourront déposer une demande d'aide financière en vertu des programmes d'aide financière de dernier recours du Ministère.

Les personnes arrivées au Québec durant la situation d'urgence échelonnée entre le 14 janvier et le 21 février 2010 ont jusqu'au 31 mars 2010 pour déposer une demande PAFU, tel que prévu au programme.

8.4 L'intégration des activités dans les opérations régulières

Le 8 février 2010, le BCSC a déposé un mémoire intitulé : *Rapatriement des ressortissants canadiens à la suite du séisme en Haïti : Impacts anticipés sur les opérations régulières du MESS* au Comité exécutif. À la suite de la discussion sur ce mémoire, le Comité exécutif convient de trois mandats afin de déterminer les éléments suivants :

- Orientations en matière d'aide financière pour les personnes en dénuement qui ont un permis de séjour temporaire et qui verront leur prestation du PAFU se terminer à compter d'avril 2010;
- Stratégie de prise en charge de activités du Centre de réception et de traitement des demandes PAFU (point de service Crémazie du CLE St-Michel) à la suite du ralentissement des activités de rapatriement et Évaluation des impacts potentiels sur la charge de travail, notamment au Centre de services spécialisés 297;

- Planification du soutien accordé dans le cadre des services d'emploi pour les ressortissants d'Haïti.

8.5 La comptabilisation des coûts

La DGARBFM a proposé un cadre de comptabilisation des dépenses et un code de projet SAGIR a été déterminé pour faciliter le suivi en continu des dépenses. Une note commune d'information a été transmise à cet effet aux gestionnaires.

À la fin de février, le MESS a procédé à une évaluation sommaire des coûts de l'Opération Haïti pour son organisation, notamment pour les postes budgétaires reliés à la rémunération et au fonctionnement. À ce jour, le MESS estime l'impact de l'opération sur le budget de dépenses à un peu plus de 1,8 M \$. Les postes de dépenses sont répartis ainsi :

Poste budgétaire	Montant prévu
Rémunération	
Personnel régulier	365 300 \$
Personnel occasionnel	0 \$
Heures supplémentaires du personnel régulier	46 800 \$
Heures supplémentaires du personnel occasionnel	0 \$
Autres dépenses en rémunération	0 \$
Contributions de l'employeur (11,94 %)	49 200 \$
Autres	0 \$
Total – Rémunération :	461 300 \$
Dépenses de fonctionnement	
Frais de séjour et communications	3 700 \$
Contrats (services professionnels et de nature technique)	36 400 \$
Location de biens meubles	0 \$
Location de biens immeubles	0 \$
Fournitures, matériel et équipement non capitalisable	1 100 \$
Total – Dépenses de fonctionnement :	41 200 \$
Subvention – Transferts :	1 328 409 \$
Impact estimé sur le budget de dépenses :	1 830 909 \$

9. Recommandations

Avec la fin des activités, il est approprié d'évaluer en toute objectivité la performance du Ministère dans l'Opération Haïti afin d'en faire ressortir les points forts et bons coups réalisés, et les pistes d'amélioration à envisager. Des recommandations sont ainsi émises afin d'améliorer une intervention future en cas de sinistre.

9.1 Points forts et bons coups réalisés

Les points forts et bons coups réalisés sont :

- Mobilisation efficace du personnel pour participer à l'Opération Haïti
- Collaboration de tous les membres du CSO afin d'atteindre le même but d'efficacité dans l'accueil des ressortissants et le traitement de l'aide accordée par le PAFU
- Intégration efficace de leur rôle par chacun des membres du CSO, selon le schéma ministériel de coordination
- Rapidité d'exécution dans la mise en place :
 - du CSO, grâce à la disponibilité de tous les responsables interpellés
 - du kiosque d'accueil du MESS au centre d'accueil gouvernemental
 - du Centre de réception et de traitement des demandes PAFU, grâce à la disponibilité de l'équipe mise en poste à Crémazie
- Rapidité d'exécution avec laquelle ont été élaborés :
 - les schémas de fonctionnement requis pour l'opération
 - le PAFU, ainsi que sa mise en oeuvre
- Rapidité et efficacité dans la composition et la formation des équipes à l'œuvre au Centre de réception et de traitement des demandes PAFU

- Rédaction, distribution et suivi rigoureux du document « Suivi des décisions et éléments de discussion » du CSO
- Bienveillance et empathie dans l'accueil offert aux ressortissants canadiens et visiteurs étrangers qui les accompagnaient
- Cohabitation réussie entre l'équipe du PAFU et l'équipe du Centre de recouvrement
- Expertise et disponibilité démontrée par l'équipe des normes de la Direction des mesures et des services de la solidarité sociale au Central et par les répondants régionaux.
- Coordination régionale des communications efficace et efficiente entre les partenaires
- Transmission rapide et efficace de l'information grâce au courriel et au téléphone intelligent (Blackberry)
- Rapidité de réaction pour s'adapter et répondre aux demandes externes non prévues au schéma d'intervention en temps de crise (ex. : présence dans les centres d'aide multiservices mis en place par la Ville de Montréal)
- Collaboration efficace des principaux ministères appelés à travailler avec le MESS durant l'opération

9.2 Pistes d'amélioration à envisager

Des pistes d'amélioration sont à envisager à l'égard des difficultés rencontrées sur les éléments suivants :

- Absence de consignes d'opération avec le CSPQ dans un contexte d'urgence, provoquant :
 - Délai trop long de réponse du CSPQ à la demande d'équipements et de services pour opérer le kiosque du MESS au centre d'accueil gouvernemental
 - Absence de moyens d'agir du CSPQ au niveau de la fourniture d'équipements et du soutien technologique
- Arrimage parfois difficile entre les objectifs poursuivis par le PAFU et les normes à mettre en application pour les atteindre (ex. : identification des personnes rapatriées)
- Nécessité d'apporter des ajustements au PAFU en cours d'opération, au détriment de la souplesse dont devrait bénéficier le PAFU
- Risque de confusion en raison du vocabulaire associé au PAFU : « cadre normatif » général et « cadre normatif » spécial
- Contraintes associées aux versements destinées aux personnes sans numéro d'assurance sociale (N.A.S.)
- Nécessité de rappeler l'urgence de la situation à certains ministères partenaires afin d'accélérer le temps de réponse à certaines demandes de collaboration

9.3 Recommandations

Dans un souci d'amélioration de son intervention et afin de mieux répondre aux prochains sinistres auxquels le MESS pourrait être appelé à contribuer, le CSO recommande les actions suivantes :

- *Pour une action efficace sur le site du sinistre ou sur le site d'accueil des sinistrés :*
 - Conclure une entente avec le CSPQ visant à répondre, dans un délai de moins de 24h, aux requêtes d'équipement et de soutien technologique soumises par le MESS lors d'une situation d'urgence. Cette entente viserait à :
 - Revoir et améliorer le processus d'obtention de l'équipement informatique requis en situation d'urgence;
 - Accélérer le délai d'installation de l'équipement informatique requis en situation d'urgence sur le site visé par l'opération et optimiser le soutien technologique requis.
 - En attendant la conclusion d'une entente avec le CSPQ, constituer une ou des trousse d'urgence susceptibles d'être déployées rapidement et facilement partout sur le territoire :
 - Emballée dans des boîtes prêtes à partir, la trousse comprendrait notamment papeterie, accessoires de bureau divers, portables et imprimantes prêts à fonctionner sur réseau WI-FI (parce que cette technologie est maintenant la plus répandue). Les portables seront fonctionnels en tout temps, par conséquent ils devront être mis à jour régulièrement en étant branchés au réseau du MESS pour application des correctifs. Les portables seront ajoutés à la trousse d'urgence au moment de son départ.
 - Inclure une ou des bannières générales pour identifier le MESS, ainsi que des dossards ou brassards pour identifier le personnel.

- Une trousse d'urgence pourrait être entreposée à la DRIM pour les régions de l'ouest du territoire : 06 à 08, 10, 13, 14, 15, 16; et une autre trousse pourrait être entreposée à Québec pour les autres régions : 01 à 05, 09, 11, 12, 17.
 - Prévoir le matériel (cocarde, dossard, brassard ou veste) afin de bien identifier le personnel du MESS et ainsi en faciliter l'identification par les intervenants et les sinistrés.
 - En prévision d'une éventuelle nouvelle opération de rapatriement, formaliser une entente avec les principaux partenaires afin d'établir la liste des documents de vérification requis pour la gestion du PAFU, en distinguant les documents à obtenir (ex. : manifestes de vol) et ceux à exiger du requérant (ex. : passeport estampillé ou photocopie du titre de voyage).
 - Étudier les différentes alternatives pour résoudre les contraintes rencontrées dans les versements destinés aux personnes sans numéro d'assurance sociale (N.A.S.).
- *Pour améliorer la coordination des actions requises durant l'opération :*
- Prévoir un local pourvu d'accès téléphonique et Internet afin d'établir une cellule de crise au 425 Saint-Amable.
 - Formaliser le poste de responsable de la coordination au centre d'accueil gouvernemental, pour la communication efficace et efficiente entre les partenaires.
 - Mettre en place, dès aujourd'hui, un mode de communication permanent, rapide et efficace, tel un site Intranet/Internet à accès restreint, pour le dépôt de l'ensemble de l'information et des rapports, statistiques, outils de travail, questions/réponses, etc. Les documents déjà produits seraient versés sur le site dans sa mise en ligne.
- *Autres considérations :*
- Revoir les cadres normatifs du PAFU, en préciser le vocabulaire afin d'éviter la confusion et améliorer l'arrimage avec les objectifs poursuivis.
 - Puisque l'Opération Liban et l'Opération Haïti ont été des exercices efficaces d'intervention dans des cas de sinistres survenus hors de nos frontières, réaliser un ou des exercices pour tester notre efficacité en cas de sinistre au Québec.

MOT DE LA FIN

L'année 2009-2010 aura été fort occupée mais tout autant enrichissante sur le plan de la sécurité civile. Le MESS a d'abord mis ses efforts à l'élaboration d'un plan de continuité de ses activités dans le contexte de l'Opération Pandémie A (H1N1). Cette opération à peine terminée, le MESS est rappelé à la table de l'OSCQ pour participer activement à l'Opération Haïti.

Le séisme survenu en Haïti est historique : il s'agit de la pire catastrophe n'ayant jamais frappé les Amériques. Les pertes sont énormes, tant humaines que matérielles, et devant l'ampleur du sinistre, l'élan de générosité des québécois est quasi instantané. Les secours s'organisent rapidement et dès leur descente d'avion, les citoyens de retour d'Haïti sont accueillis par des dizaines de personnes dévouées qui tentent de leur apporter tout le réconfort dont ils ont besoin.

La contribution apportée par le MESS à l'Opération Haïti est notable : des 4 278 personnes accueillies à l'aéroport Montréal-Trudeau, près de 25% ont reçu une aide financière d'urgence afin de subvenir à leurs besoins pour une période pouvant aller jusqu'à trois mois.

Il faut souligner le travail exemplaire des 212 employés du MESS, dont plus de la moitié provenant de la Direction régionale de l'Île-de-Montréal, qui se sont mobilisés tant à Montréal qu'à Québec et en région pour faire de cette opération un succès. Parmi eux, près de 20% a fourni une contribution exceptionnelle. L'Opération Haïti a été un succès parce que chacun et chacune y a collaboré en poursuivant un seul et même objectif : répondre le plus efficacement possible aux besoins des personnes affectées par une situation d'urgence.

Cette opération aura aussi été l'occasion de mesurer nos forces et de cibler quelques faiblesses. Mais elle aura surtout été l'occasion de constater qu'ensemble, il nous est possible d'apporter rapidement et efficacement secours et réconfort à des citoyens sinistrés.

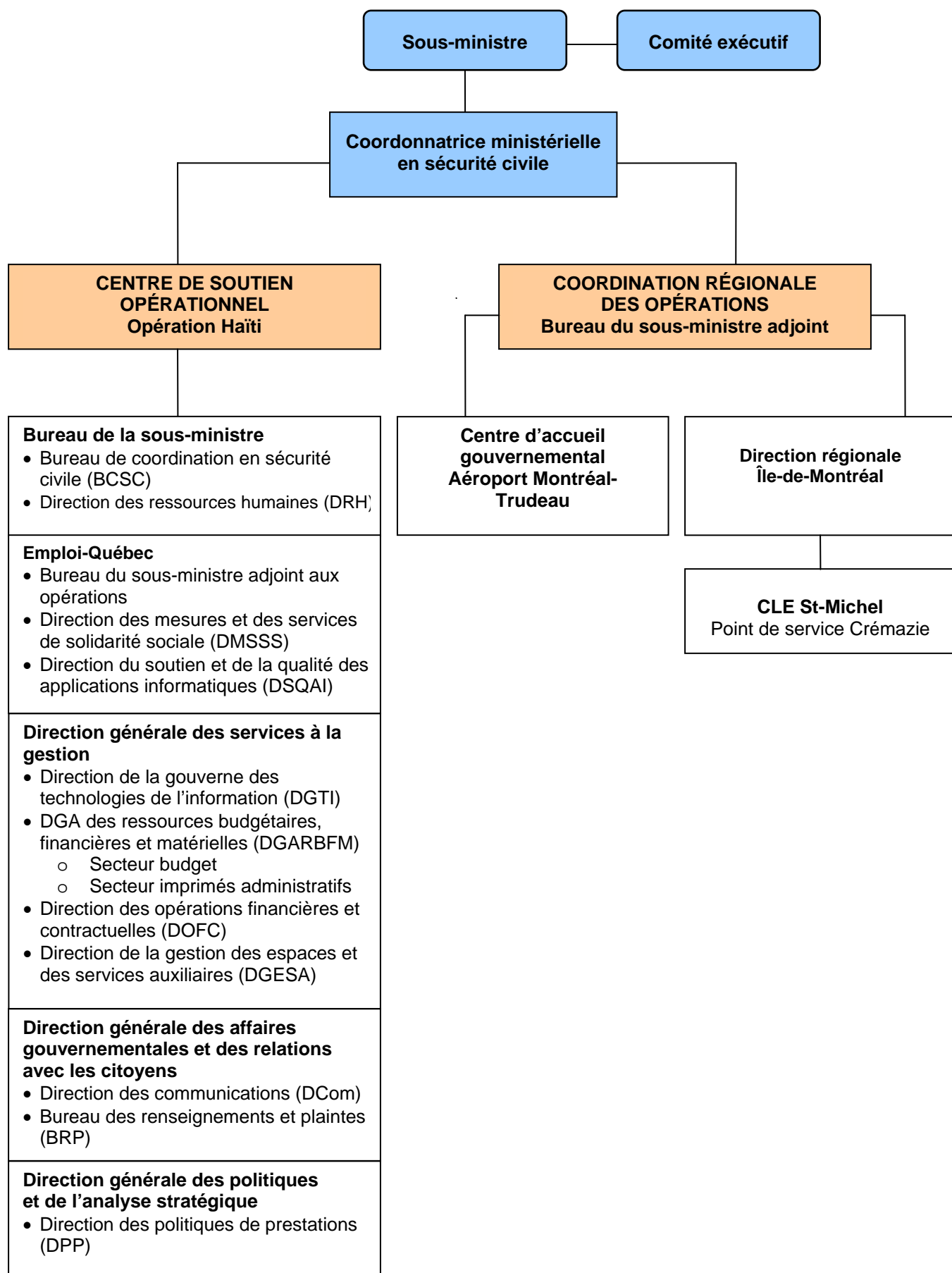
Je désire saluer les 212 collègues qui ont contribué à cette vaste opération et exprimer à chacune et chacun mes sincères remerciements. Sans votre précieuse contribution, ce succès n'aurait pas été si éclatant.

La coordonnatrice ministérielle en sécurité civile,

Michelle Coudé

ANNEXE 1

Opération Haïti Schéma ministériel de coordination



ANNEXE 2

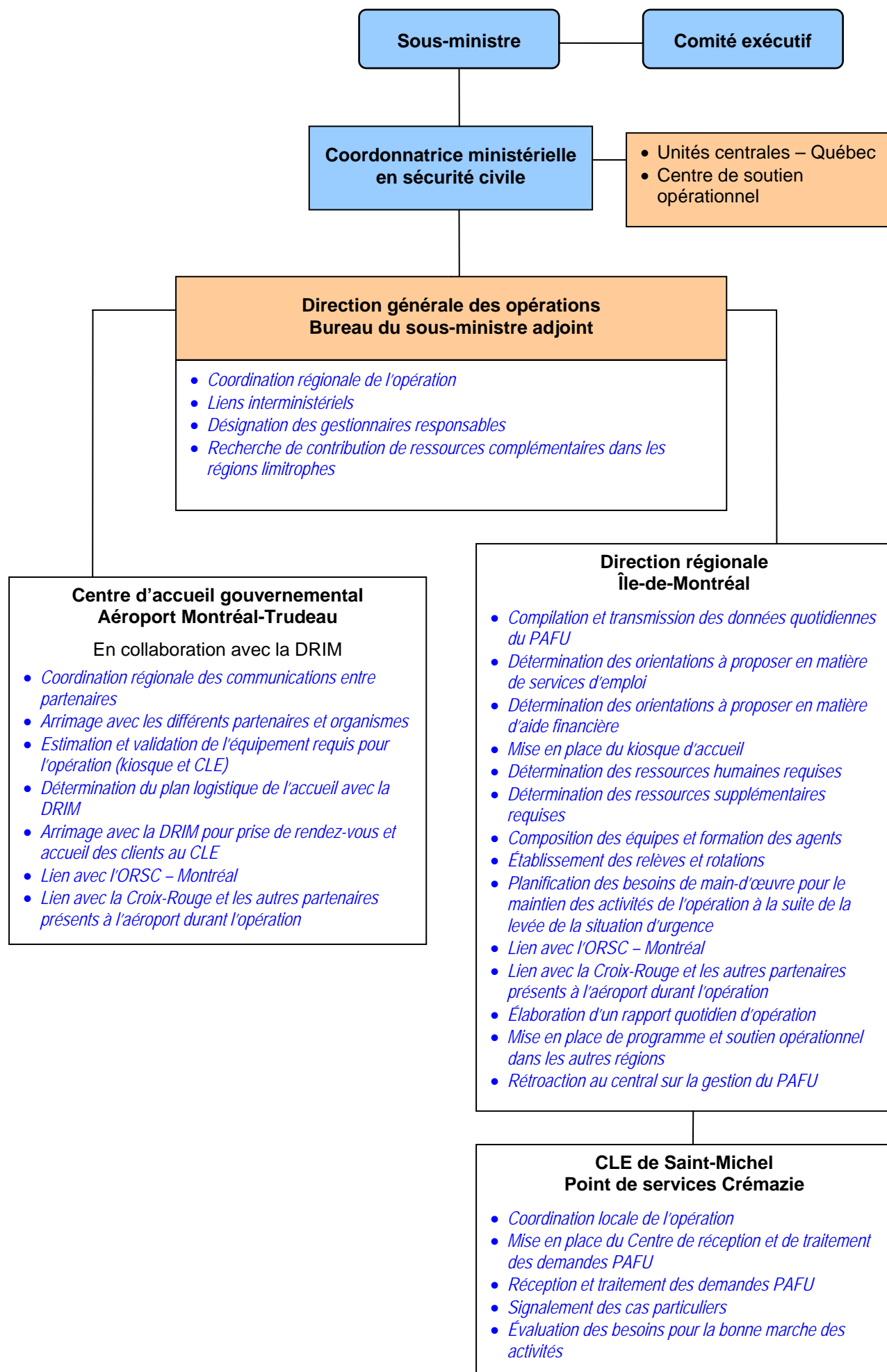
Opération Haïti

Membres du Centre de soutien opérationnel (CSO)

Représentant	Direction
Allaire Yvon	Direction de la gouverne des technologies de l'information
Arsenault Line	Bureau de coordination en sécurité civile
Bégin Martine	Direction des mesures et des services de solidarité sociale
Carreau Guy	Direction de la gouverne des technologies de l'information
Coudé Michelle	Coordonnatrice ministérielle en sécurité civile
Dionne Albert	Direction de la gestion des espaces et des services auxiliaires
Gagné Marie-Perle	Direction des opérations financières et contractuelles
Gilbert Brigitte	Direction du soutien et de la qualité des applications informatiques
Godin Mario	Direction du soutien et de la qualité des applications informatiques
Grenier Sylvie	Direction des ressources humaines – Service de la santé des personnes et des politiques
Guay Daniel	Direction de la planification et de la modernisation
Guay Jean	Direction des communications – Service des communications internes et de la production
Laframboise Jocelyne	Direction régionale adjointe de l'Île-de-Montréal
Lallemant Lise	Direction générale adjointe des ressources budgétaires, financières et matérielles
Lefrançois Alain	Bureau de coordination en sécurité civile
Lescot Gérard	Direction des politiques de prestations
Morin Claude	Direction des communications
Pageau Sandra	Responsable de la coordination au Centre d'accueil gouvernemental à l'aéroport Montréal-Trudeau
Prévost Louis-É.	Gestionnaire responsable des opérations à Montréal
Proulx Louise	Bureau des renseignements et plaintes
Thiffault Denis	Bureau des renseignements et plaintes
Tremblay Josée	Direction des communications

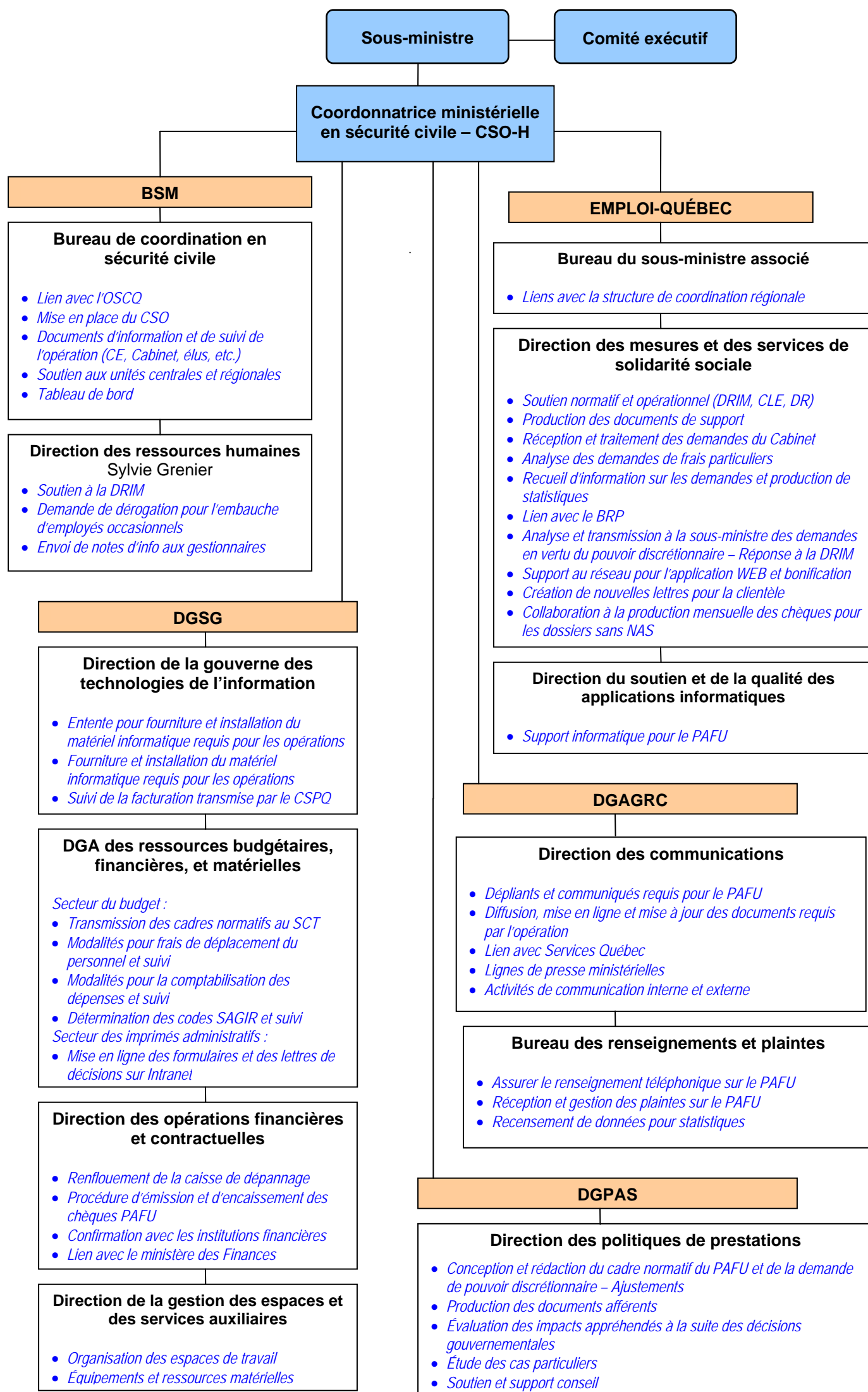
ANNEXE 3

Opération Haïti Schéma des opérations – Montréal



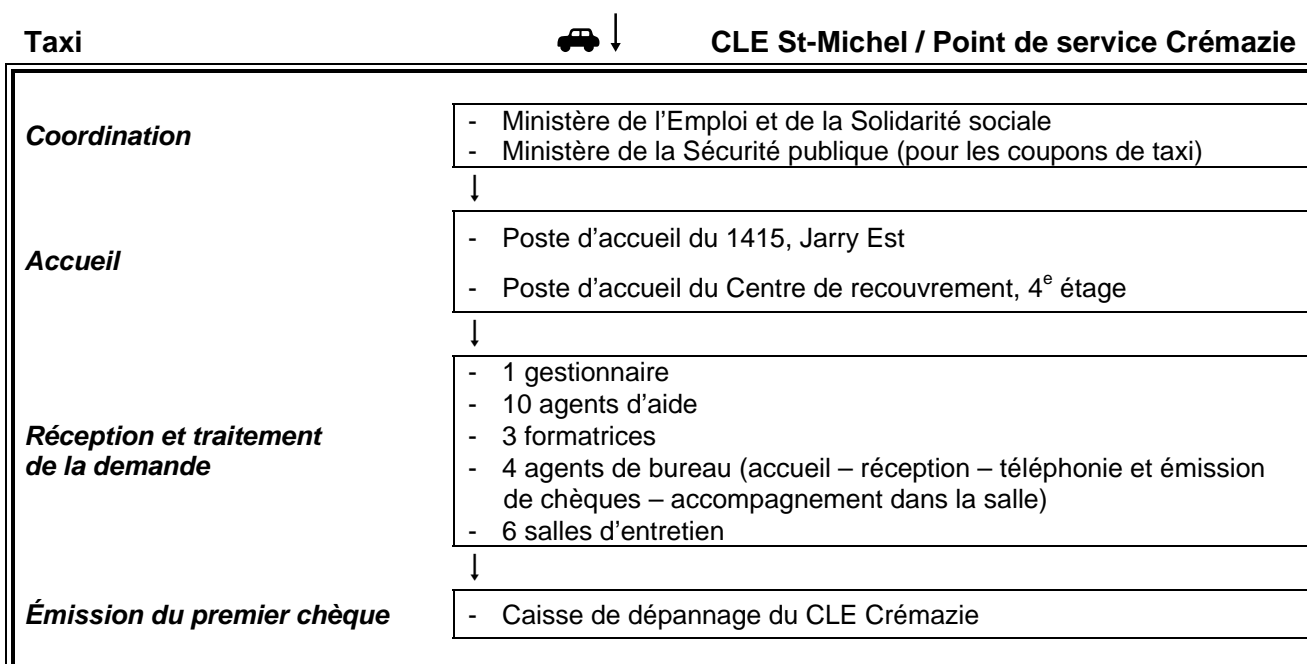
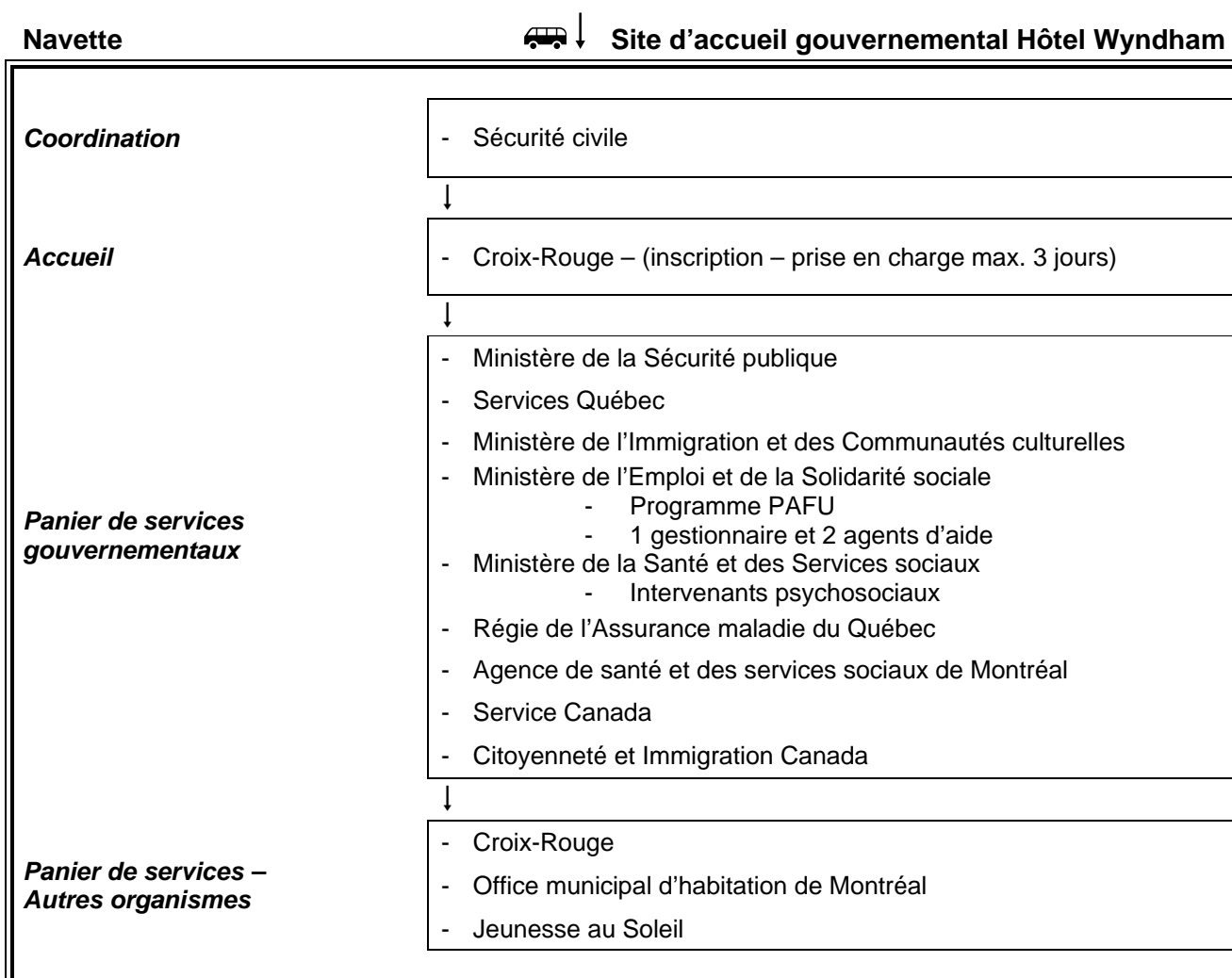
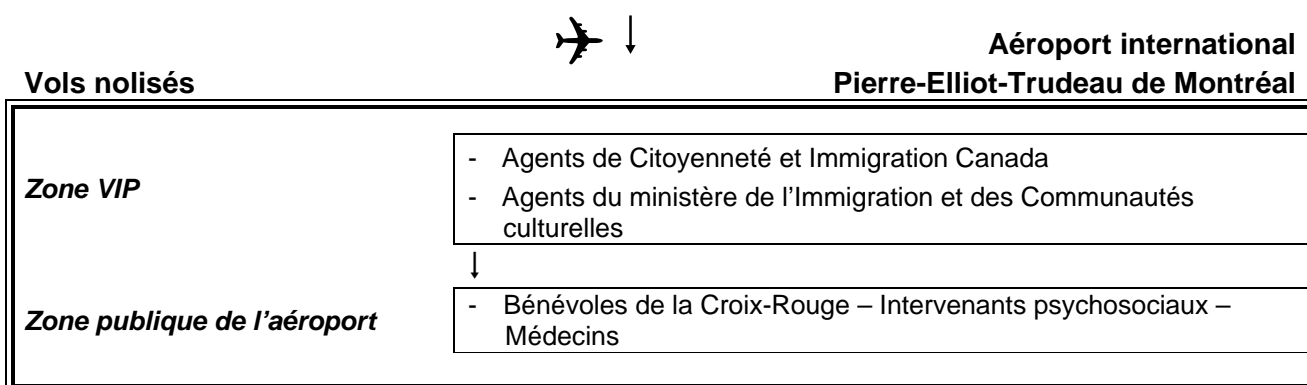
ANNEXE 4 - Opération Haïti

Schéma des opérations – Unités centrales de Québec



ANNEXE 5

SCHÉMA DE FONCTIONNEMENT POUR LE PAFU



ANNEXE 6

Ressortissants canadiens et citoyens haïtiens ayant un permis de séjour temporaire accueillis à Montréal

N° du vol	Date	Heure	Type de vol	Numéro de vol	Nombre de passagers
1	15 janvier	00 h 45	Militaire	C130 2343	102
2	15 janvier	01 h 55	Militaire	CC177 3644	107
3	15 janvier	05 h 42	Militaire	CC177 3645	62
4	16 janvier	03 h 12	Militaire	CC144 3023	8
5	16 janvier	10 h 40	Militaire	C-17 3644	201
6	16 janvier	21 h 35	Militaire	C-130 2146	42
7	16 janvier	22 h 20	Civil	B-763 2151	124
8	17 janvier	08 h 44	Militaire	C-17 3906	79
9	18 janvier	01 h 35	Militaire	CC144 3990	8
10	18 janvier	02 h 15	Militaire	C-130 3905	45
11	18 janvier	03 h 45	Militaire	CC177 3907	185
12	18 janvier	10 h 30	Militaire	C-130 2645	50
13	18 janvier	21 h 10	Militaire	C-17 3921	143
14	19 janvier	05 h 02	Militaire	A310 3920	128
15	19 janvier	20 h 10	Militaire	C-17 3926	54
16	19 janvier	22 h 00	Civil	B737 9532	104
17	19 janvier	23 h 36	Militaire	C-17 3927	70
18	20 janvier	15 h 10	Civil	A333 TSC65	63
19	21 janvier	06 h 00	Militaire	C-130 3941	27
20	21 janvier	07 h 15	Militaire	C-17 3933	206
21	21 janvier	09 h 15	Militaire	C-130 3942	29
22	22 janvier	18 h 30	Militaire	CC177 3957	90
23	23 janvier	02 h 39	Militaire	A310 4050	174
24	23 janvier	10 h 25	Militaire	CC177 3946	101
25	24 janvier	06 h 30	Civil	A330 (Ottawa) 2151	101
26	24 janvier	11 h 45	Militaire	C-177 3940	44
27	24 janvier	18 h 10	Militaire	CC-177 3961	61
28	26 janvier	07 h 47	Militaire	CC-177 3968	158
29	26 janvier	18 h 25	Militaire	C-17 3971	120
30	27 janvier	13 h 48	Civil	A-333(Ottawa) TSC65	60
31	27 janvier	19 h 30	Militaire	C-17 3954	70
32	28 janvier	06 h 20	Militaire	C-17 3994	29
33	28 janvier	20 h 52	Militaire	C-17 3952	80
34	29 janvier	20 h 53	Militaire	C-17 3976	87
35	30 janvier	15 h 53	Civil	AC-2151 (Ottawa) 2151	3
36	30 janvier	20 h 50	Militaire	C-17 3978	93
37	31 janvier	21 h 41	Militaire	C-17 3980	79
38	2 février	20 h 55	Militaire	C-17 3918	190
39	3 février	22 h 30	Civil	A-330 (Ottawa) TS065	119
40	5 février	18 h 10	Militaire	C-17 3974	56
41	6 février	23 h 05	Civil	AC-2151(Ottawa) 2151	129
42	7 février	19 h 10	Militaire	C-17 3906	1
43	10 février	23 h 45	Civil	AC-2151(Ottawa) 2151	143
44	12 février	23 h 38	Militaire	C-17 3940	71
45	14 février	09 h 20	Civil	A-320 SSV8501	85
46	16 février	15 h 25	Civil	A310 TSC065	209
47	17 février	03 h 39	Civil	767-300(Toronto) 2151	85
48	21 février	20 h15	Militaire	C-17 3902	3

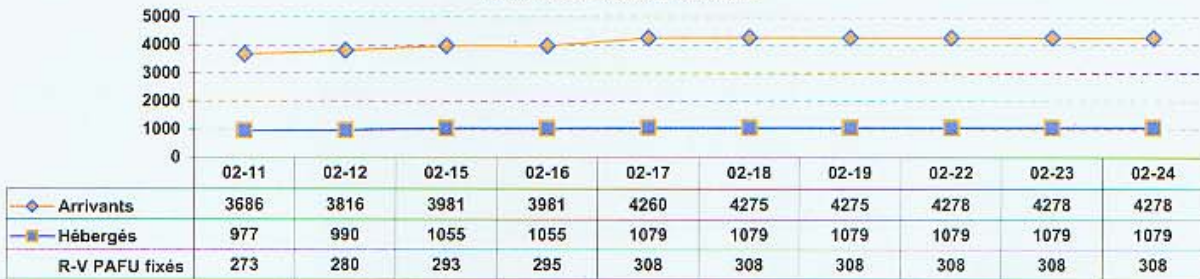
Total 4 278

ANNEXE 7

Rapport d'activité FINAL du PAFU en date du 14 mai 2010

✈️ Accueil à l'aéroport

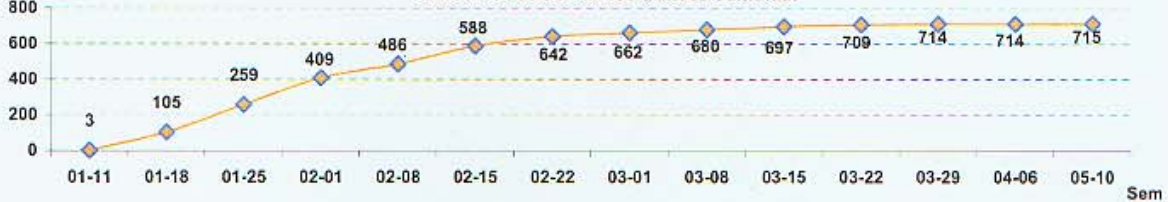
Personnes arrivées et hébergées



Commentaires : Étant donné la fin des vols humanitaires de rapatriement le 21 février, cette section n'a pas été actualisée. Les données datent du 24 février 2010.

PAFU Gestion du programme

Évolution des demandes traitées cumulatif



Évolution des demandes PAFU et taux d'acceptation

Semaine	Janvier				Février				Mars					Cumul		
	11	18	25	Total	1	8	15	22	Total	1	8	15	22		29	Total
Dem. acceptées	3	86	113	202	77	42	34	23	176	12	9	12	3	3	39	417
Dem. refusées	0	16	41	57	73	35	59	35	202	10	9	5	8	7	39	298
Taux d'acceptation	100%	84%	73%	78%	51%	55%	37%	40%	47%	55%	50%	71%	27%	30%	50%	58,3%

Évolution des nouveaux individus aidés

Semaine	Janvier				Février				Mars					Total	Cumul	
	11	18	25	Total	1	8	15	22	Total	1	8	15	22			29
adultes aidés	3	76	175	254	95	53	49	32	229	15	16	14	7	4	56	539
enfants aidés	0	76	176	252	85	49	41	19	194	11	9	8	6	2	36	482
individus aidés	3	152	351	506	180	102	90	51	423	26	25	22	13	6	92	1021

Évolution des montants accordés et frais particuliers

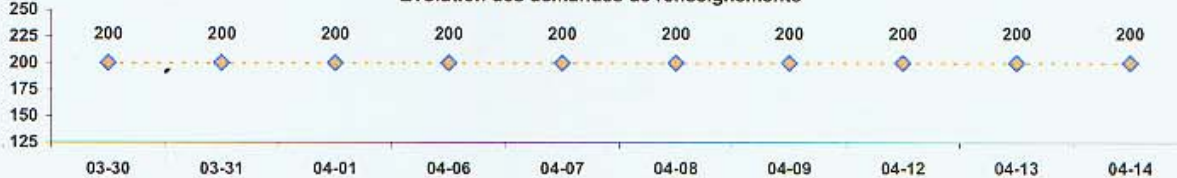


Commentaires : Au cours de l'opération d'urgence, c'est un total de 417 demandes qui ont été acceptées et 298 qui ont été refusées.

Le montant accordé depuis le mois de janvier 2010, incluant les frais particuliers totalisent 1 328 409\$. Ce montant a permis de venir en aide à 1021 individus (539 adultes et 482 enfants).

BRP Demande de renseignements

Évolution des demandes de renseignements



Pour information :

Michelle Coudé, Bureau de coordination en sécurité civile
Bureau : 418-643-8026, cell : 418-573-1582
Jocelyne Laframboise, Direction régionale de l'île-de-Montréal (06), CRSC
Bureau : 514-725-5221, poste : 221, cell : 514-923-1712

Mise à jour : 2010-05-17

Source : BCSC en collaboration avec la DRIM-EQ et le BRP