



**Organisation
de la sécurité civile
du Québec**

RAPPORT D'ÉVÉNEMENT

GASPÉ 2007 « UNE NOUVELLE EXPÉRIENCE, UNE NOUVELLE RÉFÉRENCE »

Mars 2008

Document adopté par l'OSCQ le 20 mars 2008



Recherche et rédaction

Madame Geneviève Faguy
Service de soutien à l'OSCQ
Direction de la planification
Direction générale de la sécurité civile et de la sécurité incendie
Ministère de la Sécurité publique
Téléphone : 418 646-7943

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Juillet 2008
ISBN : 978-2-550-53150-0 (PDF)
© Gouvernement du Québec, 2008

Table des matières

MESSAGE DU COORDONNATEUR GOUVERNEMENTAL.....	4
RAPPEL DES ÉVÉNEMENTS.....	5
LA MOBILISATION	6
ENJEUX.....	7
SÉANCES DE DÉBREFFAGE.....	7
ALERTE ET MOBILISATION.....	8
Points forts	8
Points faibles	8
Pistes d'amélioration.....	9
INTERVENTION	9
Points forts	9
Points faibles	10
Pistes d'amélioration.....	10
RÉTABLISSEMENT PARTIEL	12
Point forts.....	12
Point faibles.....	12
Pistes d'amélioration.....	12
LEÇONS APPRISES	13
CONCLUSION	14

MESSAGE DU COORDONNATEUR GOUVERNEMENTAL

Les pluies abondantes, les vents violents et les orages ont affecté le Québec au cours de l'été 2007. Les interventions en sécurité civile ont cependant été marquées par les inondations de certains secteurs de la Gaspésie.

À priori, la situation était pourtant assez commune pour les intervenants en sécurité civile, puisqu'ils doivent plusieurs fois par année intervenir lors d'inondations. Hélas, cet événement a causé deux décès, a démuni près de 200 familles et détruit 20 commerces, dans une région déjà fragilisée par l'exode des jeunes et l'essoufflement économique.

Une telle situation a vite suscité l'intérêt des médias et des instances politiques. En fait, la présence de la vice-première ministre durant plusieurs jours a rapidement relégué cet événement parmi les plus médiatisés de l'été 2007.

Ainsi, les efforts des intervenants des ministères et des organismes concernés ont été suivis de près par l'ensemble de la population québécoise. On a pu mettre en lumière leur excellente collaboration de même que l'implication morale et physique de tous les intervenants des municipalités.

La plupart des sinistrés avaient pris des années pour consolider leurs avoirs, et ce n'est qu'en quelques heures que tout a été bouleversé. Puisque les pertes sont inestimables, surtout lorsqu'il s'agit de vies humaines, nous espérons que l'efficacité et l'empathie du gouvernement leur permettra de revenir à une vie normale le plus rapidement possible.

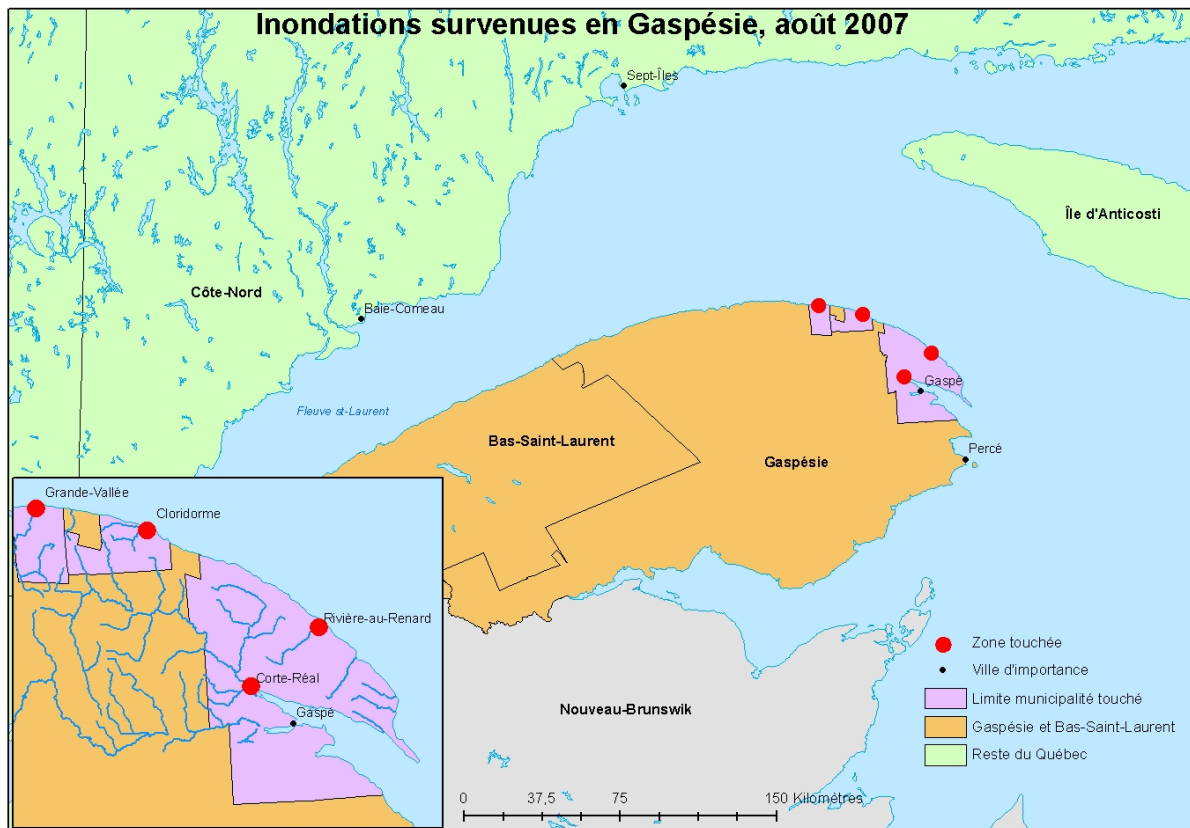
Le rapport qui suit donne la mesure de cet événement en soulignant les leçons apprises qui permettront d'améliorer les mécanismes prévus dans le Plan national de sécurité civile, notamment au chapitre de la coordination de l'action gouvernementale.

Enfin, je salue la contribution capitale de chacun des intervenants et leur exprime ma profonde et sincère reconnaissance.

Michel C. Doré
Coordonnateur gouvernemental de la sécurité civile

RAPPEL DES ÉVÉNEMENTS

Dans la nuit du 8 au 9 août 2007, des conditions météorologiques incroyables ont entraîné plusieurs rivières de la Gaspésie à sortir de leur lit. Pas moins de 110 millimètres de pluie sont tombés en douze heures. Trois municipalités ont été touchées par les inondations : Gaspé, à savoir ses secteurs de Rivière-au-Renard et de Corte-Réal, Cloridorme et Grande-Vallée. Ces fortes pluies ont été accompagnées par une combinaison de plusieurs facteurs venant ainsi aggraver la situation. En effet, une crue majeure a culminé durant la nuit du 8 au 9 août, accompagnée d'une grande marée et de forts vents provenant de la mer. Cette situation à Rivière-au-Renard a entraîné la pénétration de la mer dans l'estuaire de la rivière. La crue a ainsi refoulé les eaux dans l'estuaire, de nombreux débris se sont mêlés aux flots arrachant tout sur leur passage, des ponts, des barrages de castors, et entraînant également plusieurs glissements de terrain.



En pleine nuit, pendant que la plupart des résidents dormaient, plusieurs maisons ont été inondées graduellement. Les routes qui reliaient ces maisons étaient pour la plupart impraticables en raison des fortes accumulations sur la chaussée, de la présence de nombreux débris.

Dans le secteur de Rivière-au-Renard, les employés du Service des incendies et des travaux

publics se sont activés à l'évacuation des résidents. Malgré ces efforts, la Ville de Gaspé a déclaré l'état d'urgence à l'aube. Dès 6 h 30, 14 résidences avaient été évacuées grâce à plusieurs partenaires déjà sur place. Quelques jours plus tard, nous pouvions, d'ores et déjà, dire que les inondations de l'été 2007 en Gaspésie seraient mémorables. Il y aura eu 2 décès, 212 familles affectées, plusieurs infrastructures municipales et une vingtaine de commerces lourdement touchés.

LA MOBILISATION

La mobilisation des intervenants a eu lieu très rapidement le 9 août pour la plupart des partenaires et, au cours de la nuit, plusieurs actions ont été entreprises. Par exemple, la Sûreté du Québec a assisté les autorités municipales dans les évacuations, le ministère des Transports a fermé des routes et l'Agence de la santé et des services sociaux a dépêché du personnel médical et psychosocial sur place.

En tout, 16 ministères et organismes ont pris part aux opérations. Voici la liste de ces partenaires :

Agence de la santé et des services sociaux (ASSS)

Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)

Hydro-Québec (HQ)

Ministère de l'Agriculture des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ)

Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)

Ministère de la Sécurité publique (MSP)

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS)

Ministère des Affaires municipales et des Régions (MAMR)

Ministère des Ressources naturelles et de la Faune (MRNF)

Ministère des Transports du Québec (MTQ)

Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE)

Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP)

Services Québec

Société d'habitation du Québec (SHQ)

Sûreté du Québec (SQ)

Autre organisme :

Croix-Rouge

ENJEUX

Les inondations de la Gaspésie à l'été 2007 ont fait ressortir quatre grands enjeux de la sécurité civile.

- Les conséquences des événements sur la santé physique et psychologique des sinistrés;
- L'impact économique de l'arrêt des activités sur l'approvisionnement en biens et services ainsi que sur l'emploi dans une région;
- Le relogement temporaire des sinistrés dans des endroits sécuritaires;
- La relocalisation permanente des infrastructures en favorisant des mesures d'atténuation dans une perspective de développement durable.

SÉANCES DE DÉBREFFAGE

Quatre séances de débriefage ont eu lieu à plusieurs niveaux :

- Une séance pour l'Organisation régionale de la sécurité civile (ORSC) a eu lieu le 5 novembre 2007 à Gaspé. Des représentants du MAMR, du MAPAQ, du MDDEP, du MESS, de la SQ, du MRNF, du MSP, de l'ASSS, de Services Québec et de la Croix-Rouge y assistaient.
- Une séance pour la Direction régionale de la sécurité civile du Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (01-11) a eu lieu le 15 novembre 2007 à Québec. On pouvait compter sur la participation de 22 employés, dont 7 provenant de cette direction régionale, et de 17 de l'ensemble des autres directions régionales.
- Une séance pour la Ville de Gaspé a eu lieu le 30 novembre 2007. Il y avait 17 employés de la Ville et trois de la Direction régionale de la sécurité civile 01-11.
- Une séance pour l'OSCQ a eu lieu à Québec le 12 décembre 2007. Des représentants de 12 ministères et organismes y ont participé.

Les séances de débriefage ont bénéficié d'une même approche. En effet, les thèmes abordés et qui orientaient les participants comportaient trois phases : l'alerte et la mobilisation, l'intervention et le rétablissement partiel. La synthèse de ces quatre débriefage est présentée dans les pages qui suivent sous la forme de points forts, de points faibles et de pistes d'amélioration.

ALERTE ET MOBILISATION

Points forts

- Les alertes météo ont été transmises rapidement aux intervenants qui étaient à l'affût de ces nouvelles;
- La collaboration entre les ministères, les organismes et la Ville de Gaspé s'est avérée très bonne;
- La présence sur le terrain des conseillers en sécurité civile s'est révélée très facilitante et rassurante;
- Le centre de coordination et le centre d'hébergement des sinistrés ont été mis en place très rapidement;
- Le niveau de préparation des employés de la Ville de Gaspé (entres autres en ce qui concerne la disponibilité de leur bottin des ressources locales) a beaucoup aidé.



Citoyens, partenaires en sécurité civile, pompiers et médias s'informent des événements

Points faibles

- Problèmes sur le plan des télécommunications : nouveau système téléphonique de la Ville de Gaspé méconnu, appareils radio vulnérables aux situations climatiques, communications cellulaires peu fiables dans cette région;

- Difficultés d'arrimage entre la Croix-Rouge et la Ville de Gaspé, le MSP et le MSSS;
- Difficultés à joindre les responsables ou les substituts de certaines organisations, tout spécialement en période estivale ; certains de ces représentants en sécurité civile ne connaissaient pas bien leur rôle;
- Manque de logistique concernant l'hébergement, les repas et les périodes de repos des intervenants.

Pistes d'amélioration

- Évaluer les capacités de télécommunications régionales; à priori, le téléavertisseur alphanumérique est une solution de rechange plus efficace et moins coûteuse que les cellulaires et les appareils radio;
- Mettre à jour les bottins d'urgence et les schémas d'alerte;
- S'assurer de la disponibilité du personnel responsable ou de leur substitut en tout temps;
- S'assurer de bien former le personnel responsable de la sécurité civile et les substituts;
- Désigner une personne à la logistique concernant les besoins des intervenants;
- Concevoir une directive d'alerte (en y incluant des indicateurs qui permettent d'anticiper les ressources nécessaires) et vérifier la possibilité d'automatiser l'alerte à tous les ministères et organismes;
- Réfléchir aux moyens visant à faciliter l'évacuation préventive de la population;
- Mettre en place une unité d'urgence en sécurité civile.

INTERVENTION

Points forts

- Une bonne entraide a été observée entre les ministères et organismes engagés dans l'intervention;
- L'établissement de comités de travail, en lien avec les enjeux ciblés par l'ORSC, a permis de mieux intervenir;
- Les intervenants se sont démarqués par leur sens de l'initiative et leur empathie envers les sinistrés;
- L'outil informatique utilisé (GéoConférence) a démontré son efficacité;
- La bonne collaboration de tous les partenaires lors des rencontres publiques et médias (cohérence gouvernementale) est ressortie;

- Services Québec a su adapter ses outils de communication (entre autres le portail Web) vers des moyens plus conventionnels afin d'atteindre les sinistrés.

Points faibles

- Le mandat de certains ministères et organismes n'était pas clair;
- Le manque de soutien et d'intégration des nouveaux intervenants et la méconnaissance du rôle de certains d'entre eux ont fait surface;
- Plusieurs M/O ont eu à gérer un manque d'effectif, ce qui a entraîné des problèmes de communication;
- Des difficultés ont surgi lors de certaines conférences téléphoniques de l'ORSC et de l'OSCQ : niveau d'urgence, priorité des sujets et durée;
- Certains M/O ont sollicité les sinistrés pour la collecte d'information similaire, et ce, à des moments différents;
- Services Québec a éprouvé des difficultés à rallier les agents de liaison qui étaient désignés pour chacun des M/O et qui auraient grandement facilité les échanges entre les intervenants, l'ORSC et l'OSCQ;
- Le processus d'accès aux données nominatives en vertu de la Loi d'accès à l'information est méconnu;
- L'absence d'ententes de service entre les municipalités et certains entrepreneurs, ainsi qu'entre les M/O et les municipalités, a ralenti certaines actions;
- La présence des instances politiques a sollicité plusieurs intervenants à titre de porte-parole, ce qui a laissé moins de temps pour agir sur le terrain;
- L'application de l'article 6 de la Loi sur la sécurité civile concernant l'aide financière aux citoyens est problématique, lorsqu'ils sont présumés connaître les risques du secteur où ils habitent.

Pistes d'amélioration

- Communiquer à l'ensemble des M/O ses ressources et ses capacités durant l'événement;
- Mettre en place une structure de soutien et d'intégration des intervenants;
- S'assurer d'un minimum d'effectif permettant d'agir promptement lors d'un sinistre majeur;
- Établir des priorités lors des conférences téléphoniques et moduler le niveau d'urgence;
- Examiner les possibilités de jumeler certains formulaires de collecte d'information auprès des sinistrés;

- Services Québec devra développer de meilleurs liens avec les agents de liaison de chacun des M/O;
- Sensibiliser les municipalités à certaines mesures à prendre en cas de sinistres afin qu'elles puissent établir des ententes avec des fournisseurs de biens et services;
- Faciliter l'accès aux données nominatives et prévoir un guichet unique;
- Retenir l'idée des comités de travail et la rendre formelle (leurs mandats étaient définis à partir des enjeux majeurs : santé, relance économique, relogement et infrastructures);
- Préciser l'application de l'article 6 de la Loi sur la sécurité civile.



Amoncellement de débris sous un pont

RÉTABLISSEMENT PARTIEL

Point forts

- Une unité de soutien à la reconstruction a été mise en place; des rencontres à partir du 20 août ont pris en compte les travaux des comités de travail;
- La Ville de Gaspé s'est dotée d'un coordonnateur à la reconstruction et a embauché du personnel supplémentaire;
- La Sécurité civile a adopté une approche professionnelle en soutenant la Ville de Gaspé plutôt qu'en se substituant à elle;
- Le traitement rapide des réclamations des sinistrés a contribué au retour à la normale;
- La participation politique et médiatique a permis de faire avancer certains dossiers plus rapidement.

Point faibles

- L'unité de soutien à la reconstruction par les partenaires a été sous-utilisée;
- Le modèle de gestion de la phase de rétablissement/reconstruction n'est pas clair;
- Épuisement des effectifs;
- La démobilisation de certains partenaires s'est avérée trop rapide;
- L'intérêt médiatique a ralenti les interventions de la Ville et des équipes de la Sécurité civile;
- Des délais dans l'ajustement/assouplissement des programmes d'aide sont survenus parce que ceux-ci ne s'adaptaient pas à la situation.

Pistes d'amélioration

- Officialiser le mandat de l'unité de soutien à la reconstruction comme point de relais de l'information;
- Implanter l'unité de soutien à la reconstruction au moment du chevauchement de la phase d'intervention et de celle du rétablissement;
- Réviser le modèle de gestion en phase de rétablissement (en cours au MSP);
- Mieux planifier la relève du personnel mobilisé;
- Revoir le processus de démobilisation des partenaires.

LEÇONS APPRISES

Lors d'un sinistre, on peut tirer profit de chacun des points faibles et des points forts de l'expérience et en extraire une ou plusieurs leçons apprises :

- L'établissement de comités de travail réguliers durant l'événement, définis selon les enjeux de l'ORSC, doit être envisagé pour tout autre sinistre. Ces comités ont apporté une valeur ajoutée à l'intervention, notamment sur les plans du départage et de l'accomplissement de certaines actions.
- Les efforts de planification et de sensibilisation au sujet des rôles, des mandats, des besoins, et de la disponibilité de l'effectif, tout particulièrement en période estivale ou toute période où l'on travaille avec un effectif réduit, sont de toute première importance dans la préparation des événements de cette nature.
- Il y aurait lieu de réviser les programmes d'aide financière afin de mieux prendre en compte certaines réalités.
- Il faut faciliter le partage de l'information entre les partenaires gouvernementaux et Services Québec, responsable de la mission « Communication ». Il serait donc important de réactiver l'association et la collaboration avec les agents de liaison en communication, désignés au sein des différents M/O.
- La mise en place d'une unité de soutien à la reconstruction au moment du chevauchement de la phase d'intervention et de celle du rétablissement a favorisé la transition pour l'ensemble des intervenants.

CONCLUSION

Lorsque survient un événement comme celui des inondations en Gaspésie, il est impératif de mobiliser le gouvernement et de faire en sorte que l'intervention et le retour à la normale pour les milieux concernés se fassent dans les meilleurs délais.

La coordination d'une opération gouvernementale de ce genre requiert également une grande souplesse du réseau de la sécurité civile et, de ce fait, une grande adaptabilité des intervenants.

Bien que le Plan national de sécurité civile demeure le cadre de référence du gouvernement du Québec pour la gestion des sinistres ou des événements majeurs nécessitant la coordination de l'action gouvernementale, les pistes d'amélioration présentées dans ce document sont fort utiles pour son développement. C'est en effet grâce aux leçons apprises à la suite de sinistres qu'il devient possible d'améliorer les pratiques et les mécanismes de collaboration, dans les phases de prévention, de préparation, d'intervention, de même qu'au moment du rétablissement.