



Opinions locales quant à la gestion des risques et du rétablissement à la suite de la tragédie ferroviaire de Lac-Mégantic

RAPPORT DE RECHERCHE

Opinions locales quant à la gestion des risques et du rétablissement à la suite de la tragédie ferroviaire de Lac-Mégantic

RAPPORT DE RECHERCHE

Direction de la santé environnementale et de la toxicologie

Novembre 2016

AUTEURES

Geneviève Brisson, professeure-chercheure
Université du Québec à Rimouski et Institut national de santé publique du Québec
Emmanuelle Bouchard-Bastien, conseillère scientifique
Institut national de santé publique du Québec

SOUS LA DIRECTION SCIENTIFIQUE DE

Geneviève Brisson, professeure-chercheure
Université du Québec à Rimouski et Institut national de santé publique du Québec

COCHERCHEURS-PARTENAIRES

Janot Gosselin, organisateur communautaire
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke, Centre de santé et de services sociaux du Granit
Céline Larin, coordonnatrice administrative
Services psychosociaux de rétablissement (2014-2015), Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke, Centre de santé et de services sociaux du Granit
Geneviève Petit, médecin-conseil
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
Linda Pinsonneault, médecin-conseil
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke

MISE EN PAGE

Katia Raby, agente administrative
Institut national de santé publique du Québec

Ce rapport a été élaboré dans le cadre de l'étude *Préoccupations, opinions, apprentissages et souhaits quant aux risques et à la gestion des risques de la population de la région de Lac-Mégantic*. Le premier rapport de recherche relié à cette étude, intitulé *Changements sociaux et risques perçus à la suite de la tragédie ferroviaire de Lac-Mégantic* peut être consulté par l'intermédiaire du lien suivant : <https://www.inspq.qc.ca/publications/2210>.

Ce document est disponible intégralement en format électronique (PDF) sur le site Web de l'Institut national de santé publique du Québec au : <http://www.inspq.qc.ca>.

Les reproductions à des fins d'étude privée ou de recherche sont autorisées en vertu de l'article 29 de la Loi sur le droit d'auteur. Toute autre utilisation doit faire l'objet d'une autorisation du gouvernement du Québec qui détient les droits exclusifs de propriété intellectuelle sur ce document. Cette autorisation peut être obtenue en formulant une demande au guichet central du Service de la gestion des droits d'auteur des Publications du Québec à l'aide d'un formulaire en ligne accessible à l'adresse suivante : <http://www.droitauteur.gouv.qc.ca/autorisation.php>, ou en écrivant un courriel à : droit.auteur@cspq.gouv.qc.ca.

Les données contenues dans le document peuvent être citées, à condition d'en mentionner la source.

Dépôt légal – 1^{er} trimestre 2017
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN : 978-2-550-77488-4 (PDF)

© Gouvernement du Québec (2017)

Remerciements

Les auteurs remercient toutes les personnes qui ont apporté leur concours à cette recherche, et en premier lieu les participants aux entrevues. Nous aimerions particulièrement remercier les citoyens de Lac-Mégantic et des autres municipalités de la MRC du Granit de même que les organismes locaux et régionaux. Sans eux, rien n'aurait été possible! Des remerciements chaleureux sont aussi adressés à l'équipe de rétablissement psychosocial de Lac-Mégantic pour leur écoute, leurs conseils judicieux et leur intérêt soutenu. Enfin, nous souhaitons également remercier Mélissa Généreux, Yan Quirion (CIUSSS de l'Estrie-CHUS), Mathieu Valcke (INSPQ) et Karine Dubé (Ville de Lac-Mégantic) pour leurs commentaires qui ont permis de bonifier ce rapport.

Ce projet a été réalisé grâce à la contribution financière de la Direction de santé publique de l'Estrie et de l'Institut national de santé publique du Québec.

Avant-propos

Ce document présente la deuxième partie des résultats d'un projet de recherche d'approche ethnographique intitulé *Préoccupations, opinions, apprentissages et souhaits quant aux risques et à la gestion des risques de la population de la région de Lac-Mégantic*.

Sous la direction scientifique de la chercheuse Geneviève Brisson, ce projet de recherche est issu d'un mandat donné par la directrice de santé publique de l'Estrie. Cette dernière souhaitait connaître les préoccupations de la population de la région de Lac-Mégantic en ce qui concerne les risques et la gestion des risques depuis la catastrophe ferroviaire de l'été 2013. De ce fait, les résultats de la présente recherche s'inscrivent dans une logique d'accompagnement de la réponse de la santé publique régionale. Des activités de transfert de connaissances ont été menées tout au long du processus de recherche; jointes à ce rapport écrit, elles permettent au réseau de la santé publique, aux ministères concernés et aux autres groupes intéressés d'acquérir une meilleure compréhension des préoccupations sociales liées à la gestion d'un sinistre.

Les résultats reflètent l'état de la situation au moment de la collecte de données, menée entre 2014 et 2015. Le processus de rétablissement étant dynamique, plusieurs changements ont eu lieu depuis la réalisation de la recherche à Lac-Mégantic, et ces changements ne sont donc pas consignés ici; par exemple, la restructuration du réseau de la santé publique, la constitution d'un nouveau conseil municipal et la mise sur pied du Bureau de reconstruction.

Table des matières

Messages clés	1
Sommaire	3
1 Introduction	7
2 Mandat et objectif	9
3 Méthodologie	11
3.1 Site de l'étude.....	11
3.2 Échantillonnage et recrutement.....	11
3.3 Collecte de données.....	12
4 Catastrophes et gestion des risques en sciences sociales	15
4.1 Gestion des risques.....	16
5 Résultats	17
5.1 Description de la gestion	17
5.2 Opinions et enjeux de la gestion	19
5.2.1 Enjeux de l'efficacité : urgence et considérations administratives	19
5.2.2 Enjeux des autorités : qui décide, qui est responsable?	23
5.2.3 Joindre l'humanisme à l'économie : un défi.....	30
5.2.4 Confiance : à la croisée des enjeux.....	32
5.3 Souhaits et défis	36
5.3.1 Reconstruction	36
6 Discussion et conclusion	41
6.1 Synthèse des résultats	41
6.2 Trouver écho dans la littérature.....	42
6.3 Principes de gestion des risques.....	43
7 Références	45
Annexe 1 Méthodologie	49
Annexe 2 Questionnaire d'entrevue	57
Annexe 3 Composition sociodémographique de l'échantillon	63

Messages clés

Ce document présente la deuxième partie des résultats d'un projet de recherche d'approche ethnographique intitulé *Préoccupations, opinions, apprentissages et souhaits quant aux risques et à la gestion des risques de la population de la région de Lac-Mégantic*. Cette étude qualitative a été réalisée à la suite de la catastrophe ferroviaire du 6 juillet 2013, à la demande de la Direction de santé publique de l'Estrie. De juillet 2014 à février 2015, 57 entrevues semi-dirigées ont été effectuées auprès des personnes suivantes : citoyens évacués ou non évacués de Lac-Mégantic, citoyens des municipalités de la région et acteurs socioéconomiques. La recherche ne prétend pas dresser le portrait de la situation telle qu'elle pourrait se présenter au moment de la lecture, ou à l'avenir. Plusieurs changements ont eu lieu depuis la réalisation du travail sur le terrain à Lac-Mégantic, notamment au sein de l'administration municipale et dans la progression des travaux de reconstruction.

Il s'agit ici d'un rare portrait québécois des préoccupations, des opinions, des apprentissages et des souhaits d'une population exposée à une catastrophe ferroviaire d'envergure. L'étude fait ressortir différents effets d'un accident industriel et de la contamination d'un centre-ville sur la qualité de vie et le bien-être des citoyens.

En ce qui a trait à la gestion des risques, les principaux constats soulevés par les personnes rencontrées, aussi appelées informateurs dans le texte, sont les suivants :

- La situation a rapidement été prise en main par les différentes autorités, d'où l'efficacité perçue par les informateurs. Quelques figures marquantes ont été identifiées et teintent également les opinions positives.
- Des contraintes administratives imposées par des instances municipales et gouvernementales laissent croire aux informateurs que l'efficacité de la gestion a diminué avec le temps.
- Le rôle des autorités dans la gestion des risques a été un sujet de discussion à plusieurs reprises. La dynamique multipartenaire de la gestion des risques a été soulignée de manière positive. La place importante occupée par les autorités ministérielles a fait l'objet de critiques, notamment en ce qui a trait aux relations avec les institutions municipales. Le lourd pouvoir de l'industrie ferroviaire est fortement décrié par quelques informateurs.
- Les perceptions des participants sont mitigées en ce qui concerne les capacités d'écoute de l'administration municipale. Les participants à l'étude estiment qu'on leur a offert de s'exprimer, mais qu'on a peu pris en compte leurs remarques, surtout au moment des prises de décisions importantes telles que le choix de détruire les bâtiments du centre-ville. La démarche *Réinventer la ville* a particulièrement été citée pour illustrer ce propos, même si un bon nombre de participants ont apprécié l'initiative.
- Dans l'ensemble, plusieurs informateurs ressentent que les citoyens n'ont pas suffisamment de pouvoir. Certains se disent résignés à subir les choix politiques et administratifs, d'autres se mobilisent collectivement.
- La tension entre l'approche humaniste de la situation et les préoccupations économiques a été mise de l'avant. D'une part, les informateurs discutent de manière critique quant à l'importance d'une relance économique. D'autre part, plusieurs informateurs polarisent ces deux éléments et estiment que la prise en compte humaine cède souvent le pas aux considérations financières. À ce sujet, la municipalité est particulièrement visée ainsi que le gouvernement fédéral en place au moment des entrevues.

- Des lacunes du point de vue de la transparence dans les communications publiques des autorités municipales et gouvernementales ont engendré chez certains participants une perte de confiance. Ce sentiment a brouillé la compréhension des citoyens sur certaines décisions en lien avec la démolition du centre-ville, la gestion financière de la reconstruction, la construction des condominiums commerciaux et l'achat des terrains contaminés du centre-ville.
- Les souhaits les plus souvent formulés en ce qui a trait à la gestion des risques et du rétablissement concernent la reconstruction et la sécurité ferroviaire qui devraient être gérées dans un esprit de paix et d'harmonie.
- Ces résultats reflètent la littérature récente en sciences sociales portant sur les catastrophes, notamment celle traitant des déversements d'hydrocarbures. Ils font aussi écho à plusieurs principes directeurs de gestion des risques dont se sert le réseau québécois de la santé publique, dont la transparence, l'ouverture, la rigueur et la prudence.

Bref, en raison des développements pétroliers contemporains, cette recherche offre aux acteurs de la gouvernance du risque l'occasion de tirer des apprentissages de la réponse fournie à la communauté de Lac-Mégantic lors de la tragédie ferroviaire.

Sommaire

Contexte du projet

Second d'une série de deux documents, cet écrit présente des résultats issus d'un projet de recherche d'approche ethnographique associé aux suites de l'accident ferroviaire du 6 juillet 2013 à Lac-Mégantic, en Estrie, alors qu'un train sans conducteur qui transportait du pétrole brut a déraillé, engendrant un incendie majeur et de multiples explosions. La catastrophe a fait 47 morts et causé un déversement estimé à 6 millions de litres de pétrole, ce qui en fait le déversement terrestre d'hydrocarbures le plus important de l'histoire du Québec.

La Direction de santé publique de l'Estrie a mandaté l'Institut national de santé publique du Québec pour réaliser une recherche sur les perceptions, les opinions, les apprentissages et les souhaits quant aux risques et à la gestion des risques engendrés par l'accident ferroviaire mentionné ci-dessus. Les résultats de cette recherche permettent d'outiller la santé publique régionale dans sa réponse aux enjeux sociaux du rétablissement.

L'étude dresse un portrait des opinions et des souhaits en ce qui a trait à la gestion des risques et du rétablissement, du soir de l'accident jusqu'au moment des entrevues réalisées en 2014 et en 2015. Elle fait état de la situation à cette période. Le processus de rétablissement étant dynamique, la recherche ne prétend pas dresser le portrait de la situation telle qu'elle pourrait se présenter au moment de la lecture, ou à l'avenir. Plusieurs changements ont eu lieu depuis la réalisation du travail sur le terrain à Lac-Mégantic, notamment au sein de l'administration municipale (élections en novembre 2015) et dans l'avancée des travaux de reconstruction (fin des travaux de décontamination et ouverture du Bureau de reconstruction).

Cette étude offre un rare portrait québécois des préoccupations, des opinions, des apprentissages et des souhaits d'une population exposée à une catastrophe ferroviaire d'envergure. De plus, elle fait ressortir différents effets sur la qualité de vie et le bien-être des citoyens qu'ont engendrés un accident industriel et la contamination d'un centre-ville. La force de la recherche qualitative est de montrer la variété et les particularités de la situation à l'étude. Dans le cas de Lac-Mégantic, les résultats témoignent de la spécificité de cette tragédie, tout en faisant écho aux nombreuses études qui se penchent sur les effets sociaux et psychologiques des catastrophes.

Objectifs de la recherche

Afin de répondre aux préoccupations de la Direction de santé publique de l'Estrie, cette recherche vise à :

- documenter les préoccupations, les apprentissages et les souhaits des acteurs locaux en matière de risques pour la santé (objectif 1);
- documenter les opinions et les souhaits des acteurs locaux en ce qui a trait à la gestion des risques et du rétablissement (objectif 2);
- dégager des pistes d'analyse associées aux réponses à la catastrophe afin de mieux moduler les démarches de santé publique (objectif 3).

Ce deuxième rapport répond particulièrement aux deuxième et troisième objectifs.

Méthodologie

Une approche qualitative de type ethnographique a été utilisée dans le cadre de cette recherche. Afin d'assurer le plus fidèlement possible la représentativité de la population et des caractéristiques essentielles à la recherche, un échantillonnage par quotas a été constitué. Les populations considérées sont les citoyens qui ont été évacués le 6 juillet 2013, les citoyens des autres zones de Lac-Mégantic, les citoyens des municipalités avoisinantes de Lac-Mégantic (au sein de la municipalité régionale de comté du Granit – MRC) et les acteurs socioéconomiques locaux (gens d'affaires, gestionnaires et professionnels gouvernementaux, analystes et coordonnateurs d'organismes communautaires, etc.). En tout, 57 entrevues ont été réalisées durant l'été et l'automne 2014 ainsi qu'à l'hiver 2015.

L'analyse de contenu, de type logico-sémantique, a montré les points forts dégagés du corpus et a expliqué les liens entre les différents thèmes. Une comparaison mettant en évidence les ressemblances et les différences entre les sous-groupes de participants (appelés aussi informateurs dans le texte) a été réalisée lorsque cela s'avérait opportun pour l'analyse. L'analyse a également permis de tisser des liens entre la situation à l'étude et la littérature pertinente en sciences sociales.

Principaux constats de la recherche à propos des changements, des opinions et des souhaits

Outre le fait de documenter la trame des mesures d'urgence, les données recueillies ont permis de documenter les principales opinions concernant la gestion des risques ainsi que les principaux souhaits associés au rétablissement.

Enjeu de l'efficacité

Un bon nombre d'informateurs perçoivent que la situation a été rapidement prise en main par les différentes autorités, tant en ce qui concerne les mesures d'urgence qu'en ce qui concerne le volet administratif. Quelques figures marquantes ont été identifiées par ces informateurs et elles semblent incarner leurs opinions positives. Néanmoins, quelques participants perçoivent plutôt de l'inefficacité, car des instances municipales et gouvernementales ont appliqué de nombreuses contraintes administratives sur le terrain, ce qui a également été une source de frustration.

Exercer l'autorité

Les informateurs constatent que les partenaires contribuant à la gestion des risques ont travaillé ensemble, et ce souci de créer des liens a été salué. Cependant, le mode de gestion multipartenaire ne semble pas avoir été aussi visible dans le cas de la sphère économique. Par ailleurs, pour beaucoup d'informateurs, la gestion municipale méganticoise présente un risque de concentration du pouvoir, du moins en ce qui concerne certains sujets, et tout particulièrement en ce qui a trait à la reconstruction. Des participants estiment que les autorités municipales n'accordent pas assez de place à la population dans leurs décisions, notamment concernant des sujets importants tels que le choix de détruire les bâtiments du centre-ville. La démarche *Réinventer la ville* a notamment été citée comme exemple à ce propos, même si un bon nombre de participants ont apprécié l'initiative. De même, devant l'enjeu du pouvoir, l'industrie ferroviaire a suscité beaucoup de commentaires chez les participants. Colère et impuissance sont les deux sentiments qui dominent les entrevues lorsque ce thème est abordé.

Approche humaine ou économique?

La tension entre une approche de la situation centrée sur l'humain et des préoccupations économiques ressort des entrevues de manière importante. La perception de priorisation du développement économique au détriment du facteur humain est notamment attribuée aux actions du gouvernement fédéral, qui aurait assoupli la réglementation et diminué la surveillance ferroviaire afin

de réaliser des économies. Pour les informateurs, il semble aussi bien établi que la relance économique de la ville est la priorité pour la municipalité; ce positionnement est critiqué, tout comme l'orientation choisie pour cette relance. Le réaménagement des pôles commerciaux en trois secteurs (condominiums commerciaux, centre-ville et rue Laval) suscite son lot de scepticisme et d'inquiétudes, mais c'est surtout l'annonce de la destruction des bâtiments du centre-ville, en octobre 2014, qui a généré des critiques et renforce l'idée qu'à Lac-Mégantic la gestion administrative a la priorité sur l'humain.

Confiance et transparence

La question de la confiance a été un autre enjeu mis en lumière par un bon nombre d'informateurs appartenant à toutes les catégories, et ce thème semble être un bilan ou une conclusion des enjeux énoncés précédemment. Des lacunes dans les communications publiques des autorités municipales et gouvernementales destinées aux citoyens semblent avoir engendré dans certains cas une perte de confiance envers les autorités ainsi que la perception d'un manque de transparence. Ces perceptions semblent avoir brouillé la compréhension de certaines décisions municipales en lien avec la démolition du centre-ville, la gestion financière de la reconstruction, la construction des condominiums commerciaux et l'achat des terrains contaminés du centre-ville.

Souhaits et défis

Des défis quant à la gestion des risques et du rétablissement ont été relevés par les participants. Les enjeux les plus souvent abordés sont la reconstruction du centre-ville et la sécurité ferroviaire. À cause du manque de précaution perçue de la part des autorités gouvernementales et de l'industrie du transport ferroviaire, beaucoup de participants ont formulé des souhaits relativement à la création d'une voie de contournement, l'augmentation des mesures de prévention et l'accroissement de la surveillance pour assurer l'application des règlements. De même, les participants ont largement souhaité de l'équité, de la justice, de la paix et de l'harmonie dans le processus de gestion et entre les différents groupes d'acteurs pour l'avenir du centre-ville.

Conclusion

Les résultats présentés trouvent écho dans la littérature récente en sciences sociales portant sur les catastrophes, notamment celle sur les déversements d'hydrocarbures. La situation n'était pas encore documentée dans le contexte québécois, ce que permet cette recherche.

À l'instar de Revet et Langumier (2013), il est possible de conclure qu'une catastrophe se gouverne et qu'elle est affaire à la fois de *gestion* et de *pouvoir*, deux sens possibles pour le terme *gouvernance*.

Elle est d'abord affaire de *gestion*, puisqu'elle est liée à des processus administratifs complexes qui débutent bien avant les événements. Ensuite, elle est affaire de *pouvoir*, puisqu'une catastrophe telle que celle de Lac-Mégantic implique non seulement la prise de décisions, mais également la contribution d'acteurs décisionnels formels (tels des gouvernements) et informels (tels des citoyens), qui font partie d'un processus balisé et de dynamiques sociales qui influent sur les capacités qu'ont ces décideurs à influencer les décisions.

À Lac-Mégantic, tout comme dans d'autres communautés où sont survenues des catastrophes environnementales, des enjeux sociaux prennent place et s'additionnent aux enjeux de gestion. Cette étude met en évidence des questionnements des acteurs locaux en matière de transparence et d'équité, qui altèrent, ici comme ailleurs, la confiance envers les autorités et les gestionnaires du risque et qui s'allient à des désaccords quant aux projets de reconstruction et aux trajectoires pour le développement local. Ces désaccords sont aussi un enjeu social souvent relevé (Gill et Richie, 2015).

De même, la présente étude laisse voir une fragilisation de certains groupes vulnérables, situation étant aussi observée à la suite de catastrophes comparables. Apparemment, les situations de reconstruction seraient particulièrement susceptibles de créer de pareilles mises à l'écart (Langumier, 2008). Enfin, il est certainement possible de constater que des éléments sont en place à Lac-Mégantic pour attiser de nouvelles tensions sociales à propos des suites de la catastrophe, affectant du même coup des aspects psychosociaux du rétablissement. En effet, cette situation a mené dans d'autres communautés comparables à de vives tensions et à de nouveaux effets psychologiques et sociaux (Freudenburg, 1997).

Cette recherche dans la région de Lac-Mégantic met en évidence le fait que le Québec n'est pas à l'abri des conséquences sociales associées à une catastrophe technologique. Par ailleurs, les constats ne sont pas étrangers aux principes de gestion des risques mis de l'avant par le réseau québécois de la santé publique depuis près de 20 ans, dont la transparence, l'autonomisation, la prudence et l'équité. Ces principes ont d'ailleurs sous-tendu la démarche de recherche, notamment en permettant un accompagnement du réseau de la santé. Pour ce faire, les résultats ont été intégrés aux décisions tout au long du processus de recherche.

Bref, en raison des développements pétroliers contemporains et à l'instar d'une récente étude (Valiquette L'Heureux, 2016), cette recherche offre aux acteurs de la gouvernance du risque l'occasion de tirer des apprentissages de la réponse fournie à la communauté de Lac-Mégantic lors de la tragédie ferroviaire.

1 Introduction

Le présent texte formule un des éléments de réponse aux préoccupations exprimées par la Direction de santé publique de l'Estrie à propos des opinions de la population de la région de Lac-Mégantic concernant les risques et la gestion des risques engendrés depuis la catastrophe ferroviaire de l'été 2013. Il présente les résultats d'une étude qualitative menée auprès de la population de la région de Lac-Mégantic en Estrie, qui a vécu des changements importants suivant la catastrophe ferroviaire survenue dans la nuit du 6 juillet 2013.

Ce rapport traite des opinions et des souhaits des acteurs locaux quant à la gestion des risques et du rétablissement, de l'accident ferroviaire jusqu'à la collecte de données, réalisée de juillet 2014 à février 2015. Il fait état de la situation à cette période. Le processus de rétablissement étant dynamique, la recherche ne prétend pas dresser le portrait de la situation telle qu'elle pourrait se présenter au moment de la lecture du document, ou dans l'avenir. L'étude offre toutefois un rare portrait québécois des préoccupations, des opinions, des apprentissages et des souhaits d'une population exposée à une catastrophe ferroviaire d'envergure. De plus, elle fait ressortir différents effets sur la qualité de vie et le bien-être des citoyens qu'ont engendrés un accident industriel et la contamination d'un centre-ville.

La force de la recherche qualitative est de montrer la variété et les particularités de la situation à l'étude. Dans le cas de Lac-Mégantic, les résultats témoignent de la spécificité de ce type de recherche, tout en faisant écho aux nombreuses études se penchant sur les effets sociaux et psychologiques des catastrophes.

Le document présente de façon succincte le contexte de la démarche de recherche, les objectifs, la méthodologie et les résultats relatifs aux opinions et aux souhaits en matière de gestion des risques et du rétablissement. Quant à la dernière section, elle synthétise les principaux résultats de la collecte des données sur les opinions et les souhaits de la population. Dans un premier temps, une description de la gestion des risques et du rétablissement est réalisée. Ensuite, les opinions sur la gestion des risques et les enjeux qui y sont reliés sont présentés. Enfin, les principaux souhaits exprimés par les participants sont exposés.

2 Mandat et objectif

La présente publication est le deuxième rapport tiré d'une recherche qualitative portant sur les préoccupations, les opinions, les apprentissages et les souhaits de la population de la région de Lac-Mégantic quant aux risques et à la gestion des risques depuis la catastrophe ferroviaire du 6 juillet 2013. Dans une perspective de santé publique, elle vise à soutenir l'action régionale et locale en lien avec les enjeux sociaux associés au rétablissement à Lac-Mégantic. Plus précisément, ses objectifs sont de :

- documenter les préoccupations, les apprentissages et les souhaits des acteurs locaux en matière de risques pour la santé (objectif 1);
- documenter les opinions et les souhaits des acteurs locaux quant à la gestion des risques et du rétablissement (objectif 2);
- dégager des pistes d'analyse associées aux réponses à la catastrophe afin de mieux moduler les démarches de santé publique (objectif 3).

Ce deuxième rapport cherche à répondre particulièrement aux deuxième et troisième objectifs.

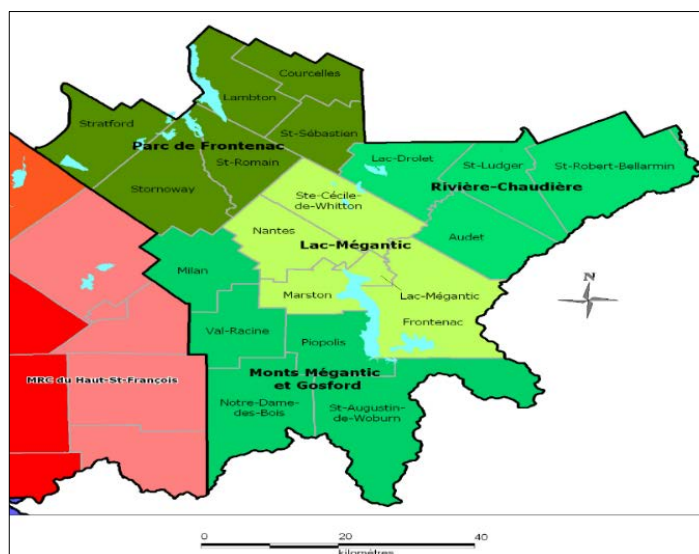
3 Méthodologie¹

Les objectifs de la recherche sont réalisés au moyen d'une méthodologie qualitative se servant d'une approche ethnographique. La pertinence de cette approche dans le contexte d'une catastrophe industrielle affectant à la fois la communauté et l'environnement relève de sa flexibilité et de son ouverture par rapport à la complexité de la situation (Moser, 2009). Une telle approche permet de rendre compte de la façon dont des individus perçoivent et interprètent leurs expériences et donnent un sens à leur environnement (Mucchielli, 1991). De même, elle permet aux participants de s'exprimer dans leurs propres termes, en soulignant les éléments importants à leurs yeux (Patton, 2002).

3.1 Site de l'étude

La zone de l'étude est la municipalité régionale de comté (MRC) du Granit, et plus particulièrement la municipalité de Lac-Mégantic et la population des municipalités avoisinantes (carte 1).

Carte 1 Carte de la MRC du Granit, de ses quatre communautés locales et de ses municipalités



Source : Direction de santé publique de l'Estrie, 2013.

3.2 Échantillonnage et recrutement

L'échantillon a été constitué de manière non probabiliste, au moyen d'un échantillonnage par quotas (Gauthier, 2004, p. 227). Les participants ont été sélectionnés selon leur appartenance à différents sous-groupes afin d'assurer le plus fidèlement possible la représentativité de la population² et des caractéristiques essentielles à la recherche. Dans le cas présent, les participants relevaient des sous-groupes suivants :

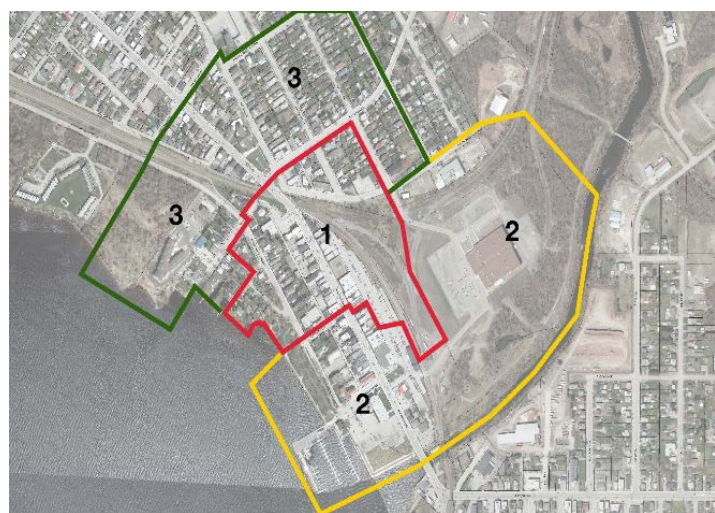
- les citoyens évacués le 6 juillet 2013 – voir les zones évacuées sur la carte 2 (n = 11);

¹ Pour consulter la méthodologie détaillée de l'étude, voir l'annexe 1.

² Pour une description de la composition sociodémographique de l'échantillon, voir l'annexe 3.

- les citoyens des autres zones de Lac-Mégantic (n = 10);
- les citoyens des municipalités avoisinantes de Lac-Mégantic, au sein de la MRC du Granit – voir la carte 1 (n = 9);
- les acteurs socioéconomiques locaux : gens d'affaires, gestionnaires et professionnels gouvernementaux, analystes et coordonnateurs d'organismes communautaires, etc. (n = 27).

Carte 2 Carte du centre-ville de Lac-Mégantic et des périmètres évacués



- 1 Zone rouge.
- 2 Zone jaune.
- 3 Zone verte.

Adapté de : MRC du Granit, 2013.

Afin d'être admissibles à l'étude, les personnes souhaitant participer devaient être âgées de 18 ans ou plus et résider à Lac-Mégantic ou dans les municipalités avoisinantes de la MRC du Granit. Pour recruter des participants, les auteures de la présente étude se sont servies de deux méthodes. D'abord, lors d'une première phase, certains acteurs socioéconomiques locaux prenant part à la gestion des conséquences de l'accident et au rétablissement ont été approchés. Par la suite, au cours d'une autre phase, le recrutement s'est fait au moyen d'affichages publics et de publicités dans les médias locaux. Il y a eu une première vague d'affichage en octobre 2014 et une seconde, en janvier 2015. En tout, 57 entrevues ont eu lieu. Enfin, pour réaliser ce projet, un certificat du comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval a été obtenu (2014-192/20-10-2014).

3.3 Collecte de données

La collecte de données s'est essentiellement tenue lors d'entrevues semi-dirigées en face à face à l'aide d'une grille d'entrevue (voir l'annexe 2). Avant d'effectuer ces entretiens, un prétest de la grille d'entrevue a été réalisé à l'été 2014 auprès de 5 intervenants clés de la région. À l'instar du recrutement, les entrevues permettant la collecte de données se sont déroulées en deux temps : du 10 au 21 novembre 2014 et du 2 au 13 février 2015. Durant en moyenne une heure trente, ces entretiens ont permis de documenter en profondeur les représentations sociales et les expériences des individus. L'analyse de contenu, de type logico-sémantique, a ensuite permis de dégager des thématiques et des liens entre les différents thèmes, puis entre ces thèmes et des éléments de contexte.

Certes, l'étude présente certaines limites. Parmi ces limites, il faut mentionner la possibilité que certains volontaires aient choisi de participer à l'étude en raison de caractéristiques particulières, dont le souhait de régler des problèmes personnels (Gauthier et Bourgeois, 2016). Par ailleurs, il faut de nouveau rappeler que l'étude reflète seulement l'état de la situation dans cette région entre juillet 2014 et février 2015. Plusieurs changements ont eu lieu depuis la réalisation du travail sur le terrain à Lac-Mégantic, notamment au sein de l'administration municipale (élections en novembre 2015) et en ce qui concerne l'avancée des travaux de reconstruction (fin des travaux de décontamination et ouverture du Bureau de reconstruction).

4 Catastrophes et gestion des risques en sciences sociales

Le thème des catastrophes est bien documenté en sciences sociales. Ici, un cadre conceptuel assez large, celui de l'anthropologie de la catastrophe, est utilisé. Certaines notions de ce concept permettent de mesurer les enjeux propres à la catastrophe ainsi que leurs effets sur les perceptions et leurs impacts psychologiques et sociaux³. Plus particulièrement, la littérature récente en sciences sociales sur les déversements d'hydrocarbures, entre autres celle concernant les déversements du pétrolier Exxon Valdez et de la plateforme pétrolière Deepwater Horizon, amène également des points de comparaison permettant d'analyser la gestion du rétablissement d'une communauté touchée par ce type de sinistre (Bouchard-Bastien et Gervais, 2016; Brisson et Bouchard-Bastien, sous presse).

Les enjeux sociaux sont souvent évoqués dans les études consultées et concernent la transparence, l'engagement communautaire, l'accès aux ressources et la participation ainsi que le respect des droits personnels et collectifs (Solnit, 2009). De même, la question de l'équité est très fréquemment soulevée, particulièrement en matière de distribution de la richesse (Solnit, 2009). Par exemple, des groupes vulnérables peuvent se fragiliser s'ils ne s'intègrent pas dans les nouvelles dynamiques communautaires et économiques. D'ailleurs, une part importante des écrits analyse différentes approches d'atténuation des risques sociaux et d'amplification des retombées positives dans le cadre des projets de reconstruction (Langumier, 2008). La perte de lieux significatifs, associée à une diminution de la qualité de vie et de la vie communautaire, est également une conséquence des déversements et elle est souvent abordée sous l'angle des impacts psychologiques qui en découlent comme le stress, l'anxiété, la dépression et le choc post-traumatique (Gill et Ritchie, 2015; Gill, Picou Ritchie, 2012; Lee et Blanchard, 2012).

Les aspects liés à la gestion des risques seront également particulièrement considérés dans le cadre de cette étude. Pour Revet et Langumier (2013), les catastrophes sont des « événements exceptionnels appelant une réponse rapide » et, donc, elles « se gouvernent ». C'est ainsi qu'une myriade d'acteurs (autorités locales et nationales, organismes non gouvernementaux, experts, scientifiques, agences multilatérales et habitants) contribuent à la gestion du sinistre. Cette contribution met en jeu différents instruments politiques, sociaux et économiques qui donnent lieu à une réinscription des événements dans le temps et les configurations sociales (Revet et Langumier, 2013).

Quant à la question de la gouvernance des catastrophes, elle se lie d'abord à celle des rôles et des responsabilités des acteurs. Par exemple, Anaïs Valiquette L'Heureux (2016) inscrit son étude sur la gestion des risques à Lac-Mégantic au sein du cadre théorique de *l'atrophie de la vigilance* élaboré par Freudenburg et Pastor (1992). Ce modèle théorique renvoie à la perte de vigilance des organismes jusqu'à l'avènement d'une catastrophe, où la vigilance sera un moment soutenue, puis soumise de nouveau à un relâchement progressif. La perte de vigilance serait le fruit de facteurs individuels, organisationnels (variations organisationnelles, atténuation par la bureaucratie et fragmentation des responsabilités) et temporels (Valiquette L'Heureux, 2016). Ainsi, la fragmentation des responsabilités peut détourner l'attention des autorités vers d'autres considérations politiques et budgétaires, et ce, malgré un programme orienté vers la sécurité. L'absence de volonté de reconsidérer l'organisation du travail et la répartition des pouvoirs établis peut également contribuer au manque d'attention des autorités responsables (Valiquette L'Heureux, 2016).

³ La description détaillée du cadrage général utilisé pour cette recherche peut être consultée à l'annexe 1.

Certains auteurs s'intéressent spécialement à la gouvernance de l'aménagement du territoire par les autorités dans un contexte de nettoyage et de reconstruction. Des études mettent en lumière les enjeux associés à la préservation de la transparence et du dialogue dans ce cadre, à défaut de quoi des tensions et des conflits peuvent émerger (Groves, Munday et Yakovleva, 2013; Marsden et Markusson, 2011). La perte de confiance de la population envers les autorités et les gestionnaires du risque est également un constat observé après un sinistre. Cette dynamique résulte des désaccords entre les différents acteurs régionaux, dont les citoyens, à propos de la trajectoire du développement local. Des vulnérabilités déjà existantes chez certaines parties prenantes et des controverses liées aux priorités mises de l'avant par les autorités peuvent notamment contribuer à nourrir un sentiment de perte de confiance, en plus de favoriser l'émergence de différentes coalitions de citoyens (Groves, Munday et Yakovleva, 2013; Marsden et Markusson, 2011). Ce climat de méfiance envers les autorités engendre une détérioration des relations sociales, de la peur, de la colère, un sentiment de perte de contrôle et du stress. Suivant Freudenburg (1997), certains auteurs utilisent le terme de communautés corrosives (*corrosive communities*) pour décrire cette réalité maintes fois observée (Jacquet, 2014; Brasier et collab., 2013; Gill, Picou et Ritchie, 2012), où les impacts initiaux liés au sinistre sont combinés à de nouvelles tensions sociales produisant ainsi une « deuxième catastrophe ».

La littérature en anthropologie des catastrophes est donc souvent associée aux pratiques de réponses et aux conséquences. Il est important de révéler ces liens en raison de la transition économique qui s'opère présentement dans l'environnement et le tissu social de la communauté de Lac-Mégantic. Pour ce faire, le rapport à la catastrophe ferroviaire sera considéré comme une façon d'éclairer les représentations et les dynamiques sociopolitiques actuelles. Le lieu de la catastrophe permet de mettre en scène la complexité de l'ordre social dans lequel évoluent les acteurs, tout comme il permet de confronter différents types de connaissances et de représentations du monde (November, D'Alessandro-Scarpari et Remy, 2004). Cette étude entend ainsi apporter une compréhension approfondie d'une situation unique au Québec, et qui prend de l'importance en raison des développements pétroliers contemporains (Brisson et Bouchard-Bastien, sous presse). Cette recherche offre également aux acteurs de la gouvernance du risque l'occasion de tirer des apprentissages de la réponse fournie à la communauté de Lac-Mégantic lors de la tragédie ferroviaire.

4.1 Gestion des risques

Afin de faciliter une appropriation des résultats par le réseau de la santé publique, et notamment dans le but de mettre au jour les éléments associés à des actions de santé publique, une analyse des résultats a été réalisée en fonction des principes directeurs de la gestion des risques utilisés dans ce domaine. En santé publique, la gestion des risques compte aborder le risque dans une perspective systémique. Elle se comprend comme un processus regroupant toutes les phases d'action autour du risque : contextualisation, évaluation, analyse et choix de stratégies ainsi que mise en œuvre. La gestion des risques intègre cependant ces phases à d'autres considérations sociales, telle la prise en considération des informations et des enjeux de nature politique, sociale, culturelle, éthique, légale, économique et technologique (Ministère de la Santé et des Services sociaux [MSSS], 2002; Agence de la santé publique du Canada [ASPC], 2013). Or, par ses principes directeurs, la gestion des risques fait appel à des valeurs que la santé publique cherche à transmettre dans toute la société afin d'améliorer la santé globale des populations (Cortin et collab., 2016; Ricard, 2003; MSSS, 2002). Au Québec, les principes directeurs employés sont les suivants : primauté de la protection de la santé humaine, prudence, équité, rigueur scientifique, transparence, ouverture et appropriation des pouvoirs. Ces principes peuvent orienter non seulement l'action, mais également l'appréciation de la gestion des risques d'une catastrophe.

5 Résultats

Les sections de ce chapitre synthétisent les principaux résultats issus de l'analyse des données sur les thèmes des opinions et des souhaits concernant la gestion des risques et du rétablissement. Ces résultats ont été recueillis auprès des intervenants clés du milieu (en 2014) ainsi qu'auprès des citoyens de Lac-Mégantic et de certaines municipalités avoisinantes (en 2014 et 2015). De ce fait, ils reflètent l'état de la situation au moment de la collecte de données.

La description de la gestion des risques et du rétablissement est d'abord documentée. Par la suite, une vue d'ensemble des opinions des acteurs locaux en ce qui a trait à la gestion est présentée, suivie de sections plus spécifiques traitant de quatre enjeux majeurs de l'analyse.

Lorsque cela semble pertinent, le texte exprime la spécificité des résultats en regard des différents sous-groupes. Autrement, si aucune tendance en ce sens ne s'est dégagée lors de l'analyse, l'appartenance aux sous-groupes n'est pas mentionnée.

5.1 Description de la gestion

La trame des mesures d'urgence a été décrite par la majorité des participants à l'étude. Mis bout à bout, leurs témoignages ont permis de dégager le récit de la gestion assurée au moment du sinistre et de faire état des services offerts pendant et suivant cette période. Cette mise en évidence du récit s'est faite selon les perceptions qu'en avaient les participants, et le récit soutient, du même souffle, les opinions des participants sur le sujet. Sans qu'ils soient exhaustifs, voici les principaux éléments de ce récit.

Dans la nuit du 6 juillet 2013, un train sans conducteur déraile au centre-ville de Lac-Mégantic. Transportant du pétrole brut, les 72 wagons-citernes qui s'entrechoquent lors de l'accident prennent rapidement feu et causent d'importantes explosions. Le périmètre en flamme est considérable; en tout, 40 bâtiments seront détruits et 47 décès seront constatés. Dès les premières heures, le gouvernement du Québec est alerté et mobilise la Sécurité civile, Services Québec et des spécialistes en urgence environnementale. Pendant ce temps, plusieurs services de sécurité incendie sont appelés en renfort; des centaines de pompiers (137 corps de pompiers), de policiers (250) et d'ambulanciers interviennent dans les 24 premières heures suivant le déraillement. Des personnes issues de la communauté, tels des travailleurs et des ouvriers possédant de la machinerie lourde, sont sur les lieux pour prêter main-forte aux intervenants sur le terrain. L'alimentation en eau potable est coupée par la municipalité de Lac-Mégantic, car le réservoir d'eau potable est à la baisse à la suite de l'endommagement de plusieurs entrées d'eau dans la zone incendiée. De ce fait, certaines valves doivent être rapidement colmatées⁴.

Un périmètre de sécurité est tracé par la Sûreté du Québec, et le tiers des résidents de la ville (2 000 personnes), principalement au centre-ville et dans le quartier Fatima, est évacué en raison des risques d'explosion et de la mauvaise qualité de l'air. Des centaines d'entre eux migrent vers le secteur nord et la polyvalente Montignac qui devient le centre d'hébergement pour les personnes évacuées. La Croix-Rouge arrive à la polyvalente vers 5 h le matin, tout comme l'Armée du Salut, puis les Forces armées canadiennes et les médias. Le premier d'une longue série de points de presse se tient vers 8 h du matin avec différents acteurs publics tels que les autorités locales (maire, préfet et service de sécurité incendie), les autorités de santé publique, le ministère du

⁴ De l'eau en provenance de la ville de Sherbrooke a été livrée par camion-citerne, et tout est revenu à la normale rapidement.

Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MDDELCC) ainsi que la Sûreté du Québec (SQ). Rapidement, la couverture de l'événement prend une ampleur nationale, voire internationale (Beaupré et Mac Farlane, 2013). La première ministre du Québec visite les lieux le jour même et fait part de son soutien à la population. Quelques jours plus tard, elle alloue une enveloppe budgétaire de 60 millions de dollars aux personnes sinistrées et à la reconstruction du centre-ville. La municipalité décrète officiellement l'état d'urgence le 11 juillet.

Les premières semaines permettent de mettre en place une organisation d'urgence. Une fois l'incendie contrôlé, une soixantaine d'enquêteurs de la Sûreté du Québec amorcent une enquête sur les causes de l'accident. Le Bureau du coroner s'occupe quant à lui de l'identification des corps des victimes. La polyvalente devient, pour sa part, le point de tous les services d'aide aux sinistrés; de nombreux dons sont acheminés à cet endroit⁵. Une équipe d'intervenants psychosociaux du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) du Granit est sur place. De même, un centre de services aux sinistrés, coordonné par la Croix-Rouge, offre aussi du soutien psychosocial et des coupons pour l'alimentation.

Après quelques semaines, la rentrée scolaire approchant et le nombre d'évacués diminuant, l'ensemble des services a été déplacé dans des roulettes à l'arrière du Centre sportif Mégantic. Les résidents et les entrepreneurs ont accès sur place à différents organismes (Sécurité civile, Croix-Rouge, Service Canada, Services Québec, bureau de coordination psychosociale du CSSS du Granit et Garda). Ces organismes offrent aux personnes évacuées plusieurs programmes et services en ce qui concerne les questions financières et administratives. Pour ce qui est de la gestion administrative de la tragédie, le Bureau d'expertise et de coordination (BEC) est mis en place le 5 août 2013 par le gouvernement du Québec et est localisé dans les locaux du palais de justice de Lac-Mégantic. Les cinq principaux ministères contribuant à la gestion et au rétablissement (ministère de la Sécurité publique – MSP, ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire – MAMOT, ministère de la Santé et des Services sociaux – MSSS, ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques – MDDELCC et ministère de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations – MEIE) se rencontrent alors périodiquement afin d'assurer le partage de l'information entre eux, de coordonner certains travaux et de conseiller la Ville (MSP, 2014).

Plusieurs activités de commémoration (messes et concerts) sont organisées pendant l'été 2013 ainsi qu'en juillet 2014 (messe et marche nocturne, concerts, activités communautaires et installation d'un monument) pour souligner la tragédie. Des services spécialisés sont également mis en place. Ces services offerts ont trait à la santé mentale de la population, aux enjeux économiques auxquels doivent faire face certains commerçants et à l'aménagement du territoire dévasté.

Finalement, comme décrit dans le programme particulier d'urbanisme (PPU) pour le centre-ville de Lac-Mégantic, le processus de reconstruction a mené à différentes décisions : installation d'un secteur commercial provisoire (les « condos commerciaux »), reconfiguration du quartier Fatima et destruction de certains bâtiments pour implanter un autre pôle commercial (Ville de Lac-Mégantic, 2013). De plus, une initiative a été instaurée afin de réfléchir collectivement sur le réaménagement du centre-ville. Lancée officiellement par la Ville en mars 2014 et intitulée *Réinventer la ville*, cette initiative avait comme objectif d'élaborer le plan directeur qui devait guider la reconstruction du centre-ville dévasté par la tragédie ferroviaire du 6 juillet 2013 (Ville de Lac-Mégantic, 2014). La

⁵ Les dons proviennent de l'Armée du Salut, d'une entreprise de restauration, de l'hôpital (couches pour bébé) et de certains particuliers (vêtements et jouets).

démarche, pilotée par le Comité d'aménagement et de mise en œuvre (CAMÉO), a donné lieu à un plan d'action 2015-2020 déposé en mai 2015.

5.2 Opinions et enjeux de la gestion

Aux yeux des participants rencontrés, la municipalité de Lac-Mégantic et les gouvernements provincial et fédéral semblent avoir été des acteurs majeurs dans le contexte de la gestion des risques et de la reconstruction. De ce fait, c'est en parlant de ces acteurs particuliers et en place lors de la collecte de données (2014 et 2015) que la grande majorité des informateurs a formulé son opinion concernant la gestion des risques. De bons coups ont été soulignés, mais d'autres actions semblent également avoir suscité les critiques. Des participants ont été davantage nuancés, car plusieurs reconnaissent que la situation a été difficile pour les autorités en place.

5.2.1 ENJEUX DE L'EFFICACITÉ : URGENCE ET CONSIDÉRATIONS ADMINISTRATIVES

Lorsque les participants ont donné leur opinion sur la gestion, ils ont d'abord abordé la notion d'efficacité; malgré quelques nuances, une perception positive se dégage à ce sujet parmi les informateurs.

Une rapide prise en main

Dès la catastrophe, les informateurs ont perçu que la situation était rapidement prise en main. Ils ont eu le sentiment d'avoir été bien pris en charge par les autorités et les organismes, et de savoir qu'ils allaient pouvoir compter sur « une structure organisationnelle... un système... tous les organismes de protection qui sont en place pour travailler dans des catastrophes comme ça ». Par exemple, un résident évacué confie que, lors de l'accident, il a eu une pensée pour toutes les personnes qui vivent en zone de conflit, où il y a des bombardements, de la guerre... Il se disait « qu'on avait de la chance de vivre dans un pays qui n'était pas en guerre, que nous autres, on allait être protégés, qu'on allait avoir du soutien, de l'aide ». Le centre d'hébergement situé à la polyvalente Montignac demeure un exemple souvent cité pour appuyer les propos sur la présence et l'efficacité des structures. Quelques participants de l'étude soulignent que ce service nécessaire a été rapidement établi. De plus, il comprenait plusieurs services comme le résume ce résident évacué : « Service alimentaire, support psychologique, sécurité, droit d'accès sur les zones et sécurité », ou ces autres qui complètent : « lits de camp, organisation des espaces, possibilité de ne pas être tous ensemble [...], vêtements, le nécessaire pour se laver ». Une résidente évacuée résume : « On avait tout ce dont on avait besoin ». Comme l'explique cette actrice socioéconomique, tous les repères ont été détruits à la suite de l'accident, mais ils ont selon elle pu se recréer autour du centre sportif : « Pour les gens, ça a été rassurant de se rendre à un endroit et d'avoir les services ». Un participant non évacué qualifie de « judicieux » le fait que la Ville a maintenu ce regroupement après le démantèlement du regroupement de services à la polyvalente. Une participante résidant dans une municipalité avoisinante observe aussi que la municipalité de Lac-Mégantic a procédé à l'embauche de spécialistes à la suite de l'accident. Elle trouve qu'ils ont été capables de se « revirer de bord » assez rapidement pour une petite municipalité qui n'est pas habituée à faire face à ce genre de situation. Elle a trouvé sain qu'ils acceptent l'aide qui leur a été offerte et donne comme exemple le maire de Québec qui a prêté à la Ville son attaché de presse. Quelques participants évacués mentionnent également que les fonctionnaires du MSP ont bien pris en charge la situation lors de l'accident, comme le décrit ce résident évacué de Fatima : « Ils ont pris possession du lieu, prenaient les décisions pour tout gérer ça [...] Ils ont apporté l'aide ». Un petit nombre de participants estiment que l'aide fournie par le MSP a apporté un sentiment de sécurité. Comme l'explique cette entrepreneure sinistrée, au début, après la catastrophe, elle pensait : « je n'ai plus d'emploi, je vais perdre ma maison ». Ses craintes se sont apaisées grâce aux programmes du MSP. Une résidente évacuée,

quant à elle, raconte : « Ils ont fait beaucoup. Ils donnaient tous les rapports journaliers. Tous les ambulanciers, on les voyait, les pompiers [...] C'était sécurisant de les voir aller, de voir qu'il y avait beaucoup de monde dans les rues qui venaient nous voir ».

Cependant, quelques participants croient que la municipalité n'était pas bien préparée pour faire face à une telle tragédie. Par exemple, un participant présent à la polyvalente le soir de l'accident ferroviaire juge que la ville n'était pas prête :

« Quand on est rentrés à 3 h du matin à la polyvalente, c'était du n'importe quoi. On y est allés avec ce qu'on pouvait. Pour mettre ça en place. Jusqu'à temps que la Croix-Rouge arrive et nous dise "tassez-vous, on va s'en occuper". Les gens de la ville étaient désarmés parce qu'ils perdaient leur centre-ville. Ils perdaient une partie de leur ville et c'est ça qui les préoccupait. Le reste, c'était... ils étaient tellement sous le choc, qu'ils ne figuraient pas que ça prend des lits, de la bouffe, il faut contacter les compagnies de livraison de bouffe. Ça nous prend des cooks. Ça nous prend des oreillers, des couvertures; il faut partir le chauffage. Et là, le monde va arriver, ils vont avoir des chats, des chiens, on met ça où? Mais le monde était figé [...] ».

Dans le même sens, une résidente non évacuée déplore que la Ville n'ait jamais préparé de plan d'urgence adéquat, alors que le risque associé au train était connu, comme elle l'explique dans cette citation : « Ce que je trouve plate, c'est que c'était pour arriver à un moment donné. On le savait. Mais ils n'ont jamais préparé un plan d'urgence adéquat. [...] Quand un train passe dans une ville, il va dérailler à un moment donné, c'est évident. Et il y a de plus en plus de produits dangereux sur les trains. Alors c'est sûr que tu vas te retrouver avec des produits dangereux dans le déraillement ». Toutefois, un résident d'une municipalité avoisinante apporte une nuance en ajoutant que la municipalité était « [...] très mal préparée, ça s'est clair. Mais d'un autre point de vue, qui peut être préparé? Chaque cas est unique, chaque catastrophe est unique ». Enfin, un bon nombre de participants appartenant à toutes les catégories reconnaissent volontiers que la situation est difficile pour la municipalité. Certains participants très critiques par rapport à la gestion s'entendent également pour dire que la municipalité fait ce qu'elle peut dans les circonstances, comme le souligne cette résidente évacuée « Mais la tâche est énorme. Il y a tout à faire ». Dans le même sens, une résidente d'une municipalité avoisinante raconte qu'elle appuie les citoyens, mais qu'elle souhaite également soutenir le conseil de ville, car « ce n'est pas évident pour eux non plus ».

Figures marquantes

Quelques figures marquantes se dégagent particulièrement des discours lorsque les informateurs souhaitent incarner leur opinion sur l'efficacité, notamment la mairesse et la Ville, la Croix-Rouge, les services de rétablissement psychosociaux offerts par le CSSS du Granit et la première ministre du Québec alors en place.

Plus spécialement, la mairesse paraît une figure importante symbolisant l'efficace gestion des mesures d'urgence. Ainsi, une résidente évacuée témoigne à quel point la mairesse a orchestré l'aide afin de répondre rapidement aux besoins : « L'aide était là. Et chaque fois qu'il arrivait un nouvel élément supplémentaire, quelque chose qui pouvait poser préjudice, ou amplifier un problème, tout de suite la mairesse on la voyait faire, elle faisait les liens, les contacts aux bonnes places et ça ne prenait vraiment, mais vraiment pas de temps que le besoin essentiel était répondu ». Du même souffle, la Ville est citée comme exemple d'acteur proactif, comme le raconte cette résidente évacuée : « C'est sûr qu'on a été pris en charge [...] Leur action a été concrète, voyante, présente. On voit ce qu'ils font ». Pour certains, cette efficacité a été surprenante : « Au niveau organisationnel, j'ai été impressionnée de voir ça. Autant il y avait peu d'information, autant il y avait une structure organisationnelle en cas de sinistre », explique cette résidente évacuée qui ne pensait pas que la Ville avait eu cette réflexion à ce point (sur une structure d'intervention d'urgence).

La majorité des répondants mentionne aussi la Croix-Rouge. Un bon nombre de participants jugent que les interventions de la Croix-Rouge ont été bien menées, comme l'explique cette participante : « C'était spectaculaire. [...] Une équipe en or. Tu as le goût de faire partie de la Croix-Rouge tellement c'est efficace ». Quelques participants mentionnent le fait que la Croix-Rouge est un partenaire crucial dans le cadre de la tragédie et du rétablissement. Un participant mentionne l'important montant d'argent (« 13 millions de dollars très rapidement ») ramassé, ce qu'aucun autre organisme n'était en mesure de faire à court terme. De ce fait, la Croix-Rouge a soutenu les sinistrés, comme l'explique cette commerçante de la zone rouge : « Ils sont vraiment là pour tes besoins primaires. Ils sont vraiment là pour te nourrir, te loger ». D'autres personnes relatent cependant un autre point de vue. D'une part, la Croix-Rouge a engendré des situations difficiles pour les individus, comme l'a vécu, par exemple, une personne évacuée et résidant à proximité du lieu de l'accident. Elle témoigne que l'arrivée de la Croix-Rouge après l'ouverture de la polyvalente a fait en sorte que plusieurs évacués ont été considérés comme disparus pendant quelques jours, ce qui a causé de grandes angoisses aux proches : « Quand la Croix-Rouge est arrivée, ils ne savaient pas que certaines personnes étaient arrivées avant et ne s'étaient pas enregistrées. Pendant quelques jours, j'étais donc dans les disparus ». D'autre part, un petit nombre d'acteurs socioéconomiques et d'entrepreneurs racontent qu'ils ont dû faire beaucoup d'efforts pour obtenir de l'aide de cet organisme. Par exemple, ils ont eu des difficultés avec la longueur des délais : « J'ai trouvé ça dur [...] de toujours aller redemander ». Un acteur socioéconomique conclut à propos de cet aspect : « On n'avait tellement plus d'énergie, alors pourquoi se battre encore pour ça? ».

De même, le domaine de la santé est, aux yeux des informateurs, une autre figure importante et exemplaire ayant participé à l'organisation des secours et au rétablissement. Ils ont considéré que les interventions dans le domaine de la santé ont été rapides et bien organisées, surtout lors de la mise en place du suivi psychosocial. La grande majorité des participants a apprécié l'organisation et les services offerts par l'équipe de professionnels des services psychosociaux de rétablissement du CSSS du Granit, notamment le fait que l'équipe était très accessible et que les services offerts étaient variés. Plusieurs intervenants de cette équipe provenaient de l'extérieur de la région, et cette façon de faire a été soulevée positivement par des participants de toutes les catégories. Ainsi, une résidente évacuée relate : « Ça fait du bien parce qu'ils ne viennent pas d'ici, alors quand on leur parlait, ça faisait comme pfff... [soupir de soulagement]. Des personnes qui étaient en dehors du problème. Le monde qui nous aide sont dans la situation à l'année. Mais là, ces personnes-là arrivent et ça fait du bien, il me semble ». À la lumière du succès des interventions de l'équipe, quelques participants de toutes les catégories ont mentionné l'importance de prolonger leur mandat, car les besoins sont toujours présents. Cependant, un petit nombre de participants non évacués et résidant dans des municipalités avoisinantes se sont sentis exclus de l'offre de services psychosociaux. Par exemple, un résident non évacué a jugé que l'ensemble des personnes vivant à l'extérieur de la zone rouge a été oublié par les différents acteurs de la gestion et du rétablissement. Il explique :

« Et pas seulement Mégantic, les petites municipalités autour aussi. Selon le sondage passé aux élèves [de la polyvalente], on leur demandait "Avez-vous été impactés de près ou de loin par la tragédie?". Et 530 ont répondu "oui" sur 826. Donc c'est sûr que dans ces cinq cents-là, ce ne sont pas juste des jeunes dans la zone rouge. Alors l'impact est beaucoup plus grand, mais tout le focus a été mis sur les gens directement impactés ».


Cette critique a également été entendue à propos de la Croix-Rouge qui n'aurait pas tenu compte des gens vivant à l'extérieur de Lac-Mégantic.

Finalement, quelques participants saluent la présence de la première ministre alors en place, Pauline Marois, comme le souligne ce résident : « Dès le début de la tragédie, Pauline Marois a été excellente. Elle n'a pas seulement dit "je suis là pour vous", elle l'a montré physiquement. Et c'était

rassurant. » Une résidente évacuée raconte, pour sa part, que la première ministre a été présente et qu'elle a débloqué des fonds rapidement, à l'exemple d'une bonne mère de famille :

« Le gouvernement provincial, pendant que c'était Pauline Marois, elle en a fait énormément. Elle était là le lendemain. [...] Pauline Marois a vraiment fait quelque chose d'extraordinaire. Côté monnaie, oui, mais aussi soutien, tout ce qu'elle a débloqué. Des budgets pour que des personnes puissent venir. Elle est venue encourager. Ça a été rassurant que le gouvernement du Québec soit là. Qu'ils appuient Mégantic. C'est sûr qu'il y a un côté c'est politique aussi. Mais c'était humain aussi. Elle venait : c'est comme si on était de sa famille ».

L'ÉGLISE SAINTE-AGNÈS

 Quelques acteurs socioéconomiques et résidents de municipalités avoisinantes ont observé que la place occupée par l'église Sainte-Agnès a changé suivant la tragédie, et que cette place est devenue plus importante, comme l'a expliqué cette commerçante : « Les gens se rassemblent plus à l'église. Il y a plus de petits moments de recueillement. Ce n'était pas aussi fort, aussi intense avant la tragédie. Beaucoup de gens se sont rassemblés là. L'église était aussi l'endroit où il y avait le silence ». De ce fait, une résidente d'une municipalité avoisinante a souligné qu'elle a apprécié l'initiative du curé d'ouvrir l'église à titre de lieu de recueillement. De même, un petit nombre d'informateurs ont expliqué que ce lieu de culte était devenu plus populaire, et que le curé a semblé avoir joué un rôle clé en ce sens. Décrit comme un homme authentique et aimant, il s'engage profondément à soutenir la communauté de l'avis des participants.

Des complications administratives

Une autre vision des choses ressort aussi des entrevues, car des participants appartenant à toutes les catégories de volontaires ont aussi perçu de l'inefficacité, notamment parce que des instances municipales et gouvernementales ont appliqué de nombreuses contraintes administratives sur le terrain; ces contraintes rendaient discutable l'efficacité du processus et étaient source de frustration.

À ce sujet, la façon dont s'était déroulée la relocalisation des commerçants à la suite de l'accident a été abondamment discutée par des participants de tous types. Un petit nombre de commerçants ont mentionné qu'ils ont dû se relocaliser dans l'urgence, « en mode survie » et que, dans ce contexte, plusieurs commerçants « se sont replacés, mais dans des conditions qu'ils n'ont pas choisies ». Or, ce lâcher-prise sur des décisions commerciales semble avoir été vécu dans un climat de complexité administrative. Un commerçant témoigne : « On nous a dit : "il y a tel programme, il y a tel programme. Va à la SADC, qui va gérer tel programme". On parle à une responsable-là, qui dit qu'elle est trop chargée : "va au CLD, appelle au ministère". On n'est pas assez connaisseurs dans toutes ces structures-là, et, en plus, on est sous le choc, car on doit restructurer notre entreprise ».

Un exemple qui a été mentionné à plusieurs reprises pour appuyer la perception de l'inefficacité du soutien dans le secteur commercial est le changement de zonage effectué par la Ville. Ce changement de zonage a empêché les commerçants de s'installer dans le secteur de Laval-Nord en plus d'engendrer les expropriations du quartier Fatima. Quelques participants y voient surtout une preuve de désorganisation et d'improvisation, comme le constate ce résident non évacué :

« [...] il n'y a pas personne qui est capable de me l'expliquer encore – l'urgence de tout tenir au centre-ville. L'urgence de garder le centre-ville quand on a un territoire immense. Il y avait plein d'autres terrains sur la rue Laval. Quand bien même les gens se seraient étendus sur la rue Laval, ça n'aurait pas empêché la ville de fonctionner. Il y a une ville à Montréal qui s'appelle Laval, qui n'a pas de centre-ville, et qui fonctionne très bien. Pourquoi on était obligés de tenir tout ça au centre-ville, je me questionne encore. Je ne vois pas l'importance d'avoir ça [...] »

Un bon nombre de participants racontent que le MSP a imposé de grandes contraintes administratives aux commerçants sinistrés. Cette situation semble avoir affecté quelques commerçants comme le souligne cet entrepreneur de la zone rouge : « Ça amène de la frustration, c'est clair ». Quelques participants ont ressenti de la colère au cours de certains processus d'indemnisation. Par exemple, un informateur est devenu furieux en parlant des méandres de la bureaucratie de la sécurité publique : « Come on! On a assez vécu de niaiseries... Ça, ça m'écœure! C'est toutes des petites choses comme ça. C'est pas 500 \$ qui... si tu sauves 100 \$, le niaiserie que tu fais toi, et que tu me fais faire moi [...] ». Par ailleurs, un petit nombre de participants jugent que les mesures du gouvernement fédéral ont aussi manqué de flexibilité. Une résidente évacuée explique : « Il faut quand même passer par les programmes... Ça prend du temps. Ils n'aident pas vraiment pour alléger, faciliter les choses. Le gouvernement provincial est là, mais le Fédéral, il a fallu lui tordre le bras ». Afin d'illustrer cette opinion, une résidente évacuée raconte que, dans les bureaux de l'assurance-emploi, une équipe spéciale a été mise sur pied, mais que les hauts fonctionnaires n'ont jamais voulu enlever le *décal de carence* demandant deux semaines d'attente avant d'obtenir des prestations.

5.2.2 ENJEUX DES AUTORITÉS : QUI DÉCIDE, QUI EST RESPONSABLE?

Un enjeu qui a beaucoup été abordé par les participants concernant la gestion de la catastrophe est lié aux pouvoirs et aux responsabilités de certains acteurs. L'attribution des rôles des acteurs et le partage de ces éléments entre les différentes autorités et les citoyens ont notamment été discutés lors des entretiens réalisés pour la recherche. Les discussions ont aussi ouvert sur des constats quant au partage des responsabilités de gestion.

Une gestion multipartenaire

Quelques participants appartenant à toutes les catégories ont souligné que la gestion des risques s'est effectuée dans une dynamique multipartenaire et multidisciplinaire, et cet aspect a été relevé positivement. Même si un acteur socioéconomique semble plutôt critique, une majorité dénote plutôt « la concertation et la création de liens entre les institutions » de même que la complémentarité et la collaboration entre les différentes instances. Par exemple, a été souvent mentionné le fait que cinq des partenaires principaux (commission scolaire, santé publique, municipalité, sécurité publique et Croix-Rouge) se réunissaient chaque semaine pour s'assurer de ne pas dédoubler les actions et de répondre à tous les besoins. Un informateur souligne aussi que les organismes et les instances ont semblé avoir tous adhéré volontairement à cette manière de faire : « la réponse a été très spontanée de la part de tous les partenaires. On n'a pas entendu parler d'un partenaire qui ait dit "ah, non non, il n'est pas question que je m'implique par rapport à ça" ». Une autre personne, plus critique, termine toutefois en mentionnant que cette dynamique n'était pas présente initialement, mais s'est instaurée avec le temps : « La première semaine, c'était fou. C'est sûr qu'à un moment donné, ça s'est replacé ».

Le partenariat de l'agence régionale de santé avec les instances locales (CSSS) et la Croix-Rouge a été qualifié par certains participants d'innovateur. Une personne a souhaité que cette cohabitation devienne un modèle pour les mesures d'urgence : « un legs de l'expérience de Mégantic ». Puis, une autre constate que la gestion de la tragédie a fait prendre de l'expérience à tellement de gens, qu'elle qualifie la tragédie de « laboratoire » où presque tous les domaines pouvaient être abordés : logement, transport, nourriture, deuil, enfants de familles endeuillées, etc.

Pour la majorité des informateurs, ces liens entre les partenaires sont majeurs et nécessaires, car chacun a ses compétences. Certains constatent toutefois que ce mode de fonctionnement ne va pas de soi. Comme le dit cet informateur : « c'est certain, tout le monde voudrait que ça fonctionne comme on veut. Mais la vie ce n'est pas comme ça. Déjà, c'est difficile de s'entendre à deux! ».

Cependant, en ce qui concerne les enjeux commerciaux, ce mode de gestion ne semble pas s'être manifesté de façon aussi évidente aux yeux des participants. Certains acteurs socioéconomiques et résidents évacués ont dénoncé le fait que les organismes en place auraient dû chapeauter davantage les commerçants. À ce propos, un informateur explique qu'« Il n'y a pas de synergie... Je pense que ce serait peut-être le rôle de la chambre de commerce ou de Commerce Lac-Mégantic de chapeauter tout ça pour que tout le monde se tienne et se donne un coup de main ». Un petit nombre de résidents évacués et d'acteurs socioéconomiques ont, quant à eux, énoncé les conséquences de cette absence de solidarité entre les commerçants. Un informateur a pensé que cela a rendu les commerçants « plus vulnérables, puisqu'ils n'ont pas voulu se regrouper. Ils ont voulu traiter leur cas individuellement. Plutôt que de se mettre ensemble. Ça les a pénalisés ». Par ailleurs, ce même informateur a raconté un bon coup, où la solidarité entre les commerçants a semblé avoir été au rendez-vous :

« La seule chose que j'ai trouvé qui [...] avait créé un noyau, c'est l'émission Lac-Mégantic.tv. Ça a été vraiment merveilleux pour les entrepreneurs. On a vraiment senti qu'on était dans le même bateau, qu'on se supportait tous l'un et l'autre. On s'est réunis, on a travaillé ensemble. Ça a été bon pour se répartir et dire « oui, on est capables », se requinquer un peu. Mais quand l'émission a été terminée, c'est tombé. Et moi, je ne fais pas partie du secteur de la promenade Papineau. Alors je suis vraiment laissé à moi-même ».

Le rôle important des autorités ministérielles

Plusieurs informateurs se sont prononcés sur les mesures mises en place par les gouvernements fédéral et provincial, et ont également partagé leur point de vue à propos des réponses de certains ministères tels que le MAMOT, le MSP et le MDDELCC.

Pour la majorité des participants rencontrés, les deux paliers de gouvernement ont rapidement manifesté leur soutien à la suite de la tragédie. Un participant évacué illustre cette opinion par une image de la messe commémorative en 2013 : « Tu voyais partir la mairesse avec Marois d'un bord et Harper de l'autre. Je me disais "ils sont là". Cependant, de manière générale, le gouvernement fédéral semble inspirer moins de sympathie au sein de la communauté méganticoise. Les participants soulignent particulièrement la responsabilité de ce palier gouvernemental dans la tragédie, puisque l'encadrement légal du transport ferroviaire dépend du gouvernement fédéral. Les informateurs évaluent aussi que peu d'actions concrètes ont été entreprises par ce même gouvernement après la tragédie. Un petit nombre de participants estiment aussi qu'Ottawa a manqué de compassion, notamment en maintenant certaines procédures administratives. Enfin, pour certains participants, le gouvernement fédéral est responsable de l'accident et c'est lui qui devrait payer les dommages et la reconstruction, et non pas le gouvernement provincial. Pour ce qui est du gouvernement provincial, plusieurs participants racontent qu'il a été présent rapidement et qu'il a été d'une grande aide. Cependant, un bon nombre de personnes ont pris la peine de faire une distinction entre le gouvernement au pouvoir lors de l'accident et le gouvernement actuellement en place. Le soutien apporté par ce dernier ne semble pas avoir été similaire, comme le souligne ce participant : « Après [les élections provinciales d'avril 2014], c'est devenu différent ». Cette baisse de prise en charge de la part du gouvernement actuel a occasionné certains problèmes, comme le raconte cette actrice socioéconomique : « Là, il y a eu des retards là-dessus. Là, il y a eu beaucoup de chicane. Ça, ça a semé la zizanie entre les résidents, entre les commerçants, avec le conseil de ville ». Elle ajoute :

« On a vu des commerçants pleurer au conseil de ville, à bout : "aidez-nous, faites quelque chose". Mais la mairesse a dit "moi aussi, j'attends après le chèque. [...] Dites-y à lui, Couillard, de faire quelque chose" ». Le changement de gouvernement provincial a donc été perçu comme étant un élément significativement négatif, du moins par certains participants.

Des ministères ont également été l'objet de commentaires. Quelques participants ont partagé leur opinion à propos du MAMOT, essentiellement en ce qui concerne le processus de rachat des bâtiments du centre-ville. De même, le MSP a été mentionné par beaucoup de participants. Plusieurs soulignent les bons coups de ce ministère, mais ces derniers sont souvent accompagnés de nuances. De plus, un bon nombre de participants font part des nombreuses contraintes administratives que le MSP semble avoir imposées aux commerçants sinistrés. Finalement, beaucoup de participants ont donné leur opinion sur les interventions menées par le MDDELCC. La plupart d'entre eux ont indiqué avoir des doutes quant à l'efficacité de la décontamination et du suivi de la qualité des sols à la suite du déversement d'hydrocarbures provoqué par l'accident ferroviaire. Des doutes sur l'expertise de ce ministère, qui résultent de la lenteur des interventions, ont également été soulevés par quelques informateurs. Selon quelques autres informateurs, le manque d'information serait à l'origine de ce sentiment de perte de confiance. Toutefois, d'autres participants racontent faire confiance au MDDELCC en ce qui concerne les mesures adoptées.

La hiérarchie des acteurs décisionnels

Quelques participants appartenant à toutes les catégories analysent que la municipalité n'a pas beaucoup de pouvoir dans la gestion de la tragédie et qu'elle est plutôt manipulée par d'autres acteurs, spécialement les gouvernements et, dans une moindre mesure, les entreprises et les gens d'affaires.

Premièrement, certains participants observent que la municipalité ne semble pas avoir de pouvoir et que c'est plutôt le gouvernement qui prend les décisions de gestion, comme l'explique cette sinistrée : « Le conseil de ville, c'est des gens ordinaires, comme moi. [...] Ils font leur possible. Ils se font dicter les façons de faire par des ministères ». Selon un autre sinistré, après les 48 premières heures suivant la tragédie, la municipalité n'avait plus de pouvoir : « Le politique embarque. Les élus deviennent des pions. C'est le pouvoir qui prend le dessus ». Il affirme que c'est parce qu'il a travaillé dans ce milieu-là qu'il peut affirmer une chose pareille. Il tient aussi à préciser que par « pions », il entend « des pions sur un échiquier, ce ne sont pas eux qui runnent... ». Il ajoute : « Aujourd'hui, même s'ils voulaient faire autrement, ils ont les mains liées. Ils sont embarqués dans la machine ». Une résidente non évacuée croit, pour sa part, que la Ville n'a pas de pouvoir, car c'est le gouvernement qui paye.

Par ailleurs, certains participants croient plutôt que le gouvernement réduit la marge de manœuvre de la municipalité, sans lui enlever complètement ses pouvoirs. Cette affirmation semble découler des transformations observées après le changement de gouvernement provincial en avril 2014, comme l'explique cette résidente non évacuée : « Après, il y a eu un changement de gouvernement. Et là, la chicane a pris entre le conseil de ville et la population. Des fois, c'est difficile quand tu es un résident de comprendre que le conseil de ville a à gérer avec oui, sa population, qui a besoin, et il voudrait faire des choses, mais il doit attendre que les gouvernements s'entendent entre eux ». Dans le même sens, une résidente d'une municipalité avoisinante raconte : « Au début, on trouvait que c'était extraordinaire la façon dont la ville et la mairesse ont géré le dossier, mais plus ça allait, plus on a senti qu'ils n'avaient pas beaucoup de pouvoir et là, avec la démolition et avec les chicanes... il y a énormément d'insatisfaction chez les propriétaires d'immeubles [...] ». Une actrice socioéconomique, pour sa part, explique : « On a l'impression, de l'intérieur, que oui, ça nous est présenté par la municipalité, mais on a tous l'impression que c'est manipulé par plus haut que la municipalité. Qu'ils

ont leur mot à dire, mais pas tant que ça ». Elle ajoute une seconde hypothèse afin de comprendre la nature parfois discutable des décisions prises par la municipalité : « Ou qu'ils sont tellement dépassés qu'ils exécutent sans se soucier de la raison pour laquelle ils ont été élus et d'avoir le pouls de la population ».

Deuxièmement, un petit nombre de participants croient que la municipalité se fait manipuler par les entreprises et les gens d'affaires. Par exemple, une résidente évacuée craint les investisseurs qui lorgnent les terrains vacants du centre-ville : « Et on sait que ce n'est pas toute la ville, que c'est plus haut. C'est pas toute leur faute. On sait qu'il y a d'autre monde qui tire dessus pour avoir le centre-ville ». Dans le même sens, un résident évacué mentionne les « profiteurs » de l'extérieur. Un résident non évacué, avance, quant à lui, que la municipalité reçoit de la pression des entreprises dans le dossier de la voie de contournement ferroviaire, ce qui l'empêche de faire avancer le projet : « La mairesse l'a dit, mais elle ne le dit pas assez fort, pas assez souvent. Elle aurait dû dès le départ refuser que les trains repassent dans le centre-ville. Et, au fond d'elle, c'est ce qu'elle aurait souhaité. Mais elle avait trop de pression des entreprises qui étaient desservies par le train, trop de menaces ».

Le niveau d'écoute du milieu municipal

Pour les informateurs rencontrés, la gestion municipale en soi comporte aussi un risque de concentration du pouvoir sur des sujets bien précis, et tout particulièrement en ce qui concerne la reconstruction. À cet égard, plusieurs ont perçu que le rôle du citoyen et son influence sont variables.

Un petit nombre d'informateurs indiquent être amers relativement à la façon dont les autorités et les organismes ont pris en charge la reconstruction, sans donner suffisamment de place à la population dans les décisions. Par exemple, un participant non évacué relate que, pendant que les citoyens se sentaient pris en charge, ils n'étaient pas maîtres de l'avenir du centre-ville :

« Quand c'est arrivé, cette patente-là, ils ont entouré le centre-ville avec un gros rideau noir. Il ne fallait pas voir ce qu'il se passait parce qu'ils cherchaient des cadavres. C'était acceptable. Et là, se sont agités les sauveurs : la chambre de commerce, qui a servi de paravent; la Croix-Rouge; la sécurité publique et le conseil municipal. La population était terrorisée, elle a dit "il y a bien du monde qui s'occupe de nous autres, on peut lâcher prise..." Mais quand les gens se sont réveillés, ils se sont aperçus que dans le temps que le rideau noir entourait le centre-ville, il y avait eu des plans de faits. Pour reconstruire la ville. Et les plans n'avaient pas été faits au goût du monde ».

Un informateur observe que la Ville semble déconnectée des besoins et des souhaits des citoyens : « C'est la bulle dans laquelle ils se sont mis et ils ont perdu, je pense, le contact avec la réalité quotidienne, ou ils ont arrêté de se mettre à la place des citoyens qu'ils sont supposés représenter. Et ils sont comme déconnectés complètement ». Il ajoute qu'il retient qu'on ne peut pas se fier aux autorités pour avoir le soutien nécessaire :

« C'est la partie que je retiens : le moins possible on veut avoir affaire avec des instances municipales, provinciales, fédérales, parce que c'est pas vrai qu'on a l'appui tant que ça. C'est pas vrai. Ils ont beau dire et le parler ... Je comprends que c'est compliqué ..., mais il reste que tu as quand même quelque chose de gros entre les mains ... et en quelque part, tu devrais avoir les outils nécessaires pour agir plus vite et mieux que ça ».

Un autre résident évacué dénonce de son côté le fait que le conseil municipal ne soit pas davantage à l'écoute des citoyens, alors qu'il devrait l'être :

« Ils n'ont pas l'air d'avoir compris que c'est nous autres les employeurs et qu'eux travaillent pour nous autres. Mais c'est comme si c'était eux les propriétaires de la ville, et nous, on a rien

qu'à fermer notre gueule et payer nos taxes. » Il ajoute : « ça ne ressemble pas à un conseil municipal. Ils ont l'air d'être les propriétaires de la ville. Alors le citoyen là-dedans se sent rejeté, il se sent humilié, injustement traité, abandonné ».

Ensuite, un petit nombre de participants non évacués et résidant dans des municipalités avoisinantes se sont prononcés à propos de leur place dans l'ensemble de la gestion des risques et du rétablissement. D'une part, certains participants croient avoir été oubliés, comme en témoigne cette résidente de Frontenac :

« Les gens à l'extérieur de Mégantic ont été oubliés. À tout point de vue. Que ce soit financier, que ce soit psychologique. [...] On a comme été oubliés à quelque part là-dedans. [...] Oui la ville centre c'est Mégantic, mais il y a énormément de petits villages autour qui en dépendent. Et qui ont une dynamique d'installée avec la ville centre. Et ça a comme été mis de côté : "Vous autres, vous n'existez pas. C'est juste la ville centre." »

Un résident de Lac-Mégantic non évacué juge que l'ensemble des personnes vivant à l'extérieur de la zone rouge a été oublié par les différents acteurs de la gestion et du rétablissement. Il explique : « Et pas seulement Mégantic, les petites municipalités autour aussi. Un résident de Nantes observe, pour sa part, que son sentiment d'appartenance a diminué. Il considère que la tragédie aurait pu avoir l'effet inverse, car il se décrit comme « un gars de communautaire », et la participation citoyenne est importante pour lui. Néanmoins, il constate que cela a eu l'effet opposé, et il attribue cet effet au fait qu'il « ne sentait pas qu'il était entendu, qu'il avait sa place ». Il reconnaît avoir des idées qui peuvent être « différentes », « qui vont voir plus loin que l'urgence économique », et ajoute qu'il n'a « pas trouvé de filon où il sentait qu'il avait sa place ».

Réinventer la ville : une démarche participative?

En écho à la dernière section portant sur l'écoute du milieu municipal, la démarche *Réinventer la ville* a particulièrement été citée comme exemple pour appuyer ce constat même si, au-delà de cet enjeu de pouvoir, des participants de toutes les catégories mentionnent qu'ils ont apprécié la démarche⁶. Sous l'angle de l'enjeu décisionnel, un bon nombre de participants appartenant à toutes les catégories jugent que la municipalité prend en compte les citoyens, notamment pour des aspects n'ayant pas d'incidence économique. Par exemple, une résidente évacuée raconte que, lors d'une rencontre de *Réinventer la ville*, une citoyenne a demandé d'aller marcher une dernière fois au centre-ville et que la mairesse a immédiatement pris la parole pour dire qu'ils allaient officiellement en faire la demande.

Cependant, des informateurs estiment que la municipalité n'écoute pas la population lorsque de grosses décisions doivent être prises. À ce sujet, le tournant semble avoir été l'annonce de la démolition du centre-ville. Ainsi, un acteur socioéconomique de la zone rouge, pour sa part, confie qu'au début : « Je trouvais ça génial : prendre en compte les citoyens », toutefois à la suite de la décision de la Ville de détruire tous les bâtiments, il a réalisé que ce n'était pas le cas et il a cessé d'y croire. Une participante non évacuée, qui est allée aux trois premières rencontres de *Réinventer la ville*, partage le même constat : « C'était bien, mais il y a toujours le questionnement "kossa donne?" »! Surtout avec la destruction de l'ancien centre-ville, alors que tout le monde avait dit de le garder ». Par ailleurs, plusieurs participants appartenant à toutes les catégories ont mentionné ne pas avoir cru en la démarche *Réinventer la ville*, car, selon eux, les décisions étaient déjà prises avant le lancement de la consultation. Un petit nombre de participants ont mentionné le fait que les plans du

⁶ Car cela leur a fait du bien, comme l'a expliqué cette résidente non évacuée : « *Réinventer la ville* a eu un effet bénéfique sur ceux qui y ont participé et y ont cru [...] Et des *Réinventer la ville*, ça devrait être une norme dans toutes les municipalités. De temps en temps. C'est prendre le citoyen, le sortir de chez eux ».

futur centre-ville avaient déjà été déterminés avant l'amorce de la démarche de participation citoyenne, comme l'a souligné ce résident évacué : « Les plans étaient déjà faits quand le processus de consultation a commencé. C'est visible ». De ce fait, des participants appartenant à toutes les catégories ont cru que la démolition complète du centre-ville était planifiée depuis longtemps. Dans cette optique, consulter la population au moyen de la démarche *Réinventer la ville* peut être perçu comme une perte de temps, ou comme une façon de jouer avec le temps et les sentiments des gens afin de projeter une image démocratique, comme l'exprime avec désespoir et colère cet informateur : « ce qu'on va dire ne sera pas utilisé pour vrai, ou ça va juste servir à remplir un rapport pour dire « oui oui, on a consulté les gens ». Mais qu'au bout de la run, tout est décidé d'avance ». Une résidente d'une municipalité avoisinante abonde dans le même sens : « Des fois, on a l'impression de se faire prendre pour des nonos. C'est ça que, je crois, les gens n'acceptent pas. C'est ça qu'on entend autour. Ils nous font faire des tables rondes, mais leur décision est déjà prise. Ils vont peut-être retenir un petit point, pour dire "on a ajouté ça". Mais réinventer? Non ». Enfin, certains évacués croient que la démarche *Réinventer la ville* a été mise en place non seulement « parce qu'il y avait trop de monde qui commençait à parler [à dire], qu'ils n'étaient pas consultés », mais aussi pour empêcher les gens de se mobiliser. Il s'agit donc aux yeux de certains de la poudre aux yeux, comme l'a résumé cet acteur socioéconomique : « C'est le plus bel écran de fumée que j'ai vu dans ma carrière. [...] Ils ont leur plan dans la tête et ils nous font accroire que tout est sur la table, que tout est à refaire, mais leur plan, il était déjà fait d'avance ».

Pour d'autres, même si la démarche *Réinventer la ville* a été entreprise de bonne foi, le point de vue des citoyens a cédé le pas à une centralisation des pouvoirs pour tout ce qui entoure la démolition et la reconstruction du centre-ville. Par exemple, une résidente évacuée explique : « Le fait qu'ils décident de défaire le centre-ville [...] Ça fait quelques mois qu'on fait des pétitions, on essaie d'aller à leurs réunions, ça sert absolument à rien... Quand on le dit, on n'est pas écoutés à la Ville ». Ces informateurs remarquent que le peu d'écoute de la part des élus ne permet pas de prendre en compte l'ensemble des besoins de la population et peut entraîner une prise de décisions sans avoir une idée du bien commun : « Chaque personne ne me semble pas entendue. Les besoins de chacun... c'est à celui qui va chialer le plus fort à un moment précis qui sera écouté à ce moment, mais il n'y aura pas de cohésion autour de tout ça. Pas d'échange non plus ». Cette perception a semblé engendrer un sentiment d'impuissance chez un petit nombre de participants, comme l'explique cette résidente évacuée qui a participé à *Réinventer la ville* et qui a estimé que sa participation a été vaine depuis l'annonce de la destruction des bâtiments : « mais là, ils ont tout changé les affaires. Tu te dis, je suis allée à 4-5 réunions, j'ai travaillé fort [...] ».

Dans un autre ordre d'idées, la concentration du pouvoir décisionnel a aussi été abordée sous l'angle de l'urbanisme. En effet, un petit nombre de participants évacués et d'acteurs socioéconomiques perçoivent que les contrôles imposés par la Ville sont anormalement complexes. Comme l'explique cette personne évacuée, ceux qui reconstruisent leur commerce « doivent engager un designer, mettre certaines couleurs, tels arbres », notamment certains commerçants ressentiraient maintenant de l'amertume à propos de ces balises urbanistiques.

Le pouvoir de l'industrie ferroviaire

Devant l'enjeu du pouvoir, l'industrie ferroviaire a suscité beaucoup de commentaires chez les participants. Aux yeux de plusieurs informateurs, cette industrie semble avoir plus de pouvoir que les citoyens dans la gestion des risques et du rétablissement, comme en témoigne l'un d'eux : « Je trouve ça aberrant. Que l'industrie gagne au détriment de la sécurité des gens ». Pour appuyer cette perception, un petit nombre d'informateurs mentionnent que la voie ferrée a été reconstruite rapidement après l'accident. Ainsi, un participant explique à quel point il est choqué de la vitesse avec laquelle la voie ferrée a été réparée et le transport ferroviaire a repris : « Et le train qui a détruit la

ville a été la première chose à avoir été réparée, prête à fonctionner, en ville! On a réparé le train destructeur avant de réparer la population! » On estime que c'est plutôt la voie de contournement qui aurait dû être construite, comme le mentionne par exemple cette résidente : « La voie de contournement, on aurait dû l'avoir. On aurait dû l'avoir en premier, et la première chose qui a été construite en neuf dans le centre-ville, c'est la voie ferrée. C'est quand même ironique! C'est digne d'une première page du Charlie Hebdo, ça! ».

Colère et impuissance sont les deux sentiments qui dominent les entrevues lorsque ce thème est abordé. Cet informateur, par exemple, explique le pouvoir de l'industrie ferroviaire, qui semble avoir les moyens de ses ambitions : « C'est l'argent qui est le nerf de la guerre et ce sont eux qui ont le gros bout du bâton. [...] C'est vraiment difficile. C'est David contre Goliath ». Pour ces raisons, quelques participants soulignent que cette industrie ne devrait pas être responsable d'assurer la sécurité de leurs activités. Par exemple, un petit nombre de résidents croient qu'il ne faudrait pas remettre l'application des règlements en matière de sécurité ferroviaire entre les mains de ces compagnies, comme le déplore ce citoyen non évacué : « Vraiment, il y a beaucoup à faire, pour avoir une vraie sécurité ». Sur ce point, bon nombre de participants évacués, non évacués et d'acteurs socioéconomiques perçoivent aussi que le gouvernement fédéral avait un rôle majeur à jouer dans l'accident en raison de son rôle législatif (voir l'annexe 1). Comme l'explique cette résidente évacuée : « Moi, je pense que les règles viennent du gouvernement. Et ils ont leurs torts. Ils ne veulent pas l'admettre, mais ils ont leurs torts pareil ». Dans le même sens, un autre informateur analyse : « Si on est rendus là, c'est à cause des négligences qu'ils [le gouvernement fédéral] ont eues ». De ce fait, quelques participants ajoutent que c'est le gouvernement fédéral qui devrait payer les dommages et la reconstruction, puisqu'il est responsable de l'accident, et non pas le gouvernement provincial, comme l'expose cette résidente évacuée : « Personnellement, ça devrait être le gouvernement fédéral qui paie tout. Parce que ce qui est arrivé, c'est en grosse partie à cause d'eux autres. Ce n'est pas au gouvernement provincial à payer ».

Subir...

Discuter des enjeux de pouvoir a incité quelques participants à faire part de leur absence de pouvoir. Ainsi, certains se sont dits résignés, notamment à ce que le train passe de nouveau au centre-ville et à ce que l'économie prime dans les décisions. D'autres semblent vivre un sentiment d'impuissance en constatant l'impunité des compagnies pétrolières, des compagnies ferroviaires et du gouvernement fédéral. L'impuissance se manifeste majoritairement chez les informateurs par l'impression de ne pas avoir de pouvoir dans le processus de rétablissement de la communauté, comme se demande cette résidente du centre-ville : « C'est difficile de faire changer les choses. Les décisions qui se prennent sont tellement loin de nous. Comment changer les choses? ». En parlant de l'initiative *Réinventer la ville*, un autre informateur perçoit également son absence de pouvoir : « Ce projet-là [...] devait être un projet collectif d'après ce qu'on nous disait, on s'aperçoit qu'on n'a aucun contrôle. Aucun. »

Ce sentiment d'impuissance n'est pas vécu sans heurts. Tel que l'explique cette résidente du centre-ville : « C'est une sensation qui n'est pas agréable de se sentir victime de quelque chose dont on peut difficilement se défendre ou obtenir une justice... adéquate. ». Une autre personne observe qu'une partie de la population semble en colère à propos du peu de participation civile à la prise de décisions municipale. Par exemple, une résidente évacuée exprime fortement le fait qu'elle et ses pairs subissent les décisions de la municipalité : « Ce n'est pas de notre faute si le train est arrivé ici et a tout détruit. Mais on subit encore... Comme les gens dans Fatima, ils ont subi à cause de ça, et le monde du centre-ville aussi. Et ils n'ont pas de compensation, rien. Je trouve ça dégueulasse ».

Par ailleurs, quelques participants semblent plutôt accepter de ne pas être partie prenante des décisions prises dans le cadre du rétablissement. Par exemple, une commerçante avoue que la gestion de la tragédie est une entreprise d'envergure et qu'elle est prête à assumer les décisions qui ont été prises : « Je suis rendue à une étape où les décisions qu'ils prennent, je suis prête à vivre avec. Ça ne sera peut-être pas la meilleure pour moi, mais si ça ne me convient pas, j'avais juste à y aller et à le dire. Et c'est trop gros ce qu'il se passe... ».

5.2.3 JOINDRE L'HUMANISME À L'ÉCONOMIE : UN DÉFI

L'un des enjeux majeurs qui ressort des entrevues est la tension entre l'approche humaniste de la situation et les préoccupations économiques. D'une part, les informateurs discutent de l'importance d'une relance économique et, d'autre part, plusieurs informateurs polarisent ces deux éléments et estiment que la prise en compte humaine cède souvent le pas aux considérations financières. À ce sujet, la municipalité est particulièrement visée ainsi que le gouvernement fédéral en place au moment des entrevues.

Relance économique de la ville

Des gens appartenant à toutes les catégories, particulièrement des résidents non évacués et des acteurs socioéconomiques, ont émis leur opinion à propos des propositions de relance économique exposées dans le cadre de la stratégie *Réinventer la ville*. Comme le souligne cet acteur socioéconomique : « Il faut s'assurer que l'argent reste dans la ville, qu'il y ait des emplois à Mégantic ». Cependant, certains s'interrogent sur la capacité locale à participer activement à ce mouvement, car, selon eux, les personnes habitant la région et la ville n'ont pas les moyens d'investir dans le nouveau centre-ville.

Par ailleurs, des informateurs se montrent très critiques à propos de la relance économique. Un petit nombre de participants déplorent le manque de vision pour l'assurer dans la région. Par exemple, un acteur socioéconomique trouve que la municipalité laisse passer des occasions : « Pourquoi ne pas saisir l'opportunité? On a la chance de rebâtir le nouveau Mégantic et la nouvelle région ». Par ailleurs, les moyens préconisés sont également critiqués. Certains participants ne croient pas que baser la relance sur le tourisme est une bonne idée. Essentiellement, les informateurs jugent que cette stratégie ne sera pas rentable, comme l'explique cet informateur : « On dirait qu'il y en a qui ne rêvent que du tourisme à Mégantic. C'est pas de même qu'on va relever la ville. S'ils veulent relever la ville, il faudrait qu'ils emmènent des usines à quelque part aussi. Le tourisme n'est que de passage. Un motel de 140 chambres, ça risque peut-être d'être libre 60 % du temps. Mais eux autres se font des accroires ».

Finalement, un petit nombre de répondants estiment que le réaménagement des pôles commerciaux est inadéquat pour assurer la relance économique de la ville. Une résidente non évacuée remarque que Lac-Mégantic aura trois centres-villes après les travaux de reconstruction, ce qui lui apparaît illogique pour une municipalité de cette taille. De ce fait, elle doute de la viabilité économique de la stratégie : « les condos seront là pour rien si, après deux ans, les commerces quittent et reprennent leurs anciens emplacements ».

Prendre en compte le facteur humain

Un bon nombre de participants appartenant à toutes les catégories perçoivent que la municipalité priorise le développement économique dans le cadre de ses décisions. Pour plusieurs informateurs, cette priorisation s'effectue au détriment du facteur humain, comme le souligne ce résident non évacué : « Le côté humain a été mis de côté, encore une fois, pour le côté monétaire. [...] Ça revient tout le temps à un maudit signe de piasse ».

Le dossier de la reconstruction du centre-ville est le plus souvent cité à ce sujet. Selon quelques participants, la municipalité n'accorde pas assez de valeur aux personnes dans le contexte de la reconstruction, comme le souligne cette résidente d'une municipalité avoisinante : « Il n'y a plus de valeur pour ce que les gens ont vécu. Tout est l'économie. Voyons! Il y a autre chose. Soyons visionnaires ». Dans le même sens, un résident non évacué constate que ce qui lui « reste dans la tête », c'est l'impression « qu'ils oublient une partie, tout ce qui est humain... humainement... Le centre-ville sera pour les commerces, les hôtels... ».

Un petit nombre de participants déplorent également le fait que des raisons économiques aient conduit à l'expropriation de certains résidents du quartier Fatima. On souligne que les impacts sur la communauté ne semblent pas avoir été pris en compte dans cette décision : « Il n'y a personne qui vérifie ça. Il n'y a aucun organisme qui s'assure... ils ont évincé le monde et "retrouve-toi une maison", mais ils n'ont pas vu l'impact que ça aurait au point de vue communauté ». Selon des informateurs, la population du quartier Fatima doit personnellement payer le prix de cette décision, et ils ne croient pas que cela a été considéré préalablement par la Ville : « [...] la valeur de leur maison ne vaut plus rien. C'est une autre affaire que le côté humain n'a pas été évalué par la Ville. Eux voulaient que le Métro (marché d'alimentation) reparte ».

Pour certains participants, les mesures adoptées par le gouvernement fédéral ont également donné plus de poids à l'économie au détriment de la sécurité de la population, comme l'explique cette résidente évacuée : « le gouvernement fédéral, pour économiser de l'argent, a décidé d'assouplir les lois [...] S'il y avait eu une loi plus rigide concernant le transport du pétrole, il n'y aurait jamais eu un train vide ». Une résidente d'une municipalité avoisinante abonde dans le même sens : « L'économie est importante, mais les gens qui créent l'économie sont plus importants. C'est une belle image de la déréglementation, de vouloir sauver de l'argent en ne payant pas quelqu'un qui surveille le train ». Bref, tout comme l'exprime ce résident par rapport au sort des propriétaires ayant une résidence ou un commerce dans l'ancien centre-ville : les autorités « n'ont aucun respect pour le facteur humain. À la longue, ça devient extrêmement frustrant. »

Un tournant : l'annonce de la destruction du centre-ville

L'annonce de la destruction des bâtiments du centre-ville demeure, encore une fois, un tournant dans les perceptions, cette fois quant à la primauté de la gestion administrative sur l'humain. Par exemple, ce résident évacué ayant une propriété dans la zone rouge raconte de quelle façon cette annonce l'a secoué : « Mais dans cette chose-là, de la manière qu'elle [la mairesse] a annoncé ça, que les bâtiments allaient être détruits, moi j'étais choqué, et si j'étais allé parler, ce que j'aurais dit n'aurait pas été beau à entendre ». Il s'est donc abstenu. Il estime que plusieurs étaient dans le même état : « Il aurait fallu se lever, être 50 à se lever et dire « on comprend que vous avez pris cette décision-là, mais on ne l'accepte pas. Ou expliquez-nous autrement, ou faites venir les personnes compétentes pour qu'on comprenne vraiment. Mais là, ça nous a été comme garroché, mais on était comme en état de choc, alors ça a été dur de réagir cette soirée-là ». Un petit nombre de participants, quant à eux, analysent que cette annonce a eu des conséquences négatives sur la santé psychologique de la communauté. Un résident évacué raconte que, selon lui, l'âme de la ville commençait à renaître tranquillement avec la réouverture de l'épicerie Métro, de quelques boutiques, du Dollorama; que les gens commençaient à reprendre leur souffle, étaient soulagés, « et tout de suite après, ils ont annoncé qu'ils détruisaient tous les bâtiments du centre-ville. C'est revenu : le découragement, la tristesse. Comme si on venait de tourner le couteau dans la plaie... ». Une participante ajoute que si l'annonce a aussi engendré de la frustration et de la colère, c'est que les 17 mois précédents ont été des mois d'espoir au cours desquels les autorités ont laissé entendre qu'il y aurait peut-être des réouvertures. Un participant, non évacué pour sa part, raconte que l'annonce de la destruction des bâtiments lui donne l'impression que les pertes se poursuivent sans

relâche : « D'abord la destruction du 6 juillet, ensuite toutes les autres destructions qui se sont passées à Fatima, et maintenant ici. C'est comme si la destruction n'arrêtait pas ». Il faut bien noter qu'ici, même si un petit nombre de participants jugent que la décision de démolir est nécessaire et l'approuvent, ces mêmes personnes demeurent critiques à propos de la façon dont l'annonce a été faite en octobre 2014.

Quelques participants dénoncent de leur côté le processus de rachat des bâtiments chapeauté par le MAMOT. Ils estiment que ce ministère négocie durement avec les propriétaires, comme l'explique ce résident dont un proche résidait dans la zone rouge :

« Ils ont les gens à l'usure. [...] C'est comme un interrogatoire de police, tu peux être non coupable, mais ils vont t'interroger pendant 48 heures de temps et tu vas finir par dire "oui, je suis coupable". T'es tellement tanné là [...]. Bien c'est la même chose qui se passe. Les gens finissent par dire "donne-moi-le mon chèque, même si je perds un million, je suis tanné". Et ce n'est pas correct. Alors c'est l'atmosphère qu'il y a présentement ».

Toutefois, un autre propriétaire de la zone rouge nuance la situation, car il est soulagé que la reconstruction avance : « les ententes que le gouvernement oblige la ville à faire avec nous, ce n'est pas tout le temps le fun ». Mais il est selon lui désormais possible « de se poser, d'analyser ça un peu », de constater ce sur quoi ils ont de la prise et de voir à propos de quoi ils peuvent se fâcher, et ce qu'ils doivent accepter.

5.2.4 CONFIANCE : À LA CROISÉE DES ENJEUX

La question de la confiance, souvent liée à celle de la transparence, a été un autre enjeu mis en lumière par un bon nombre d'informateurs appartenant à toutes les catégories, et ce thème semble être un bilan ou une conclusion des enjeux énoncés précédemment.

Plusieurs personnes paraissent avoir vécu une perte de confiance envers les autorités municipales. Certains informateurs ont pointé des lacunes en ce qui a trait à la diffusion de l'information et à l'écoute des citoyens pour expliquer leur sentiment de perte de confiance. La question d'appareils conflits d'intérêts a aussi été soulevée ainsi que la primauté des considérations économiques dans certaines décisions. Surtout, les participants ont raconté avoir de la difficulté à comprendre des décisions, ce qui peut nourrir la perception d'un manque de transparence. Ces interrogations concernant la reconstruction font naître des conflits au sein de la population, comme en fait état le premier rapport portant sur la présente étude (Bouchard-Bastien et Brisson, 2016).

Enfin, même si la municipalité est particulièrement visée par cet enjeu, le MDDELCC et le MAMOT sont également cités à quelques reprises. À cet égard, comme l'explique un informateur, les citoyens ont l'impression d'être « un peu comme dans le néant ». Des participants appartenant à toutes les catégories souhaitent notamment obtenir plus d'information sur l'état de la situation et les risques liés à l'environnement.

Une communication contestée

Plusieurs participants appartenant aux différentes catégories ont exprimé leur opinion à propos des efforts de communication de la municipalité. Quelques informateurs jugent que la Ville de Lac-Mégantic a adopté plusieurs mesures adéquates, mais la majorité d'entre eux semblent plutôt insatisfaits et déplorent plusieurs manques.

D'une part, un petit nombre de participants ont souligné les mesures adoptées par la municipalité afin d'accroître le partage d'information. Selon ces participants, la municipalité a fourni beaucoup d'efforts en ce sens. Par exemple, des résidents mentionnent notamment l'accroissement de la parution des bulletins émis par la Ville et des annonces dans *l'Écho de Frontenac* de même que de la fréquence des rencontres du conseil de ville. Des résidents observent cependant que l'information est disponible, mais ajoutent qu'il faut faire l'effort d'aller la chercher, comme cette personne le mentionne : « C'est sûr que quand tu ne vas pas au conseil de ville, c'est difficile d'être informé ».

D'autre part, quelques participants soulignent des manquements dans les efforts de communication de la Ville. Selon un petit nombre de participants non évacués et d'acteurs socioéconomiques, ces lacunes pourraient découler d'un manque d'expertise, comme l'explique ce résident : « C'est un village. Mégantic, c'est un village qui se prend pour une ville. Ils n'ont pas d'expertise pour faire ça. Ils n'ont jamais eu cette expertise-là ». Suivant la même logique, une informatrice déplore que la municipalité n'ait pas demandé de l'aide de l'extérieur : « Mais je me serais attendue que quelqu'un de mature dise au gouvernement : "j'ai besoin de quelqu'un pour communiquer avec mes citoyens. Envoie-moi de l'aide". Mais ça n'a pas été fait. Ou si ça a été fait, je ne le vois pas bien bien ». Un acteur socioéconomique de la zone rouge souligne pour sa part que la municipalité aurait dû faire en sorte qu'un représentant du MDDELCC soit présent avec eux lors de l'annonce de la démolition du centre-ville : « Parce qu'ils nous ont dit que c'était pour une question environnementale. Donc la crainte qu'il y ait du pétrole qui arrive plus tard dans ces terrains ou ces maisons qui ne sont pas contaminés [...]. Mais il n'y a personne du ministère de l'Environnement pour appuyer ça. [...] Ça, c'est un gros manque qu'il y a eu ».

Finalement, une résidente non évacuée observe un manque de vulgarisation dans les communications de la municipalité et mentionne comme exemple les procès-verbaux des réunions du conseil municipal : « tu arrives là-dedans, tu ne comprends rien, c'est du chinois ».

Quelques informateurs remarquent que ces lacunes peuvent engendrer une perte de confiance envers les élus municipaux, comme en témoigne ce résident non évacué : « Parce qu'à un moment donné ils ont dit : "on va le faire là" et là "on va le faire là". [...] Alors ils jouent tout le temps comme ça avec la population et c'est dur sur le moral des gens. Moi, je viens de l'extérieur, c'est moins dur pour moi. Mais les gens qui viennent d'ici, ils trouvent ça dur... ». Dans le même sens, un résident évacué croit que la diffusion adéquate d'information « ça évite le blabla, le stress, un paquet de problèmes ». De ce fait, un petit nombre de participants indiquent qu'ils ne font plus confiance aux informations transmises par la municipalité. D'ailleurs, un résident d'une municipalité avoisinante a raconté recueillir de l'information « par la bande », car un de ses proches était propriétaire d'un bâtiment dans la zone rouge et certains de ses amis travaillaient sur le chantier de décontamination. Il ajoute : « Et je trouvais en quelque part cette information-là plus crédible que celle qui était véhiculée par la municipalité elle-même. Parce que c'était souvent contradictoire avec ce qui était dit ». Un autre participant évacué va encore plus loin dans son sentiment de perte de confiance, car il croit que la Ville s'est servie des médias pour manigancer et accomplir ce qu'elle souhaitait : « Ils ont commencé à s'organiser pour que les gens nous prennent de plus en plus en pitié. Et quand tu te fais prendre en pitié, tu es comme embourbé, tu es comme gelé. Il ne se passe rien, tu fais pitié. Tu écoutes les médias et tu fais pitié. Mais en sous-main, les petits canards patinaient, et pas à peu près. Là, avec l'histoire des condos commerciaux, on se dit : "mais ça n'a pas de maudit bon sens, ça n'a pas d'allure".

Suivant la même logique, des participants disent ne plus faire confiance à certaines autorités gouvernementales. Les lacunes dans les communications expliquent souvent ce sentiment. Quelques participants ont ainsi des doutes sur la crédibilité et l'objectivité de l'information qui est diffusée,

comme l'explique cette informatrice à propos des informations diffusées par le MDDELCC : « Et moi mon inquiétude, c'était de me dire "est-ce qu'on me donne de l'information parce que c'est de l'information réelle, ou bien on me la dit pour me rassurer?". Moi, dans la vie, je n'ai pas besoin d'être rassurée, je vais trouver mes moyens. J'ai besoin d'être informée ». Dans le même sens, un résident non évacué critique le MAMOT : « Ils disent une affaire, le lendemain ce n'est plus ça. Ils contrôlent beaucoup l'info, la communication ». Toutefois, cette confiance minée ne semble pas généralisée; au contraire, quelques participants appartenant à toutes les catégories racontent qu'ils font confiance aux interventions de décontamination et de suivi du MDDELCC, et que ces dernières sont complètes et efficaces, comme l'explique cette résidente évacuée (malgré une confusion avec les interventions de la santé publique) : « Ils ont fait beaucoup. Ils sont venus faire les analyses, les suivis ».

Comprendre les décisions municipales

Au moment des entrevues, le conseil municipal de Lac-Mégantic semblait inspirer peu de confiance aux participants interrogés. En fait, un bon nombre de participants appartenant à toutes les catégories remarquent que « la Ville n'a pas été assez transparente » dans sa prise de décisions. Un petit nombre d'informateurs croient même que les élus municipaux semblent retenir des informations, et ils parlent d'« opacité » de la part des élus.

Pour certains informateurs, cette perte de confiance découle de la gestion laborieuse de la reconstruction, comme l'explique cette personne : « à un moment, on n'a plus confiance en ce qu'ils disent et ce qu'ils font. Parce qu'il a tellement été dit toutes sortes de choses pendant un an et demi! Le dossier a tellement avancé de façon bizarre et on pourrait dire quasiment pas avancé ou presque [...] Alors la confiance est brisée pour plusieurs ».

De leur côté, d'autres informateurs visent davantage des décisions particulières qui sont, à leurs yeux, difficiles à comprendre. Sur ce point, quelques participants mentionnent la décision de détruire les bâtiments du centre-ville et de conserver seulement les trois édifices publics (la gare, l'hôtel de ville et l'édifice du Bell). Plusieurs expriment que la confiance a été rompue au moment où la décision de démolir les bâtiments du centre-ville a été annoncée. Un bon nombre d'informateurs de toutes les catégories semblent ne pas comprendre ou ne pas approuver la décision de détruire les bâtiments. Comme l'observe cette personne : « beaucoup sont dans une deuxième vague d'incompréhension ». Certains y voient même une intention cachée, comme cette personne : « On n'est pas fous : on sait bien que s'ils démolissent c'est qu'il y a des choses par en arrière qui sont déjà pensées et réfléchies ». Un acteur socioéconomique déclare, pour sa part, désespérément :

« Si ces gens-là nous écoutaient, au lieu d'arriver et de nous dire "c'est tout contaminé, il faut qu'on jette tout à terre ", ils nous auraient sorti les documents pour nous le démontrer. Mais les documents qu'ils peuvent nous sortir démontrent qu'il y a 31 bâtisses qui ne sont PAS contaminées. Et les documents qu'ils ont en main spécifient qu'on peut décontaminer à la pièce au fil des ans si nécessaire. Là, ils nous sortent des poches de pétrole tout partout là-dedans. Tout partout. Pour justifier une décision. C'est LEUR décision ».

Toutefois, un petit nombre de participants non évacués, d'acteurs socioéconomiques et de résidents de municipalités avoisinantes jugent que cette décision est nécessaire et l'approuvent, comme l'explique cette résidente non évacuée : « Lorsqu'ils ont pris la décision pour les bâtisses... Moi, une bâtisse, ça reste une bâtisse. Et tant qu'à voir ça comme ça, personnellement j'ai hâte qu'ils les enlèvent. Et on en parle entre nous autres, elles auraient dû brûler ces bâtisses-là ».

Certains informateurs (évacués, non évacués et résidents d'une municipalité avoisinante) expliquent, pour leur part, leur incompréhension à propos du fait que certains bâtiments demeurent debout. Dans la logique où tout le site est considéré comme dangereux, un résident évacué se demande

pourquoi la gare et l'hôtel de ville sont épargnés : « Pourquoi pas ça? ». Quelques participants expliquent aussi ne pas comprendre l'argument des assureurs pour justifier la démolition; l'un d'eux croit que : « les bâtiments situés dans l'ancien centre-ville qui ne seraient pas assurables, pas finançables, c'est de la foutaise! ». En somme, plusieurs concluent qu'« il n'y a pas de logique dans leur affaire! ».

Enfin, d'autres personnes pointent l'absence de transparence en ce qui concerne les ententes et les contrats, comme l'exprime cet informateur : « Tout est gardé assez secret. Les ententes faites avec un ne sont pas dévoilées. De sorte que je trouve qu'il va manquer de la cohésion et surtout de la collaboration. On va se retrouver avec des commerçants, certains vont se liguier ensemble, d'autres vont être déçus et on dirait que tout ça a été mis sur la table, en haut, et "c'est à prendre ou à laisser" ».

Dépenses de la municipalité

Un point qui semble particulièrement soulever l'incompréhension est associé aux dépenses de la municipalité. En effet, plusieurs informateurs de toutes les catégories, mais particulièrement des résidents évacués et non évacués, s'interrogent à propos de la justification de certaines dépenses pour lesquelles il n'y a pas d'explications. D'autres estiment que la gestion financière orchestrée par la municipalité est déficiente. D'une part, un petit nombre de participants disent que, même avant la tragédie, ils mettaient en doute la gestion financière des élus en poste. D'autre part, un petit nombre de participants croient que la reconstruction coûte plus cher que ce qu'elle devrait :

« C'est triste de voir ça. C'est pas si transparent que ça. Et c'est petit. On en connaît des gens qui travaillent sur le site. Et qui nous rapportent des choses qui ne paraissent pas dans les journaux. On se dit "tabarnouche!". Ça n'a pas de bon sens l'argent qui se dépense là absolument pour rien. La quantité phénoménale de monde qui travaille là pour rien. Le temps que ça prend pour bouger un tas de terre. Et c'est l'argent des Québécois au complet ».

Enfin, un petit nombre de participants soupçonnent la municipalité d'utiliser des dons (le Fonds Avenir Lac-Mégantic) pour nourrir ses budgets, alors qu'ils devraient être destinés à la population. En somme, quelques participants racontent qu'il y a un manque de transparence du point de vue de la gestion financière du rétablissement. Un résident résume bien la situation :

« Est-ce qu'elle est provinciale, fédérale, municipale. Je ne sais pas d'où elle vient (l'aide). Parce que l'argent, on ne sait pas trop d'où elle vient, et qui la gère et qui décide. Parce que tout le monde se lance la balle. Fédéral, on ne l'entend pas trop. Provincial, il y en a eu une partie des fonds et ils s'en mêlent un peu plus parce que les différents ministères sont impliqués. L'environnement et tout ça. Et le municipal serait censé être celui qui gère, mais ce n'est pas clair que c'est ça. Alors je pense qu'il faudrait que ce soit plus transparent que ça ».

Perception de conflits d'intérêts

À cette opinion minée concernant la gestion financière s'ajoute une perception encore plus négative liée à des conséquences immobilières et à la tragédie. En effet, dans le cadre de la reconstruction, la Ville de Lac-Mégantic a construit des immeubles commerciaux (les « condos commerciaux » situés près du Centre sportif Mégantic) et elle a aussi acheté tous les terrains décontaminés du centre-ville. Cette dernière situation semble avoir été motivée par une volonté de simplifier les compensations financières et le réaménagement des lieux. Cependant, quelques informateurs estiment que, en faisant cela, la municipalité est devenue un promoteur immobilier, puisqu'elle a maintenant la capacité de percevoir des loyers commerciaux et de vendre les terrains centraux. Ces informateurs dénoncent cette réalité en estimant qu'elle place la Ville dans une situation de conflits d'intérêts. La Ville serait dans cette situation, d'une part, parce qu'elle devient à leurs yeux un promoteur à l'instar

des autres commerçants, comme le souligne ce résident : « Je trouve ça inacceptable. Tu ne peux pas devenir promoteur et compétitionner contre tes propres citoyens ». D'autre part, et surtout, la Ville serait dans cette situation parce qu'elle aurait acquis à bas prix des terrains au détriment des anciens propriétaires.

5.3 Souhaits et défis

Un bon nombre de participants ont énuméré leurs souhaits en ce qui concerne la gestion des risques et du rétablissement. Les souhaits formulés le plus souvent par des participants de toutes les catégories concernent la paix, l'harmonie et l'avenir de Lac-Mégantic. Ces derniers accompagnent particulièrement deux moments clés : la reconstruction et la sécurité ferroviaire. Cependant, les participants à l'étude déterminent aussi des freins à la réalisation de leurs souhaits, au-delà des enjeux mentionnés plus haut dans le texte.

5.3.1 RECONSTRUCTION

Quelques participants ont formulé des souhaits à propos de la gestion de la reconstruction du centre-ville de Lac-Mégantic.

Certains espèrent de l'équité et de la justice dans le processus de gestion. Par exemple, une résidente évacuée souhaite qu'il n'y ait pas que quelques promoteurs qui puissent bénéficier de la tragédie, mais que tout le monde puisse en tirer des bienfaits, comme l'illustre cette citation :

« Que le bien commun triomphe. Je suis un peu utopiste dans le fond! Mais que ce ne soit pas "untel ou untel a fait de l'argent, a profité de la catastrophe. Il a réussi à spéculer ou à ravoir des terrains pas chers pour se partir en business". Que ceux qui ont perdu puissent sentir qu'ils n'ont pas perdu ça pour rien. Qu'ils n'ont pas perdu leur maison, commerce, emploi, être chers, pour qu'une poignée de gens d'affaires ou d'industriels récupèrent leurs sous et que les actionnaires soient contents. Que les bienfaits aillent aux bons endroits ».

D'autres participants espèrent davantage de paix et d'harmonie entre les différents groupes malgré la divergence d'opinions, qui pourrait exister entre eux, comme le souhaite cette actrice socioéconomique : « Qu'il n'y ait pas trop de dommages, que ça ne parte pas des guerres de clans ». Ainsi, une résidente évacuée souhaite : « Que les groupes qui ont l'air de vouloir s'affronter s'harmonisent. Tout le monde cherche la justice là-dedans ». Pour sa part, une actrice socioéconomique souhaite : « Que la communauté se soude. Qu'on arrête la petite politicaillerie qu'on a toujours connue dans la MRC et qu'on devienne un ensemble qui regarde tous dans la même direction ». Finalement, une résidente non évacuée qui aspire retrouver « la paix sociale », souhaite « que les gens de l'extérieur se mêlent de leurs affaires. Il y a beaucoup de gens qui ont parti des groupes de chialage sur les réseaux sociaux et ils ne restent même pas à Lac-Mégantic. Il devrait même y avoir une loi là-dessus... Il devrait y avoir des enquêtes là-dessus, je ne sais pas... ».

Un petit nombre de participants appartenant à toutes les catégories ont, de leur côté, formulé des souhaits quant à l'avenir du centre-ville. Certains espèrent se réapproprier les lieux du centre-ville dévasté. Quelques informateurs mentionnent le lac et le parc des Vétérans, comme cette résidente non évacuée qui souhaite que : « ça se rebâtisse. Que les gens retrouvent leur joie de vivre. Qu'on ait accès... au lac, à tout. Sans qu'il y ait une barrière et un détour ». Quelques participants, souhaitent, pour leur part, que le nouveau centre-ville soit à l'image de la population, ce qui faciliterait la réappropriation des lieux. Toutefois, un acteur socioéconomique natif de la région raconte qu'il ne croit pas que sa ville souhaitée se réalisera : « Alors là, ma ville va avoir l'air de quoi dans trois ans, quatre ans? Je ne sais pas. Mais une chose qui est sûre et certaine, c'est qu'elle n'aura pas l'air de

qu'est-ce que c'est que moi et plusieurs des gens qui sont nés ici... elle n'aura pas l'air de ce qu'on aurait souhaité. Mais pas une minute. Ça va être un rêve d'urbaniste destiné aux touristes ».

Par ailleurs, un petit nombre de résidents évacués et de résidents non évacués habitant dans une municipalité avoisinante ont formulé quelques souhaits à propos de la prospérité de Lac-Mégantic. D'une part, certains participants espèrent bénéficier de commerces et de services adéquats, comme le soulignent cette résidente de Frontenac : « Au niveau des services, on va réussir à les retrouver, les commerces, les services. Ils ne seront plus à la même place, mais on va réussir », ainsi que ce résident de l'extérieur de Lac-Mégantic : « Que le centre-ville se refasse et que ça amène de nouveaux emplois ». Certains participants espèrent un nouveau souffle économique, comme l'explique cette résidente non évacuée : « Qu'elle [Mégantic] se trouve un nouveau moteur économique. [...] Qu'elle trouve son nouveau souffle ».

Quelques résidents non évacués, résidents de municipalités avoisinantes et acteurs socioéconomiques souhaitent plus de transparence sur le plan politique et municipal, comme le mentionne ce résident non évacué : « Ils ne nous disent pas toutes! Comment ça se fait que ce soit si long que ça? Ça serait l'fun de le savoir. Pour comprendre ce qui se passe ». La gestion de la Ville est particulièrement ciblée dans les souhaits des participants, comme en témoigne ce résident non évacué : « Avoir plus de transparence dans les dossiers du centre-ville. C'est tellement flou, il y a tellement d'argent qui se brasse là-dedans et dont on ne voit pas la couleur. On ne sait pas où ça s'en va ».

Sécurité et prévention ferroviaires

Quelques informateurs sont choqués par le manque de prévention, comme l'explique cette résidente du centre-ville : « Ça fait des années qu'on le sait qu'il y a une voie ferrée et qu'il y a de plus en plus de produits pétroliers qui circulent... Mais comment ça se fait que c'est arrivé? ». De ce fait, certains participants semblent amers envers les autorités, car l'accident n'est pas une erreur humaine ou une catastrophe naturelle :

« L'erreur est humaine, mais je ne vois pas que c'est juste humain cette erreur-là. Moi, je ne mets pas tout le blâme sur le chauffeur du train. C'est politique ça. Il y a eu des règles qui ont changé avant. [...] Le gouvernement a changé des lois et c'est devenu moins sécuritaire pour toute la population au complet. Tout le Canada. Et les lois ont été changées à Ottawa ».

En conséquence, plusieurs participants exposent différents points dont les autorités devraient tenir compte afin de mieux gérer le risque associé au transport d'hydrocarbures dans le centre-ville. Le premier point est la construction d'une voie de contournement ferroviaire, comme l'expose cette actrice socioéconomique :

« L'option est d'enlever cette voie qui passe en plein centre-ville. On démolit tout le centre-ville pour s'assurer qu'il n'y ait aucun contaminant, et la seule chose qui reste inchangée, c'est la voie ferrée : c'est ridicule. Complètement ridicule comme situation. Ce sont les seules qui restent en place. Nous, il faut tout qu'on détruit. Il faut qu'on vive avec leur risque à eux. On disait la gestion du risque : c'est un risque qu'on n'est plus capables de gérer, nous autres ».

Néanmoins, quelques participants non évacués et acteurs socioéconomiques ne croient pas que la voie de contournement est un projet envisageable, comme le souligne cette résidente non évacuée qui réalise que le gouvernement ne peut pas endosser le projet de voie de contournement : « S'ils le font pour Lac-Mégantic, toutes les autres villes vont vouloir faire changer leur track de place ». Une autre informatrice constate que sa famille s'est résignée au retour du train : « Beaucoup disent que les gens sont résignés. Nous aussi [sa famille]. Quand on voit passer des trains, on est résignés à les

voir passer. On s'est résignés très tôt, parce que mon conjoint... parce que nous, on est ici pour Tafisa, sa job, c'est chez Tafisa, et il fallait que les trains reviennent. Alors on a cette résignation-là. »

Par ailleurs, quelques participants appartenant à toutes les catégories remarquent que la volonté des autorités ne semble pas au rendez-vous dans la réalisation de ce projet. Même si la municipalité est parfois associée à cette perception, le gouvernement fédéral est surtout cité ici, comme le souligne cette résidente évacuée : « Si le fédéral voulait vraiment, elle serait déjà faite, la voie de contournement [...] Mais ce n'est pas dans son intérêt à lui. C'est des millions ». Cependant, un participant entretient l'« espoir que la compagnie ferroviaire et le gouvernement mettent leurs culottes et trouvent une façon de nous faire une voie de contournement ». Dans le même sens, une participante souhaite « Que la voie ferrée s'en aille... Ce n'est pas parce que ça a toujours été comme ça que ça doit continuer ». Elle poursuit que pour y arriver il faut de « la volonté gouvernementale. Fédérale, d'abord, provinciale, ensuite ». À cet égard, la mobilisation citoyenne et la formation de groupes de citoyens sont saluées par un petit nombre de résidents évacués et de résidents non évacués et habitant dans des municipalités avoisinantes, car ils jugent qu'elles sont nécessaires, comme le souligne cette résidente d'une municipalité avoisinante : « Je ne suis pas beaucoup portée à l'implication citoyenne, faire des marches et protester, mais, dans le fond, c'est l'affaire de tous ».

Un autre souhait mentionné par quelques participants évacués, participants non évacués et acteurs socioéconomiques concerne l'augmentation des mesures de prévention. Comme le mentionne un participant évacué et membre du Comité de vigilance pour la sécurité ferroviaire de Lac-Mégantic : « Il ne faut pas attendre de savoir s'il y aura une voie de contournement. Il faut agir tout de suite. ». Certains participants parlent de plus d'investissements, alors que d'autres pointent l'entretien de la voie ferrée. Deux acteurs soulignent de leur côté le mauvais état des wagons-citernes, et deux autres affirment que les trains ne devraient pas stationner à Nantes. Certes, un bon nombre de résidents évacués, ainsi que quelques participants des autres catégories, concèdent que le gouvernement fédéral a adopté des mesures, mais ajoutent qu'elles sont insuffisantes, comme l'explique cette résidente évacuée : « Le gouvernement fédéral les fait retirer [les DOT 111], il a fait quelques bonnes affaires. Mais ce n'est pas assez encore ». Dans le même sens, un résident non évacué observe : « Ça a pris vraiment beaucoup de temps (avant que des mesures soient annoncées) et ça n'est pas suffisant. C'est ça qui est désolant : c'est vraiment pas suffisant ».

Le dernier souhait mentionné par un petit nombre de participants a trait à l'augmentation de la surveillance afin d'assurer l'application des règlements. Selon quelques participants, la nouvelle compagnie ferroviaire ne semble pas exempte d'infractions, comme le souligne ce résident non évacué : « Il n'y a rien de satisfaisant dans cette gestion-là! Autant avant que [maintenant, avec] les mesures correctrices [...]. On a beau faire les règlements, s'il n'y a pas d'agence pour les observer ou donner des amendes quand il y a des infractions... [...] MMA avait eu 500 infractions dans l'année! Mais pas d'amendes, rien. Ils rient de nous autres ». Certains participants pointent le Bureau de la sécurité des transports du Canada (BST) comme autorité responsable qui « n'a pas mis ses culottes! ». D'autres souhaiteraient, de leur côté, la présence d'un plus grand nombre d'inspecteurs du gouvernement fédéral, qui seraient mieux outillés.

Un petit nombre de participants évacués et non évacués aimeraient plus de transparence par rapport à l'accident ferroviaire. Par exemple, une résidente évacuée aimerait « savoir vraiment ce qui est arrivé ». Elle explique qu'elle se demande parfois s'il y « a eu du terrorisme? ». Elle explique : « C'était spécial, ce qui est arrivé : certains disent que le train était déjà en feu quand il arrivait. Et il y a des affaires qu'on sait qui n'ont pas été dites aux nouvelles. C'est bizarre. Alors on n'a pas toute la lumière. Quand on ne sait pas tout, on s'imagine des choses. Et ils ne nous le diront peut-être pas ».

Enfin, un petit nombre de participants espèrent tirer des leçons positives des événements, comme le mentionne cette résidente non évacuée : « On espère que tout ça n'est pas arrivé pour rien ». Dans le même sens, un résident non évacué souhaite : « Que les gens retirent le meilleur de ça. Que les gens voient ça comme une opportunité plutôt que comme une fin en soi. Que cet événement soit un point tournant qui, dans l'histoire de Mégantic, ait apporté plus de positif que de négatif ». Une résidente non évacuée, pour sa part, souhaite que la population de la région accepte les conséquences de la catastrophe et grandisse à la lumière de cette tragédie : « Que le monde soit heureux. Qu'ils acceptent ce qu'il s'est passé. On va en ressortir grandis. Plus tard, on va pouvoir trouver du positif là-dedans ».

6 Discussion et conclusion

Ce deuxième rapport permet d'établir l'étendue des opinions et des souhaits de la population de la région de Lac-Mégantic suivant la tragédie ferroviaire du 6 juillet 2013. Réalisée à partir des données recueillies lors de 57 entrevues effectuées auprès de citoyens et d'intervenants locaux, la recherche se concentre toutefois sur une période précise : de l'été 2014 au mois de février 2015. Depuis cette période, plusieurs facteurs ont pu modifier les perceptions, telles les élections fédérales et municipales, la restructuration des services gouvernementaux de la province, la reconstruction, etc. Par ailleurs, la nature de la recherche, visant l'accompagnement du réseau de la santé publique tout au long du processus d'étude, a permis d'intégrer à la prise de décisions plusieurs résultats et informations. Les enseignements tirés de cette étude seront aussi pertinents lors de la mise à jour des lignes directrices de la préparation aux urgences par les autorités de santé publique.

6.1 Synthèse des résultats

La trame des événements semble assez claire aux yeux des personnes rencontrées dans le cadre de cette étude, et permet de dégager la description de la gestion qui sous-tend leurs principales opinions sur le sujet. L'efficacité des mesures d'urgence et des mesures administratives a été soulignée d'emblée; un bon nombre d'informateurs perçoivent que la situation a été rapidement prise en main et ils identifient quelques figures marquantes incarnant leurs opinions positives. Néanmoins, le fait que des instances municipales et gouvernementales aient appliqué de nombreuses contraintes administratives sur le terrain est souligné comme une source de frustration, voire un élément rendant les processus inefficaces.

La question de l'autorité dans la gestion de la catastrophe et de la reconstruction est un point fort du discours des informateurs. À l'exception du volet économique, les liens positifs créés entre les partenaires ayant participé à la gestion des risques ont été soulignés. L'importance du rôle de soutien de la municipalité a aussi été mise de l'avant même si le pouvoir réel de la municipalité en ce qui a trait à la gestion de la tragédie a parfois été remis en question et contrebalancé par le pouvoir attribué à certains autres acteurs (les paliers de gouvernement et, dans une moindre mesure, les entreprises et les gens d'affaires). Par ailleurs, le mode d'exercice du pouvoir de l'équipe municipale en place au moment des entrevues semblait parfois trop autocratique aux yeux des informateurs, spécialement en ce qui concerne la reconstruction et les décisions d'envergure. À ce sujet, la démarche *Réinventer la ville* a été notamment citée comme un exemple du manque de place accordé à la population dans les décisions des autorités municipales. Enfin, le pouvoir de l'industrie ferroviaire a également suscité colère et sentiment d'impuissance chez les participants rencontrés.

Pour faire face à une tragédie aussi globale, la tension entre l'approche humaniste de la situation et des préoccupations économiques est apparue cruciale, et la présente étude fait ressortir vivement la perception d'une priorisation du développement économique au détriment du facteur humain. Il semble bien établi que la relance économique de la ville est la priorité, et cette orientation suscite des critiques, car elle ne suit pas le rythme d'un rétablissement humain et ne s'accorde pas avec les sentiments. L'annonce de la destruction des bâtiments du centre-ville en octobre 2014 a particulièrement été citée, tout comme le réaménagement des pôles commerciaux (condominiums commerciaux, centre-ville et rue Laval). De plus, la manière dont la reconstruction est envisagée est décriée, car elle nie la nécessité de se pencher sur l'enjeu de la voie ferrée. À ce propos, le rôle du gouvernement fédéral est particulièrement discuté, car les informateurs estiment qu'il a assoupli la réglementation et diminué la surveillance ferroviaire pour réaliser des économies et favoriser le secteur privé.

L'enjeu de la perte de confiance a aussi été un thème important de l'étude, et ce thème semble appelé à conclure les énoncés précédents. Des lacunes dans les communications transmises aux citoyens par les autorités municipales et gouvernementales paraissent avoir engendré une certaine perte de confiance envers les autorités ainsi qu'une perception de manque de transparence. Ces perceptions semblent aussi avoir teinté l'analyse de certaines décisions municipales en lien avec la démolition du centre-ville, la gestion financière de la reconstruction, la construction des condominiums commerciaux et l'achat des terrains contaminés du centre-ville.

Quant aux défis à venir, ils sont nombreux aux yeux des informateurs de cette étude, mais la reconstruction du centre-ville et la sécurité ferroviaire demeurent les défis les plus souvent mentionnés. Le manque de souci perçu dans la gestion du transport ferroviaire a conduit bon nombre de participants à formuler des souhaits relativement à la création d'une voie de contournement, à l'augmentation des mesures de prévention et à l'accroissement de la surveillance pour assurer l'application des règlements. Des leçons semblent aussi devoir être tirées de la démarche *Réinventer la ville* et à propos de la contribution réelle des différentes parties prenantes. Par ailleurs, l'équité, la justice, la paix et l'harmonie dans le processus de gestion et entre les différents groupes d'acteurs ont été largement souhaitées pour l'avenir de Lac-Mégantic et de sa région, tout comme le fait de conserver des services psychosociaux de rétablissement.

6.2 Trouver écho dans la littérature

Cette recherche dans la région de Lac-Mégantic met en évidence le fait que le Québec n'est pas à l'abri des conséquences sociales associées à une catastrophe technologique. Ces résultats trouvent écho dans la littérature récente en sciences sociales portant sur les catastrophes, notamment celle concernant les déversements d'hydrocarbures. Plusieurs principes directeurs de gestion des risques dont se sert le réseau québécois de la santé publique peuvent aussi être mentionnés pour mieux éclairer les opinions sur la gestion de l'événement.

À l'instar de Revet et Langumier (2013), les auteures peuvent conclure qu'une catastrophe se gouverne et qu'elle est affaire à la fois de gestion et de pouvoir, deux sens possibles pour le terme *gouvernance*. D'abord, elle est affaire de *gestion*, puisqu'elle est liée à des processus administratifs complexes, qui débentent bien avant les événements, comme la thèse d'Anaïs Valiquette-L'Heureux (2016) le démontre. D'ailleurs, la présente étude met en lumière certains des points qu'elle a soulevés. Ensuite, elle est affaire de *pouvoir*, puisqu'une catastrophe telle que celle de Lac-Mégantic implique non seulement la prise de décisions, mais aussi la contribution d'acteurs décisionnels formels (tels des gouvernements) et informels (tels des citoyens). Comment se partagent entre ces acteurs les capacités de décider?

Tout comme lors d'autres événements soulevés antérieurement dans la littérature (Bouchard-Bastien et Gervais, 2016), un réseau d'acteurs a en effet participé au rétablissement à Lac-Mégantic et même s'ils ont fait front commun, leur présence a contribué à définir de différentes manières les enjeux et les priorités. La capacité de certains à mobiliser le politique, les médias, les lois, des processus administratifs, des techniques de consultation, la mise en place de plans d'action, etc., a à la fois renforcé leur position, ce qui leur a permis d'asseoir une certaine vision de la situation et d'en exclure d'autres. Certaines personnes ont ainsi réussi à inscrire l'événement et ses suites dans un processus balisé, socialement configuré, mais échappant peu à peu à d'autres possibilités, notamment à des suites de l'histoire comme souhaité par les citoyens. Pour finir, l'ensemble des configurations proposées et de celles souhaitées forme un tissu complexe, mettant en lumière autant des dynamiques propres au nouvel ordre de la réponse à la catastrophe que des dynamiques préexistantes, sinon plus : ballet des décisions fédérales et provinciales, joutes municipales et

mobilisations citoyennes, gestion parfois en silo de certains ministères et complémentarité des organismes communautaires, oscillation entre économie et humain, etc.

À Lac-Mégantic, comme dans d'autres communautés où sont survenues des catastrophes environnementales, des enjeux sociaux prennent place et s'additionnent aux enjeux de gestion (Jacquet, 2014; Brasier et collab., 2013; Gill, Picou et Ritchie, 2012). Ici comme ailleurs, la gestion des risques et du rétablissement met en évidence des questionnements concernant la transparence et l'équité. Ces questionnements altèrent la confiance envers les autorités et les gestionnaires du risque et s'allient à des désaccords quant aux projets de reconstruction et aux trajectoires pour le développement local. Ces désaccords sont aussi un enjeu social souvent relevé (Gill et Ritchie, 2015). Des approches citoyennes paraissent une solution pour éviter ces divergences (Groves, Munday et Yakovleva, 2013; Marsen et Markusson, 2011), mais, dans le présent cas, même si des démarches d'ouverture aux citoyens ont été amorcées, telles les activités de *Réinventer la ville*, elles ne semblent pas avoir eu une incidence suffisante sur les prises de décisions. Il en découle plutôt des tensions. De même, la présente étude laisse voir une fragilisation de certains groupes vulnérables, situation étant aussi observée à la suite de catastrophes comparables lorsque les nouvelles dynamiques communautaires et économiques ne sont pas suffisamment inclusives (Revet et Langumier, 2013). Selon Langumier (2006), les situations de reconstruction seraient particulièrement susceptibles de créer de pareilles mises à l'écart. Ainsi, à Lac-Mégantic, les décisions associées à cette étape importante semblent un vecteur non négligeable de clivages sociaux, voire d'exclusions.

Sans ici statuer sur l'existence d'une communauté corrosive (Freudenburg, 1997), il est certainement possible de constater que des éléments sont en place à Lac-Mégantic pour attiser de nouvelles tensions sociales quant aux suites de la catastrophe, affectant du même coup des aspects psychosociaux du rétablissement.

6.3 Principes de gestion des risques

Les résultats présentés dans ce rapport ne sont pas étrangers aux principes de gestion des risques mis de l'avant par la santé publique depuis près de 20 ans. La perception des informateurs concernant l'application limitée du principe d'ouverture témoigne d'une population insatisfaite en ce qui a trait à l'écoute et à la participation, et qui ne perçoit pas que tous les moyens sont mis en place par les autorités pour favoriser un principe d'appropriation des pouvoirs. Au contraire, certains participants rencontrés se sentent impuissants devant les décisions des autorités, que ce soit par rapport à la reconstruction du centre-ville ou en lien avec le retour du transport ferroviaire de matières dangereuses. Justement, la littérature sur le sujet indique que ce sentiment d'absence de pouvoir génère de la colère et une impression de perte de contrôle, ce qui engendre par la suite des impacts sur les dynamiques sociales et l'ordre public (Gill, Picou et Ritchie, 2012; Groves, Munday et Yakovleva, 2013; Marsden et Markusson, 2011). Par ailleurs, la tension entre les considérations économiques et le bien-être de la population, également documentée dans cette étude, peut directement influencer sur la perception que la prudence et la protection de la santé humaine ne priment pas ici; la sécurité est perçue comme secondaire dans bien des décisions, elle est reléguée au second rang devant l'économie et l'aspect administratif. Pour ce qui est du principe d'équité, il faut rappeler que les résidents expropriés du quartier Fatima, les propriétaires de bâtiments situés au centre-ville et les commerçants se sentent souvent perdants dans les décisions prises ou livrés à eux-mêmes dans leurs efforts de rétablissement.

La littérature indique qu'en phase d'urgence la gestion ne permet pas nécessairement d'appliquer ces principes, puisque les autorités doivent agir avec empressement, alors que la gouvernance des risques majeurs demande pourtant une réponse « intégrée, évolutive et systémique » (Valiquette

L'Heureux, 2016). Ce décalage entre la réponse à la crise et les principes de la littérature scientifique n'est pas unique à la tragédie de Lac-Mégantic; il demeure toutefois que, lors d'autres situations, cet ensemble de principes directeurs a été rétabli une fois la phase d'urgence terminée (Valiquette L'Heureux, 2016).

Même avant la tragédie ferroviaire, la communauté de Lac-Mégantic vivait plusieurs transitions économiques et sociales : crise du textile, crise du bois et boom pétrolier. Le fait que des communautés telles que celle de Lac-Mégantic soient situées à la croisée de chemins de fer et de routes commerciales les rend propices à être aux premières loges des transformations, mais cette situation les rend particulièrement susceptibles d'en subir les effets sociaux (Brisson et Bouchard-Bastien, sous presse). En soi, ces bouleversements peuvent déjà comporter des caractéristiques similaires à des tragédies; l'accident ferroviaire de juillet 2013 a exacerbé certains de ces traits, tout en y ajoutant des volets inédits. Au final, la catastrophe de Lac-Mégantic révèle des lacunes du point de vue des rôles attribués aux instances publiques (aux paliers local, régional, provincial et fédéral), des transitions sur le plan du développement économique ainsi que de l'insuffisance des politiques publiques actuelles dans la prise en compte de communautés et de territoires concrets.

Au final, à l'instar d'une récente étude (Valiquette L'Heureux, 2016), cette recherche offre aux acteurs de la gouvernance du risque l'occasion de tirer des apprentissages de la réponse fournie à la communauté de Lac-Mégantic lors de la tragédie ferroviaire. Ces apprentissages se révèlent particulièrement importants dans le contexte où l'exploration et l'exploitation des hydrocarbures est un sujet d'actualité.

7 Références

- Agence de la santé publique du Canada. (2013). *Cadre de communication stratégique des risques dans le contexte de la gestion intégrée des risques à Santé Canada et à l'Agence de la santé publique du Canada*. Santé Canada. Repéré à <http://www.phac-aspc.gc.ca/publicat/2007/risk-com/index-fra.php>
- Beaupré, E. et Mac Farlane, S. (2013). *Lac-Mégantic : les images de la tragédie. L'histoire d'une solidarité à toute épreuve*. Montréal : Éditions Caractère.
- Bouchard-Bastien, E. et Gervais, M-C. (2016). *Relation entre les activités de l'industrie des hydrocarbures, la qualité de vie et la santé psychologique et sociale*. Institut national de santé publique du Québec. Repéré à <https://www.inspq.qc.ca/publications/2104>
- Bouchard-Bastien, E. et Brisson, G. (dir.). (2016). *Changements sociaux et risques perçus à la suite de la tragédie ferroviaire de Lac-Mégantic*. Institut national de santé publique du Québec.
- Brasier, K. J., McLaughlin, D. K., Rhubarb, D., Stedman, R. C., Filteau, M. R. et Jacquet, J. (2013). Risk perceptions of natural gas development in the Marcellus Shale. *Environmental Practice*, 15(2), 108-122.
- Brisson, G. et Bouchard-Bastien, E. (sous presse). With or without railway? Post-catastrophe perceptions of risk and development in Lac-Mégantic, Québec. Dans K. Jalbert, A. Willow, D. Casagrande, et S. Paladino (dir.). *ExtrACTION : impacts, engagements, and alternative futures*. London/New York : Routledge Press.
- Cortin, V., Laplante, L., Dionne, M., Filiatrault, F., Laliberté, C., Lessard, P., ... Pouliot, B. (2016). *La gestion des risques en santé publique au Québec : cadre de référence*. Institut national de santé publique du Québec. Repéré à https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/2106_gestion_risques_sante_publicue.pdf
- Freudenburg, W. R. et Pastor, S. K. (1992). Public responses to technological risks: toward a sociological perspective. *The Sociological Quarterly*, 33(3), 389-412.
- Freudenburg, W. R. (1997). Contamination, corrosion and the social order: an overview. *Current Sociology*, 45(3). 19-39.
- Gauthier, B. et Bourgeois, I (dir.). (2016). *Recherche sociale. De la problématique à la collecte de données* (6^e édition). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Gauthier, B. (dir.). (2004). *Recherche sociale. De la problématique à la collecte de données* (4^e édition). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Gill, D. A. et Ritchie, L. A. (2015). Sociocultural survival in the face of looming disaster: the Gitga'at first nation's opposition to the Enbridge Northern Gateway Pipeline project. Dans M. Companion (dir.). *Disaster's impact on livelihood and cultural survival: losses, opportunities, and mitigation*. CRC Press.
- Gill, D. A., Picou, J. S. et Ritchie, L. A. (2012). The Exxon Valdez and BP oil spills: a comparison of initial social and psychological impacts. *American Behavioral Scientist*, 56(1), 3-23.

- Groves, C., Munday, M. et Yakovleva, N. (2013). Fighting the pipe: neoliberal governance and barriers to effective community participation in energy infrastructure planning. *Environment and Planning C. Government and Policy*, 31(2), 340-356.
- Jacquet, J. B. (2014). Review of risks to communities from shale energy development. *Environmental Science & Technology*, 48(15), 8321-8333.
- Langumier, J. (2008). *Survivre à l'inondation. Pour une ethnologie de la catastrophe* (coll. Sociétés, espaces, temps). France : ENS Éditions.
- Lee, M. R. et Blanchard, T. C. (2012). Community attachment and negative affective states in the context of the BP Deepwater Horizon disaster. *American Behavioral Scientist*, 56(1), 24-47.
- Marsden, W. et Markusson, D. N. (2011). Public acceptance of natural gas infrastructure development in the UK (2000-2011). Final case study report as part of work package 2 of the UKERC project: 'CCS/realising the potential'. Londres: UK Energy Research Centre.
- Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. (2002). *Principes directeurs d'évaluation du risque toxicologique pour la santé humaine de nature environnementale*. Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Repéré à <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2002/02-227-01.pdf>
- Ministère de la Sécurité publique. (2014). Résultats 2013-2014 – 2.4 Intervention gouvernementale à la suite de l'accident ferroviaire survenu le 6 juillet 2013 dans la ville de Lac-Mégantic. Dans *Rapport annuel de gestion 2013-2014*. Repéré à <http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/ministere/publications-statistiques/rapports-annuels/2013-2014/resultats-2013-2014/intervention-gouvernementale-a-la-suite-de-laccident-ferroviaire-dans-la-ville-de-lac-megantic.html>
- Mucchielli, A. (1991). *Les méthodes qualitatives*. Paris : Presses universitaires de France.
- November, V., D'Alessandro-Scarpari, C. et Remy, É. (2004). Un lieu en controverse : une controverse qui fait lieu(x). *Noroi*, 193(2004/4), 91-102.
- Patton, M. (2002). *Qualitative research and evaluation methods*. Thousand Oaks : Sage.
- Ricard, S. (2003). *Cadre de référence en gestion des risques pour la santé dans le réseau québécois de santé publique*. Institut national de santé publique du Québec. Repéré à <https://www.inspq.qc.ca/publications/163>
- Revet, S. et Langumier, J. (dir.) (2013). *Le gouvernement des catastrophes* (coll. Recherches internationales). Paris, France : Karthala.
- Solnit, R. (2009). *A paradise built in hell: the extraordinary communities that arise in disaster*. New-York, États-Unis : Viking.
- Valiquette L'Heureux, A. (2016). *La tragédie de Lac-Mégantic et l'atrophie de la vigilance dans le secteur public* (Thèse de doctorat inédite). École nationale d'administration publique.

Ville de Lac-Mégantic (2013). *Règlement no 1613 remplaçant le règlement no 1613 établissant un programme particulier d'urbanisme pour le centre-ville de Lac-Mégantic*. Ville de Lac-Mégantic. Repéré à http://www.ville.lac-megantic.qc.ca/fileadmin/Documents/ville-lac-megantic/Ville_de_Lac-Megantic/Section_La_Ville/Greffe/Reglements/Reglement_no_1613.pdf

Ville de Lac-Mégantic (2014). *Réinventer la ville – Plan directeur de reconstruction du centre-ville de Lac-Mégantic* (Rapport d'étape). Repéré à http://www.ville.lac-megantic.qc.ca/fileadmin/Documents/ville-lac-megantic/Ville_de_Lac-Megantic/Actualites/GTR_13305_rapportcameo-final_2014-10-28_LR.pdf

Annexe 1
Méthodologie

Approche méthodologique

La question des préoccupations, des opinions, des apprentissages et des souhaits quant aux risques et à la gestion des risques par la population de la région de Lac-Mégantic depuis la catastrophe ferroviaire en 2013 est abordée au moyen d'une méthodologie qualitative utilisant une approche ethnographique. La pertinence de cette approche en santé environnementale relève de sa flexibilité et de son ouverture (Moser, 2009). Une telle approche permet de rendre compte de la façon dont des individus perçoivent, interprètent et donnent un sens à leurs expériences et à leur environnement (Mucchielli, 1991). Ce choix méthodologique semble particulièrement bien adapté à la prise en considération du contexte social. La scientificité de l'approche est ici garantie par un choix de méthodes permettant aux participants d'exprimer leur point de vue sans catégorisations préalables. Cela facilite par la suite l'identification des schèmes qui sont propres aux participants plutôt qu'aux scientifiques. Le recours aux regards croisés sur un même phénomène assure également une validation des résultats par triangulation (Patton, 1987).

Un certificat du comité d'éthique de la recherche de l'Université Laval a été obtenu pour ce projet (2014-192 / 20-10-2014).

Le site de l'étude

La municipalité régionale de comté (MRC) du Granit est située aux confins de la région administrative de l'Estrie, aux frontières de la Beauce et des États-Unis. Située sur le plateau appalachien, la région possède un relief composé de vallées, de montagnes et de plaines, et parsemé de lacs et de rivières. La superficie de la MRC est évaluée à plus de 27 300 km² (MRC du Granit, 2013). En 2011, sa population totale était de 22 259 habitants, répartis au sein de 20 municipalités, et dont le nombre varie de 142 (Val-Racine) à 5932 (Lac-Mégantic) (OEDC, 2012). La MRC du Granit se démarque par un vieillissement de la population un peu plus marqué que pour l'ensemble du Québec, avec un âge médian de 47 ans, comparativement à 42 ans pour l'ensemble du Québec (Statistique Canada, 2014). C'est à Lac-Mégantic que se retrouve la plus forte proportion d'aînés âgés de 70 ans et plus (OEDC, 2012).

En ce qui concerne les types d'emplois, plus du tiers proviennent du secteur secondaire (usines, fabriques, manufactures, etc.), ce qui dépasse la moyenne estrienne qui est d'un emploi sur cinq pour ce secteur (MRC du Granit, 2013). De plus, grâce à la présence de forêts exploitées, de carrières de granit, d'acériculture et d'agriculture, un emploi sur dix découle du secteur primaire (MRC du Granit, 2013). À Lac-Mégantic, le secteur de la fabrication de produits en bois est le plus important en termes d'emplois et de revenus, avec 26 % des emplois et 40 % des revenus totaux (RCGT, 2014). Elle est également un pôle régional important pour ce qui est des services et des institutions en soins de santé et d'assistance sociale (Samson, 2015).

La construction du chemin de fer a joué un rôle fondamental dans le développement de la région de Lac-Mégantic. Les premiers Européens, d'origine canadienne-française ou écossaise, se sont établis dans le secteur avec l'arrivée des premiers rails au XIX^e siècle (MCC, 2013). La région est devenue un pôle ferroviaire stratégique grâce au passage des deux tracés en importance de la province, soit le Canadien Pacifique (CP) et le Québec Central Railway (QCR) (MCC, 2013). Encore aujourd'hui, plusieurs emplois dépendent de la voie ferrée, et la municipalité de Lac-Mégantic est devenue avec le temps un centre ferroviaire régional orienté à la fois vers la Beauce, l'Estrie et le Maine (Ville de Lac-Mégantic, 2012).

Or, le 6 juillet 2013, à 1 h 13, un train sans conducteur de 72 wagons déraile au centre-ville de la municipalité de Lac-Mégantic. Le convoi ferroviaire transportait du pétrole brut, ce qui engendre un incendie majeur et de multiples explosions. La violente déflagration provoque 47 décès, la

destruction partielle ou complète de plus de 40 bâtiments sur une superficie d'environ 5,7 hectares (Ville de Lac-Mégantic, 2013), et déverse des flots de pétrole vers le lac Mégantic et la rivière Chaudière à proximité, tout en s'immisçant dans les canalisations d'eau potable, dans le sol et les sous-sols. Un panache de fumée et de cendres s'élève et est soufflé vers la municipalité de Frontenac (direction est) sur plusieurs kilomètres.

La municipalité décrète très rapidement l'état d'urgence. Les pompiers interviennent et plusieurs casernes sont appelées en renfort. L'alimentation en eau potable cesse. Le gouvernement du Québec est alerté et mobilise la Sécurité civile, des spécialistes en urgences environnementales et en soutien psychologique et social. Les médias sont sur place et la couverture de l'événement prend une ampleur nationale, sinon internationale. Un périmètre de sécurité est tracé, et les habitants sont évacués; le cœur de cette zone demeurera inaccessible plus de deux ans après l'accident afin d'effectuer décontamination et démolition du périmètre. L'interdiction de circuler oblige également les Méganticois à emprunter une voie de contournement d'une dizaine de kilomètres pour se rendre d'un secteur à l'autre de la municipalité (Généreux et Petit, 2014).

Sur le coup, plus de 2000 personnes de Lac-Mégantic et des municipalités environnantes sont initialement touchées. Même si, au fil des interventions et des analyses, le nombre de personnes évacuées décroît rapidement, une section du centre-ville demeure irrémédiablement dévastée; les gens, les commerces et les services qui s'y trouvaient doivent être relocalisés. Parallèlement à cette démarche, des expropriations ont eu lieu ailleurs dans la municipalité afin de faire place à de nouveaux commerces. Le paysage urbain sera irrémédiablement modifié. Outre ces changements dans l'aménagement du territoire, ces événements entraînent des changements personnels et communautaires importants et brutaux.

Échantillonnage et recrutement

La population à l'étude est constituée des personnes touchées par la catastrophe ferroviaire. Pour avoir une juste image de cette population, l'échantillon a été constitué de manière non probabiliste, par un échantillonnage par quotas (Gauthier, 2004, p. 227) où les participants ont été sélectionnés selon leur appartenance à différents sous-groupes afin d'assurer une représentativité la plus fidèle possible de la population. Le principe consiste à déterminer, « au sein de la population mère, les caractéristiques qui sont importantes pour la recherche et [à choisir] l'échantillon en respectant ces caractéristiques » (Mayer *et al.*, 2000, p. 81). Dans le cas présent, les participants relevaient des sous-groupes suivants :

- Les citoyens qui ont été évacués le 6 juillet 2013 (n = 11);
- Les citoyens des autres zones de Lac-Mégantic (n = 10);
- Les citoyens des municipalités avoisinantes de Lac-Mégantic, au sein de la MRC du Granit (n = 9);
- Les acteurs socioéconomiques locaux (gens d'affaires, gestionnaires et professionnels gouvernementaux, analystes et coordonnateurs d'organismes communautaires, etc.) (n = 27).

Le recrutement a été planifié par phases et s'est déroulé au moyen d'affichages publics et de publicités dans les médias locaux.

Collecte des données

La collecte des données a été réalisée par des entrevues semi-dirigées en personne. À l'instar du recrutement, elle s'est déroulée en deux temps : du 10 au 21 novembre 2014 et du 2 au 13 février 2015. Les rencontres se sont tenues dans le bureau du service psychosocial de rétablissement du CSSS du Granit mis à la disposition de l'équipe pour la durée du travail de terrain,

et ont eu une durée moyenne de 1 h 30. Par ailleurs, en raison de l'intensité de la catastrophe vécue et de ses répercussions psychosociales, les entretiens de recherche se sont déroulés dans des locaux du CSSS du Granit, afin qu'au besoin le participant puisse être rapidement pris en charge par une ressource professionnelle en intervention psychosociale.

Les entrevues semi-dirigées visaient à recueillir en profondeur les représentations et les expériences des participants et leur a permis de s'exprimer dans leurs propres termes, en soulignant les éléments importants à leurs yeux (Patton, 2002). La grille d'entrevue (annexe 2) a abordé les aspects suivants :

- Les préoccupations face aux risques;
- Les opinions sur la gestion des risques, personnelle et institutionnelle;
- Les apprentissages et les souhaits liés aux risques;
- Les éléments d'information concernant le participant et aidant à l'analyse des données (âge, emploi, etc.) (annexe 3).

Un prétest de la grille d'entrevue a été réalisé à l'été 2014 auprès de cinq intervenants clés de la région.

Analyse

Avec l'accord de chacun des participants, les entrevues ont été enregistrées puis retranscrites sous forme de résumés thématiques. Une analyse de contenu qualitative, de type thématique, a permis de traiter les résultats des entrevues (Messu, 1991). Les informations recueillies ont été traitées de façon distincte pour chaque sous-groupe de participants. L'analyse a montré les points forts dégagés du corpus, a expliqué les liens entre les différents thèmes, puis entre ceux-ci et des éléments de contexte. Une comparaison dégageant les ressemblances et les différences entre les sous-groupes de participants a été réalisée lorsque pertinente.

Portée et limites de la recherche

La force de la recherche qualitative est de montrer la variété et les particularités de la situation à l'étude. Dans le cas de l'étude à Lac-Mégantic, les résultats font écho aux nombreuses études se penchant sur les effets sociaux et psychologiques des catastrophes sur les communautés concernées.

Parmi les limites de l'étude, il faut mentionner qu'un échantillonnage de volontaires rend possible le fait que certains types de citoyens aient choisi de ne pas participer à l'étude, notamment les plus vulnérables. Par ailleurs, l'étude reflète l'état de la situation entre 2014 et 2015 seulement. Le processus de rétablissement est dynamique et plusieurs changements ont eu lieu depuis la réalisation du travail de terrain à Lac-Mégantic, notamment au sein du gouvernement municipal (élections) et dans l'avancée des travaux de reconstruction (fin de la décontamination et ouverture du Bureau de reconstruction).

Enfin, ce projet de recherche apporte une réponse aux préoccupations exprimées par la directrice de santé publique du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie quant aux perceptions du risque et de la gestion, de même qu'aux effets psychologiques et sociaux persistants plus de deux ans après la tragédie. Il s'inscrit ainsi dans une perspective d'actions prises en charge par d'autres partenaires de la santé; le projet se limitant aux constats, la responsabilité des suites n'est plus entre les mains des chercheuses.

Références

- Benadusi, M., Brambilla, C. et Riccio, B. (2009). *Disasters, development and humanitarian aid new challenges for anthropology*. Italie : Guaraldi.
- Dawson, S. E. et Madsen, G. E. (2011). Psychological and health impacts of uranium mining and milling on Navajo lands. *Health Physics*, 101, 618-625.
- Eastmond, M. et Stefansson, H. (2010). Reconciliation, reconstruction, and everyday life in war-torn societies. *Focaal – Journal of Global and Historical Anthropology*, 57, 3-16.
- Gauthier, B. (dir.). (2004). *Recherche sociale. De la problématique à la collecte de données* (4^e édition). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Gellert, P. K. et Lynch, B. D. (2003). Mega-projects as displacements. *International Social Science Journal*, 55(175), 15-25.
- Généreux, M. et Petit, G. (2014). *Tragédie à Lac-Mégantic : de la gestion de crise à la gestion de risque*. Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie. Présentation dans le cadre des webinaires du Réseau d'échanges sur les enjeux en santé environnementale, le 20 mai 2014.
- Gill, D. A., Picou, J. S. et Ritchie, L. A. (2012). The Exxon Valdez and BP oil spills: a comparison of initial social and psychological impacts, *American Behavioral Scientist*, 56(1), 3-23.
- Goodfellow, T. et Smith, A. (2013). From urban catastrophe to « model » city? Politics, security and development in post-conflict Kigali. *Urban Studies*, 50(15):3185-3202.
- Gunewardena, N. et Schuller, M. (2008). *Capitalizing on catastrophe*. United Kingdom : AtlaMira Press.
- Jacquet, J. B. (2014). Review of risks to communities from shale energy development. *Environmental Science & Technology*, 48(15), 8321-8333.
- Langumier, J. (2008). *Survivre à l'inondation. Pour une ethnologie de la catastrophe* (coll. Sociétés, espaces, temps). France : ENS Éditions.
- Mayer, R. et collab. (2000). *Méthodes de recherche en intervention sociale*. Montréal : Gaétan Morin éditeur.
- Messu, M. (1991). *L'analyse propositionnelle de discours*. Cahier de recherche (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie), numéro 15. Paris : CREDOC.
- Moser, G. (2009). *Psychologie environnementale*. Les relations homme-environnement. Bruxelles : De Boeck.
- Municipalité régionale de comté du Granit (2013). *Rapport annuel 2012*. Repéré sur le site de la MRC du Granit : <http://www.mrcgranit.qc.ca/fichiersUpload/fichiers/20130530105750-rapport-annuel-2012-version-mai-corrigee-reduit.pdf>
- Mucchielli, A. (1991). *Les méthodes qualitatives*. Paris : Presses universitaires de France.
- Ministère de la Culture et des Communications. (2013). *Gare ferroviaire de Lac-Mégantic*. Repéré sur le site i du Répertoire du patrimoine culturel du Québec : <http://www.patrimoine-culturel.gouv.qc.ca/rpcq/detail.do?methode=consulter&id=93405&type=bien>

- Observatoire estrien du développement des communautés. (2012). *Plan d'action pour la solidarité et l'inclusion sociale du Granit : Faits saillants du portrait*. Repéré sur le site de la Corporation de développement communautaire du Granit : http://cdcdugranit.com/wp-content/uploads/2016/07/WqUAPvhFGI_Faits-saillants-du-portrait-ilovepdf-compressed.pdf
- Patton, M. (2002). *Qualitative research and evaluation methods*. Thousand Oaks : Sage.
- Patton, M. (1987). *How to use qualitative methods in evaluation*. Newbury Park : Sage.
- Perry, S. L. (2011). Energy consequences and conflicts across the global countryside: North American agricultural perspective, *Forum on Public Policy*.
- Raymond Chabot Grant Thornton (2014). *Analyse des impacts économiques à la suite des événements du 6 juillet 2013 à Lac-Mégantic*. Repéré sur le site de la Ville de Lac-Mégantic : http://www.ville.lac-megantic.qc.ca/fileadmin/Documents/ville-lac-megantic/Ville_de_Lac-Megantic/Actualites/Analyse_impacts_economiques_Vfinale_SPD_Lac-Megantic.pdf
- Revet, S. et Langumier, J. (dir.) (2013). *Le gouvernement des catastrophes* (coll. Recherches internationales). Paris, France : Karthala.
- Revet, S. (2007). *Anthropologie d'une catastrophe. Les coulées de boue de 1999 sur le littoral central vénézuélien*, Paris : Presses de la Sorbonne Nouvelle.
- Samson, I. (2015). *Emplacement de la voie ferroviaire à Lac-Mégantic : pertinence d'une évaluation d'impact sur la santé*. Sherbrooke, Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie.
- Solnit, R. (2009). *A paradise built in hell: the extraordinary communities that arise in disaster*. New-York : Viking.
- Statistique Canada (2014). *Série « Perspective géographique », Recensement de 2011 – Subdivision de recensement, Lac-Mégantic, V – Québec*. Repéré sur le site de Statistique Canada : <http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/as-sa/fogs-spg/Facts-csd-fra.cfm?LANG=Fra&GK=CSD&GC=2430030>
- Vasquez Lezama, P. (2009). De la tragédie collective à l'individuation du malheur : l'expérience de fin de légitimité de la condition de victime des sinistrés de la catastrophe La Tragedia (1999) au Venezuela. *Anthropologie et Sociétés*, 33(3) : 193-210.
- Ville de Lac-Mégantic (2013). *Programme particulier d'urbanisme du centre-ville de Lac-Mégantic*. Repéré sur le site de la Ville de Lac-Mégantic : <http://fr.scribd.com/doc/228480758/PPU-Lac-Megantic>
- Ville de Lac-Mégantic (2012). *Historique*. Repéré sur le site internet de la Ville de Lac-Mégantic : <http://www.ville.lac-megantic.qc.ca/la-ville/portrait-de-la-ville/historique/>

Annexe 2

Questionnaire d'entrevue

Perceptions des risques et de la gestion par la population de la région de Lac-Mégantic

Présentation

Je m'appelle Emmanuelle Bouchard-Bastien et je travaille à l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) au sein de l'équipe scientifique de madame Geneviève Brisson, professeure associée au Département d'anthropologie (Faculté des sciences sociales) de l'Université Laval. À la demande de la Direction de santé publique de l'Estrie, nous menons actuellement un projet d'accompagnement en lien avec les enjeux sociaux du rétablissement à Lac-Mégantic. Ce projet est réalisé en collaboration avec mesdames Geneviève Petit et Linda Pinsonneault de la Direction de santé publique de l'Estrie, qui offre le soutien financier nécessaire à la réalisation du mandat. De plus, il bénéficie de la collaboration de partenaires de l'INSPQ (M. Mathieu Valcke), de l'Université du Québec à Montréal (Mme Yona Jébrak), de l'Université York (Mme Liette Gilbert) et du CSSS du Granit (Mme Céline Larin).

Objectifs du projet

Le projet a pour but de mieux comprendre les perceptions des risques et de sa gestion ressenties au sein de la communauté de la région de Lac-Mégantic depuis la catastrophe ferroviaire de juillet 2013. Ce faisant, les intervenants de la Direction de santé publique de l'Estrie et de la santé publique en général souhaitent mieux prioriser leurs actions quant aux enjeux sociaux et environnementaux du rétablissement à Lac-Mégantic. Vous serez donc invités à partager vos perceptions, vos préoccupations, vos expériences et vos souhaits par rapport à votre milieu de vie, votre qualité de vie et votre santé.

Éthique du projet d'accompagnement

Je vais maintenant vous présenter le projet. Nous allons prendre connaissance ensemble du formulaire de consentement qui a été préparé à cet effet. Ensuite, si vous êtes toujours d'accord pour participer au projet, je vous inviterais à signer ce formulaire et à me le remettre. Je vous en donnerai une copie à la fin de la rencontre.

→ *Lecture et signature du formulaire de consentement*

Entretien

Notre discussion aura une durée maximale d'une heure trente et se déroulera comme une conversation. Il n'y a pas de choix de réponses. Toutes les réponses sont bonnes : il n'y a pas de mauvaises réponses, car c'est ce que vous pensez qui est important à mes yeux. Si vous ne vous sentez pas à l'aise avec un thème ou avec le déroulement de la rencontre, n'hésitez pas à me le signaler. De plus, toutes vos réponses demeurent strictement confidentielles. À la fin de la rencontre, vous pourrez ajouter les informations que vous jugez pertinentes et que mes questions ne vous auraient pas permis d'aborder.

Pour les entrevues de groupe : J'aimerais aussi vous demander de respecter la confidentialité des échanges que nous aurons aujourd'hui. La confidentialité des propos de chacun dépend du respect des autres participants. J'aimerais beaucoup enregistrer la rencontre, car cela me permettrait de m'assurer que j'ai compris fidèlement vos propos. Je pourrais aussi mieux me concentrer sur notre discussion. Est-ce que vous êtes d'accord si j'enregistre l'entrevue?

Avant de commencer, est-ce que vous avez des questions sur notre rencontre?

Je vous remercie beaucoup de votre participation.

Thème 1 Présentation du participant

1. Présentation personnelle (tour de table si entrevue de groupe).
2. **Pour les organismes socioéconomiques** : rôle de l'organisme dans le dossier du rétablissement?

Thème 2 Changements et gestion du changement

3. Qu'est-ce qui a changé depuis l'accident ferroviaire (p. ex. : travail, relations sociales, organisation familiale, services, budget, etc.)?
 - 3.1. Dans votre vie personnelle?
 - 3.2. Dans votre communauté?

Relance : Quels ont été les effets de l'accident?

4. Qu'est-ce qui a été fait au sujet des changements depuis l'accident ferroviaire?

Relance :

- Mesures adoptées par la municipalité
- Mesures des ministères
- Mesures de santé publique
- Mesures des organisations de bienfaisance (p. ex. Croix-Rouge)
- Mesures des autres autorités (MRC, fédérale, judiciaire, etc.)
- Médias (nationaux, locaux)
- Secteurs privé et commercial

- 4.1. Personnellement, que pensez-vous de ces actions?

- Mesures adoptées par la municipalité
- Mesures des ministères
- Mesures de santé publique
- Mesures des organisations de bienfaisance (p. ex. Croix-Rouge)
- Mesures des autres autorités (MRC, fédérale, judiciaire, etc.)
- Médias (nationaux, locaux)
- Secteurs privé et commercial

Relance : Quelle est votre opinion sur les différentes instances (rôles, actions)?

- 4.2. Quelles sources d'information vous permettent de connaître ce qui est fait pour le rétablissement de Lac-Mégantic?

5. Qu'est-ce que vous avez fait pour vous adapter aux changements dans votre vie personnelle?

Relance : Avez-vous posé des gestes ou pris des mesures particulières?

- 5.1. Pourquoi?

- 5.2. Avez-vous consulté de l'information pour savoir quoi faire face aux changements dans votre vie?
6. Selon vous, est-ce que des personnes dans votre communauté sont plus vulnérables? Lesquelles?

Thème 3 Perceptions du risque

7. Qu'est-ce qui vous a inquiété après l'accident ferroviaire?

Relance :

- Santé
- Qualité de vie
- Environnement et nature
- Milieu social et familial

- 7.1. Et maintenant, avez-vous encore des inquiétudes?

Relance : Personnellement? Et entendez-vous parler d'inquiétudes autour de vous?

Thème 4 Apprentissages et souhaits

8. Aujourd'hui, que retenez-vous de l'accident ferroviaire?

Relance : Qu'est-ce que vous avez appris à travers cette expérience?

- 8.1. Qu'est-ce qui aurait pu vous aider à mieux faire face à cette situation?

Relance : Qu'est-ce que vous diriez à quelqu'un pour l'aider à mieux faire face à ce genre de situation?

9. Comment voyez-vous votre avenir?

- En lien avec votre milieu de vie?
- En lien avec votre qualité de vie personnelle?
- En lien avec votre santé?
- En lien avec des inquiétudes ou des préoccupations?

10. Quel est votre souhait le plus cher concernant Lac-Mégantic?

- 10.1. Est-ce qu'il y a des défis pour ce souhait?

- 10.2. Est-ce qu'il y a des éléments facilitant ce souhait?

11. En un mot, qu'est-ce que Lac-Mégantic représente pour vous?

Thème 5 Questions sur la démarche

12. Avez-vous des choses à ajouter sur les risques et la gestion de ces risques dans la région de Lac-Mégantic?

13. Auriez-vous des personnes à me suggérer que je devrais rencontrer maintenant, pour poser les mêmes questions?

Questions sociodémographiques (pour chacun des participants)

- Sexe
- Tranche d'âge (18-29; 30-39; 40-49; 50-59; 60-69; 70 et plus)
- Enfants à la maison
- Emploi
- Lieu de résidence
- Nombre d'années dans la région de Lac-Mégantic/MRC du Granit numérisé

MERCI!

→ *Échange de coordonnées*

→ *Engagement d'informer sur les résultats du projet*

Annexe 3

Composition sociodémographique de l'échantillon

Composition sociodémographique de l'échantillon (n = 40)

Cette annexe présente la composition sociodémographique des 40 volontaires de l'étude, ce qui exclut les 17 acteurs socioéconomiques ciblés et rencontrés en amont du processus de recrutement. En effet, ces derniers ayant été sélectionnés pour leurs rôles et responsabilités dans le rétablissement de la tragédie, ils n'ont pas été soumis au questionnaire sociodémographique. La composition sociodémographique de l'échantillon n'a pas été utilisée dans l'analyse des résultats de la recherche. En plus d'être en trop petit nombre pour pouvoir dégager une véritable tendance, ces critères n'ont pas fait partie des caractéristiques de recrutement des volontaires.

Dans le cas présent, les 40 participants relevaient des sous-groupes suivants :

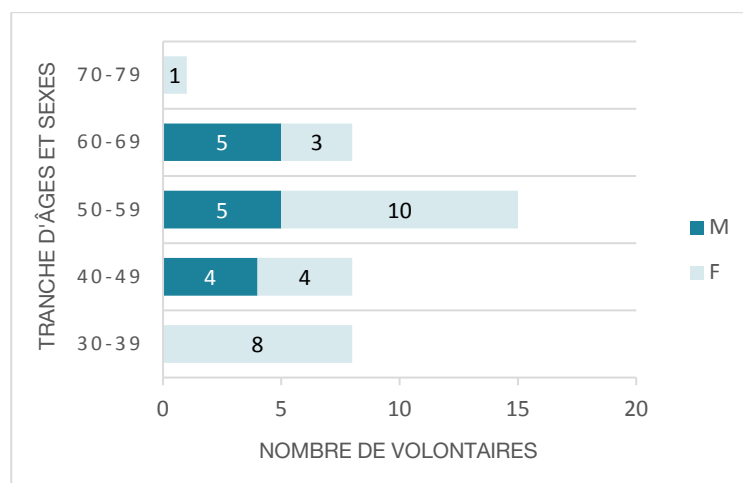
- Les citoyens qui ont été évacués le 6 juillet 2013 (n = 11);
- Les citoyens des autres zones de Lac-Mégantic (n = 10);
- Les citoyens des municipalités avoisinantes de Lac-Mégantic, au sein de la MRC du Granit (n = 9);
- Les acteurs socioéconomiques locaux (gens d'affaires, gestionnaires et professionnels gouvernementaux, analystes et coordonnateurs d'organismes communautaires, etc.) (n = 10).

Pour les besoins de cette recherche, l'échantillonnage par quotas qui a été mené visait donc ces sous-groupes, et non des caractéristiques telles que le sexe, l'âge ou le statut socioéconomique. Le principe consiste à déterminer, « au sein de la population mère, les caractéristiques qui sont importantes pour la recherche et [à choisir] l'échantillon en respectant ces caractéristiques⁷ ». Afin d'assurer une représentativité la plus fidèle possible de la population à l'étude, les participants ont été sélectionnés selon leur appartenance à ces sous-groupes.

Tranches d'âges et sexes

L'âge médian des 40 volontaires se situait entre 50 et 59 ans. Il n'y avait aucun volontaire âgé de 18 à 29 ans, ni aucun volontaire âgé de 80 ans et plus. L'échantillon de volontaires était composé de 26 femmes et de 14 hommes, ce qui correspond à un pourcentage de 65 % de répondants de sexe féminin et de 35 % de répondants de sexe masculin.

Figure 1 Tranches d'âges et sexes

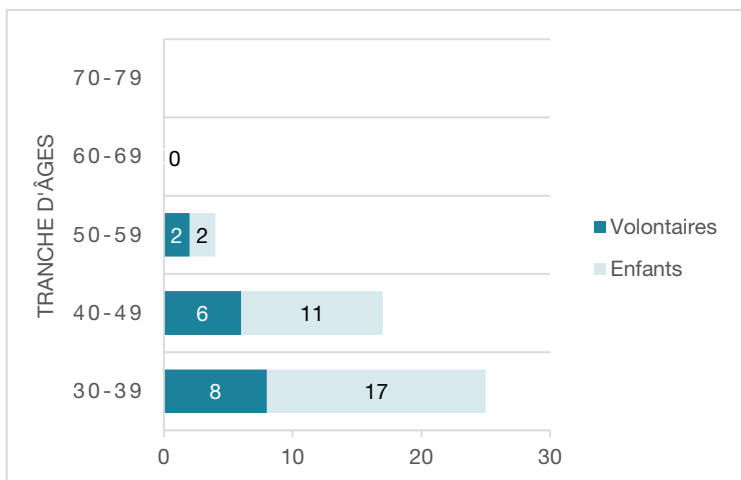


⁷ Mayer R. *et al.* (2000). Méthodes de recherche en intervention sociale. Montréal, Gaétan Morin éditeur. p. 81.

Nombre d'enfants à la maison

Parmi les 40 volontaires, 16 avaient des enfants à la maison, pour un total de 30 enfants affiliés. Les 8 volontaires dans la trentaine avaient tous des enfants à la maison.

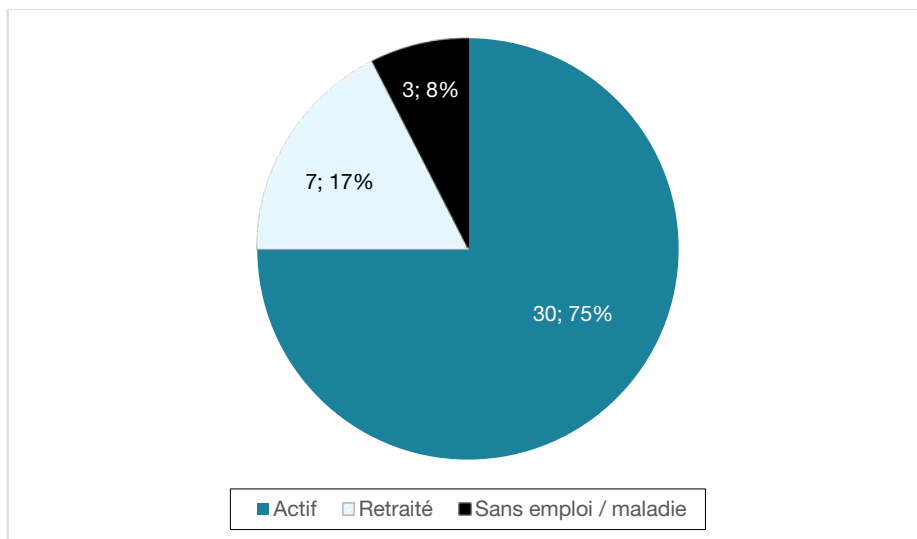
Figure 2 Enfants à la maison



Population active

Les volontaires ont partagé avec les chercheuses leur type d'emplois. Afin de conserver la confidentialité des répondants, les résultats suivants présentent le portrait de la population active.

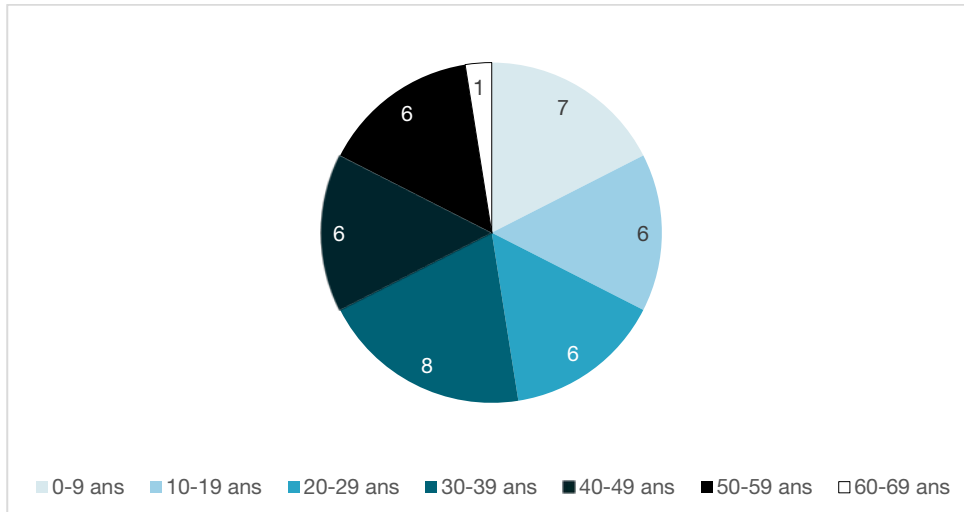
Figure 3 Portrait de la population active



Nombre d'années vécues dans la région

Les volontaires de l'étude représentaient bien proportionnellement les personnes nouvellement arrivées dans la région, ainsi que les habitants de moyenne et de longue dates.

Figure 4 Nombre d'années vécues dans la région



www.inspq.qc.ca