



# RAPPORT 400<sup>e</sup>

Déposé à l'OSCQ le 23 juin 2009



Gouvernement  
du Canada

Government  
of Canada

*Sécurité civile*  
Québec 

## **Recherche et rédaction**

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

Pour alléger le texte, la forme masculine dans ce rapport désigne autant les femmes que les hommes.

Dépôt légal – 2010  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-57928-1 (PDF)

© Gouvernement du Québec, 2010

## Table des matières

MESSAGE DU COORDONNATEUR GOUVERNEMENTAL.....	5
RAPPEL DES ÉVÉNEMENTS .....	6
LA PRÉPARATION .....	7
Le processus de planification .....	7
Groupe de travail sur le programme d'exercices .....	7
Groupe de travail sur la logistique de la colocalisation .....	8
Groupe de travail sur les communications.....	9
LA MOBILISATION.....	9
PARTENAIRES ENGAGÉS DANS L'OPÉRATION .....	10
SÉANCES DE DÉBREFFAGE organisées par le MSP.....	11
SÉANCES DE DÉBREFFAGE organisées par les partenaires.....	15
LES LEÇONS APPRISES .....	16
CONCLUSION .....	17

## Liste des acronymes

ASSS	Agence de santé et des services sociaux
ASPC	Agence de la santé publique du Canada
CCU	Centre de commandement unifié
COG	Centre des opérations gouvernementales
CPSU	Centre de planification stratégique unifié
CSPQ	Centre des services partagés du Québec
DO	Direction des opérations
DRSC-03	Direction régionale de la sécurité civile de la Capitale-Nationale, Chaudière-Appalaches et du Nunavik
DSE	Direction de la Sécurité de l'état
EC	Environnement Canada
GRC	Gendarmerie royale du Canada
HQ	Hydro-Québec
MAMROT	Ministère des Affaires municipales et des Régions et de l'Organisation territoriale
MAPAQ	Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec
MESS	Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
MRI	Ministère des Relations internationales
MSP	Ministère de la Sécurité publique
MTQ	Ministère des Transports du Québec
ORSC	Organisation régionale de la sécurité civile
OSCQ	Organisation de la sécurité civile du Québec
PPI	Personne bénéficiant d'une protection internationale
SC	Santé Canada
SCT	Secrétariat du Conseil du trésor
SHQ	Société d'habitation du Québec
SPC	Sécurité publique Canada
SPVQ	Service de police de la Ville de Québec
SSO	Service de soutien à l'OSCQ
SQ	Sûreté du Québec

## **MESSAGE DU COORDONNATEUR GOUVERNEMENTAL**

La ville de Québec a souvent été l'hôte d'activités internationales, tels les Grands Voiliers en 1984, le Sommet des Amériques en 2001, le Festival d'été de Québec depuis 1982, etc. Chacune de ses activités requiert des préparatifs d'envergures (protocole, logistique, sécurité, communication, etc.) qui souvent repartent de zéro. En 2008, les activités du 400<sup>e</sup> de la ville de Québec nous ont offert une opportunité de planifier, organiser, déployer et évaluer nos façons de faire.

Plutôt que de réinventer de nouvelles règles de gouvernance, l'Organisation de la sécurité civile du Québec (l'OSCQ) s'est mobilisée comme lors de tout événement majeur au Québec qui requiert la coordination gouvernementale. Cette façon de faire est conforme à la décision du Secrétaire général prise en novembre 2005 et qui stipule que « lorsqu'il y a des événements qui requièrent une coordination gouvernementale rapide, les structures et les mécanismes de coordination gouvernementaux de la sécurité civile doivent être activés ».

Cette fois, l'originalité de cet événement repose sur sa durée, soit une année entière, mais aussi sur le fait qu'une coordination conjointe avec la Ville de Québec au niveau municipal et Sécurité publique Canada au niveau fédéral ait été mise en place.

Ce présent rapport permet un réinvestissement des leçons apprises de ces événements dans le processus visant à rendre plus efficaces les actions des membres de l'Organisation de la sécurité civile du Québec (OSCQ). Le présent rapport fournit d'ailleurs des pistes d'amélioration qui leur sont destinées et qui offrent des éléments de base pour des réinvestissements dans les façons de faire.

Enfin, j'invite les coordonnateurs ministériels de l'OSCQ, le directeur régional de Sécurité publique Canada, la directrice générale adjointe responsable du Bureau de la sécurité civile de la Ville de Québec ainsi que tous les autres partenaires ayant oeuvré de près ou de loin à cette année de festivités, à profiter des leçons apprises du 400<sup>e</sup> de la Ville de Québec.

**Michel C. Doré**  
**Coordonnateur gouvernemental de la sécurité civile**

## RAPPEL DES ÉVÉNEMENTS

Parmi toutes les activités entourant le 400<sup>e</sup> de la Ville de Québec, on compte de petits événements tel que le Potager des visionnaires, perché sur le toit du Musée de la civilisation ou bien le site d'Espace Québec où tous les jours et soirs durant la saison estivale, une foule intime pouvait assister à des spectacles variés. Sans oublier le Moulin à images, exploitation originale des silos situés dans le Bassin Louise.

Également, plusieurs événements d'envergure ont marqué le 400<sup>e</sup>. Entres autres, le 49<sup>e</sup> Congrès Eucharistique, le spectacle de Sir Paul McCartney et de Céline Dion. Se sont ces événements d'envergure, de même que le nombre important de petits événements ayant lieu simultanément dans la Ville de Québec qui ont mobilisé la sécurité civile. Le point culminant de cette année a sans nul doute été le XIIe Sommet de la Francophonie qui a eu lieu du 19 au 21 octobre 2008. À cette occasion, tous les paliers ont déployé leurs ressources dans plusieurs centres de coordination.

Plusieurs de ces activités et événements retenaient l'attention sous l'angle de la coordination de l'action gouvernementale en sécurité civile et des relations avec les partenaires fédéraux, régionaux et municipaux, un comité regroupant tous ces paliers a donc été créé afin d'élaborer une démarche de planification concertée, et ce, à l'initiative du coordonnateur gouvernemental de la sécurité civile.

Plusieurs rencontres de ce comité de coordination, appelé comité 400<sup>e</sup>, ont eu lieu en début d'année 2008. Celles-ci ont mené à la création de divers outils de communication ainsi qu'à l'élaboration d'un exercice d'alerte téléphonique et de table ainsi que la création d'une cellule de coordination multipaliers (municipale, provinciale et fédérale).



Le Moulin à images, été 2008.

## **LA PRÉPARATION**

### **Le processus de planification**

À l'initiative du coordonnateur gouvernemental de la sécurité civile, il a été convenu que les trois paliers de gouvernement (municipal, provincial et fédéral) établiraient une structure de coordination conjointe de leur équipe en sécurité civile. Ladite structure a permis des discussions de base sur la planification et la mise en place de mécanismes de coordination de l'action gouvernementale tenant compte des interrelations entre les partenaires provinciaux, fédéraux et municipaux concernés.

Ainsi, le coordonnateur gouvernemental de la sécurité civile a convié une première réunion de planification réunissant les coordonnateurs ministériels de l'OSCQ concernés, la directrice générale adjointe responsable du Bureau de la sécurité civile de la Ville de Québec ainsi que le directeur régional de Sécurité publique Canada.

Le comité s'est rencontré à cinq reprises entre le 1<sup>er</sup> avril 2008 et le 17 juin 2008. Ces rencontres ont permis entre autres de mettre sur pied trois groupes de travail :

- 1) Groupe de travail sur le programme d'exercices;
- 2) Groupe de travail sur la logistique de la colocalisation;
- 3) Groupe de travail sur les communications.

Lors des rencontres du comité 400<sup>e</sup> un suivi des travaux des groupes de travail était réalisé. Le comité a également mis sur pied un outil de planification. À la base, il s'agissait d'un tableau développé par la Ville de Québec et regroupant toutes les festivités du 400<sup>e</sup> pour lesquels les partenaires ont indiqué les niveaux de vulnérabilités anticipés à chacun. Le document dénombrait environ 25 événements à caractère international, une quinzaine de niveau provincial et national et environ 160 activités de niveau local. Le Service de soutien à l'OSCQ (SSO) était le mandataire du document et a invité les M/O concernés à acheminer toute nouvelle information vers le SSO afin que celui-ci le tienne à jour régulièrement.

### **Groupe de travail sur le programme d'exercices**

Ce groupe de travail a proposé au comité 400<sup>e</sup> de réaliser un programme d'exercices, intégrant un exercice d'alerte téléphonique et un exercice de table. Le groupe de travail était coordonné par le SSO du Ministère de la Sécurité Publique (MSP). Il y avait également un représentant de la Ville de Québec, de Sécurité publique Canada (SPC), et de la Direction régionale de la Capitale-Nationale, de Chaudière-Appalaches et du Nunavik (03-12). Le comité s'est rencontré à plusieurs reprises entre le 1<sup>er</sup> avril et le 12 juin 2008.

L'exercice d'alerte a eu lieu au Centre des opérations gouvernementales (COG) le 5 juin 2008 à partir de 17 h 30. L'alerte s'adressait au coordonnateur municipal de la Ville de Québec, à plusieurs coordonnateurs régionaux de l'Organisation régionale de la sécurité

civile (ORSC 03-12) et à leurs coordonnateurs ministériels de l'OSCQ ainsi qu'au directeur régional de Sécurité publique Canada.

Pour sa part, l'exercice de table d'une demi-journée a eu lieu le jeudi 12 juin 2008 à l'Hôtel Québec. Les objectifs de l'exercice étaient de valider l'arrimage des processus de planification et de coordination prévus aux différents paliers, de développer une vision commune des enjeux de la sécurité civile susceptibles de requérir la coordination de l'action gouvernementale et de préciser les contributions locales, régionales (ORSC), provinciales (OSCQ) et fédérales. De même, l'exercice de table voulait également expérimenter les mécanismes de liaison qui assureraient la cohérence dans l'action, notamment pour les centres de décision qui seraient actifs.

L'exercice s'est appuyé sur un sinistre fictif qui se déroulait pendant les fêtes du 400<sup>e</sup> et dont les conséquences étaient attribuables à du temps violent (interruption du service électrique, routes impraticables) et d'une explosion (bris d'aqueduc, système téléphonique endommagé, fuite de gaz, égouts endommagés, etc.). Plusieurs contraintes s'annonçaient, comme l'évacuation de dignitaires, la contamination de l'eau potable dans le secteur touché et l'annulation d'activités prévues à l'occasion du 400<sup>e</sup> de la Ville de Québec.

Les résultats de l'exercice d'alerte et de l'exercice de table sont disponibles dans le rapport Champlain disponible sur Internet sur le site du MSP à l'adresse suivante :

[http://www.msp.gouv.qc.ca/secivile/secivile.asp?txtSection=publications&txtCategorie=rappports\\_exercice&txtSousCategorie=champlain](http://www.msp.gouv.qc.ca/secivile/secivile.asp?txtSection=publications&txtCategorie=rappports_exercice&txtSousCategorie=champlain)

### **Groupe de travail sur la logistique de la colocalisation**

Le groupe de travail sur la planification de la colocalisation au sein du COG était coordonné par la Direction des opérations du MSP. Il était constitué de représentants de la Sécurité civile du Québec, de la Ville de Québec et de Sécurité publique Canada.

Le groupe de travail a proposé la création d'une cellule de concertation, soit un centre de planification stratégique unifiée (CPSU). Celui-ci avait pour fonctions de :

- rassembler et analyser les données sur la situation en cours en provenance de chacune des organisations gouvernementales;
- planifier conjointement la réponse déterminée par les autorités de chacune des organisations et faire son suivi afin que les actions de chacune des organisations soient synchronisées;
- proposer des recommandations concertées aux autorités (coordonnateurs gouvernementaux, directeurs) de chacune des organisations.

Le CPSU permettait à chacun des partenaires d'avoir :

- une vision globale de la situation en cours;
- de connaître les actions prises ou envisagées par chacun des paliers de gouvernement;
- de proposer des solutions concertées pour la prise de décision des autorités.

Le CPSU n'entravait en rien les liens existants à l'intérieur de chacune des organisations avec leurs partenaires en sécurité civile. De plus, il ne se substituait pas à l'une ou l'autre des structures déjà existantes. Il était complémentaire à celles-ci. Il a été mis en place durant le volet préparation, la phase de l'intervention ne l'ayant pas nécessité.

Le groupe de travail sur la logistique de la colocalisation au COG aura permis l'identification, par chacune des organisations, des personnes susceptibles de faire partie du CPSU, une visite des lieux, la vérification des outils mis à leur disposition, la planification logistique ainsi qu'une meilleure interopérabilité des systèmes de gestion de l'information.

### **Groupe de travail sur les communications**

Ce groupe de travail coordonné par Services Québec était formé de représentants de M/O susceptibles d'être interpellés en cas de sinistre survenant lors des activités entourant le 400<sup>e</sup> anniversaire de la Ville de Québec. Il s'agissait de l'ASSS Capitale-Nationale, du CSPQ, d'Hydro-Québec, du MAPAQ, du MESS, du MRI, du MSSS, du MSP, du MTQ, de Services Québec et de la SQ. Également, des représentants du Secrétariat d'organisation du XII<sup>e</sup> Sommet de la Francophonie, de Sécurité publique Canada ainsi que du Service des communications de la Ville de Québec se sont joints au groupe de travail.

Un rapport fait état des travaux réalisés par les membres du groupe de travail sur les communications : Bilan des activités - Comité intergouvernemental de travail sur les communications d'urgence afférentes au 400<sup>e</sup> anniversaire de la Ville de Québec et au XII<sup>e</sup> Sommet de la Francophonie. Ce rapport a été réalisé par la Direction de la coordination de l'information et des mesures d'urgence de Services Québec.

Ce rapport cite la production de différents documents, notamment un cheminement type en matière de communication d'urgence, un processus de rétroinformation en continu et un document unifié des lignes de presse. De même, la création d'un forum de discussion, en collaboration avec le CSPQ, a permis de déposer et consulter tout document en lien avec les communications d'urgence liées au 400<sup>e</sup> anniversaire de la Ville de Québec et au XII<sup>e</sup> Sommet de la Francophonie. Un centre de presse a également été identifié dans la salle multimédia du ministère de la Santé et des Services sociaux mais n'a pas été activé. Il aurait permis de regrouper tous les intervenants du gouvernement du Québec qui auraient pu devoir s'adresser aux médias advenant une problématique majeure justifiant l'intervention de l'OSQ.

### **LA MOBILISATION**

Bien que l'année entière ait été remplie d'une foule d'activités, deux périodes avaient été anticipées pour une probable mobilisation des partenaires de la sécurité civile. La première étant associée aux fêtes commémoratives de la Ville de Québec le 3 juillet et l'autre au XII<sup>e</sup> Sommet

de la Francophonie du 17 au 19 octobre. La présence de nombreux dignitaires internationaux à ces deux événements en est la principale raison.

Pour ce qui est des fêtes commémoratives, aucune mobilisation en tant que telle n'a eu lieu. La majorité des partenaires ont assuré leur mandat régulier. Le COG ayant tout de même accueilli des agents de liaison des trois paliers de gouvernement dont SPC, MRI, Services Québec et la Ville de Québec. Il s'agissait plutôt d'une surveillance plus soutenue par le COG et les agents de liaison présents en lien avec leur réseau respectif. Par contre, le XII<sup>e</sup> Sommet de la Francophonie a donné lieu à la mobilisation de partenaires. Dès le 12 octobre 2008, cinq cellules de coordination des opérations regroupant des partenaires représentant divers paliers de la structure de sécurité civile ont été mises en place. La mobilisation des partenaires au sein de ces centres s'est donc effectuée avant le début du Sommet, pour que les intervenants puissent se concerter sur les façons de faire et s'approprier leur environnement de travail ainsi que les ressources mises à leur disposition.

Ainsi, les cinq lieux de coordination suivants ont été activés :

1. La Régie des opérations du Secrétariat d'organisation du XII<sup>e</sup> Sommet de la Francophonie - rue St-Amable à Québec;
2. Le Centre de commandement municipal de la Ville de Québec ou Centre de commandement unifié (CCU) - rue Clémenceau à Beauport;
3. Le centre des opérations gouvernementales – COG – boul. Laurier à Québec;
4. Le Centre de coordination des communications d'urgence de Sécurité Publique Canada – Région de Québec - Gare maritime Champlain;
5. Le Centre intégré des communications policières - Gare maritime Champlain.

Le Centre de coordination des communications en mesures d'urgence situé à la Place d'Youville à Québec est un autre centre qui prévoyait être ouvert si la situation l'exigeait. Également, le CPSU aurait été mobilisé au besoin au sein du COG.

## **PARTENAIRES ENGAGÉS DANS L'OPÉRATION**

### *Gouvernement du Québec*

Centre des services partagés du Québec

Hydro-Québec

Ministère de la Sécurité publique

Ministère des Relations internationales

Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire

Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Ministère des Transports du Québec

Services Québec

Secrétariat du conseil du trésor

Sûreté du Québec

### *Ville de Québec*

Bureau de la Sécurité civile de Québec  
Bureau des Grands événements de la Ville de Québec

*Gouvernement du Canada*  
Agence de santé publique du Canada  
Gendarmerie royale du Canada  
Industrie Canada  
Santé Canada  
Sécurité publique Canada  
Travaux publics et services gouvernementaux Canada

### **SÉANCES DE DÉBREFFAGE organisées par le MSP**

Le MSP a proposé la réalisation de trois séances de débriefage opérationnel :

1. La Direction des opérations (DO) a demandé aux employés du MSP qui ont été mobilisés à l'un ou l'autre des différents centres de coordination de leur faire parvenir leurs commentaires. Les éléments ou thèmes qui leur ont été proposés sont : circulation de l'information, arrimage des différents centres d'opération et colocalisation au sein du Centre des opérations gouvernementales (COG)
2. La DO a demandé à leurs partenaires (Ville de Québec, MAPAQ, MTQ, MRI, MSSS, Services Québec, COG, DO, DSE, SPC et EC) de leur faire parvenir leurs commentaires. Les éléments ou thèmes qui leur ont été proposés sont : circulation de l'information, arrimage des différents centres d'opération et colocalisation au sein du Centre des opérations gouvernementales (COG)
3. Le SSO a eu le mandat de réaliser une séance de débriefage opérationnel sur le 400<sup>e</sup> de la Ville de Québec avec les partenaires de l'OSCQ qui ont fait partie du comité de planification 400<sup>e</sup>. Cette séance devait avoir lieu mais l'opération Grippe A (H1N1) a mobilisé l'OSCQ à partir du 27 avril 2009 ce qui ne permettait plus de la tenir.

Dans le tableau suivant, sont présentés les principaux commentaires reçus par les employés du MSP qui ont été mobilisés à l'un ou l'autre des différents centres de coordination :

<i>Points forts et points à améliorer</i>
<i>Circulation de l'information</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les représentants du COG ont apprécié être présent à la Régie des opérations du Sommet car toutes les informations d'ordre opérationnel y transitaient.</li><li>• La présence de certains représentants du COG à la Régie des opérations du Sommet semblait être vue inopportune, et ce, par l'équipe du Sommet et non par les partenaires (M/O) provinciaux ou fédéraux.</li><li>• Les informations générales provenant des forces policières étaient diffusées aux partenaires présents dans le CCU.</li></ul>

- Des directives plus précises auraient été souhaitables concernant la procédure de validation d'une information avant son intégration dans Neptune 4.
- Les personnes présentes au COG ont été informées à l'avance de la procédure de démobilisation.

*Arrimage des différents centres d'opération*

- La saisie des informations sur Neptune 4 d'un centre à l'autre n'était pas harmonisée (ex. la procédure de démobilisation du COG).
- La présence au CCU de représentants de la DRSC-03 du MSP concernée a été appréciée. De cette façon, ces derniers étaient prêts à soutenir les intervenants municipaux et à mobiliser l'ORSC rapidement.
- Les employés du MSP ont été informés des autres centres de coordination qui devaient être mis en place et des personnes qui y seraient postés lors d'une rencontre préparatoire.

*Colocalisation au sein du COG*

- La planification au préalable de la venue des partenaires externes a été possible puisqu'il s'agissait d'événements connus.
- L'aménagement était idéal pour la gestion de l'information.
- Les repas offerts étaient de qualité.

Dans le tableau suivant, les principaux commentaires reçus par les partenaires du COG (Ville de Québec, MAPAQ, MTQ, MRI, MSSS, Services Québec, DO, DSE, SPC et EC) :

***Points forts et points à améliorer***

*Circulation de l'information*

- La méconnaissance des agents de liaison au COG quant aux attentes en ce qui concerne le partage de l'information a été perçue.
- Le suivi du statut des informations dans le journal Neptune 4 a été déficient.
- L'application Neptune 4 a cessé d'être alimenté et/ou mis à jour en cours d'opération.
- La circulation de l'information avec des autorités policières a été peu importante.
- La circulation de l'information a été bonne et rapide lors des activités communes de préparation et d'intervention entre les partenaires présents au COG, notamment lors des séances de coordination conjointe.
- L'information entre le Centre de coordination fédéral, le CCU et la Régie des opérations était bonne.
- Le processus de retour d'expérience fut instigué de manière tardive, estompant ainsi la mémoire corporative concernant l'événement.

### *Arrimage des différents centres d'opération*

- Le fait que le Protocole<sup>1</sup> n'ait pas été présent au CCU a retardé l'obtention d'un rapport de police.
- Le système de cartes d'accès au COG peut être contraignant pour certaines organisations.
- Les îlots des partenaires sont bien identifiés au COG, cependant, il y avait certaines difficultés quant à l'identification du personnel du COG, de la Direction des opérations du MSP et des agents de liaison.
- La proximité d'un guichet automatique ou la présence d'un service Interac à la cafétéria de l'édifice du COG aurait été pratique.
- La direction des séances de coordination conjointe était assurée seulement par un représentant de l'OSCQ et non pas conjointe.

### *Colocalisation au sein du COG*

- Le déroulement des activités pouvait être suivi grâce à plusieurs écrans.
- Le nombre de casques d'écoute n'était pas suffisant.
- La venue de plusieurs employés du MSP non impliqués au COG rendaient le travail moins facile.
- L'information de Neptune 4 diffusée à partir du projecteur central n'était pas visible par tous les partenaires.
- Le COG est bien aménagé pour le travail.
- La présence d'un spécialiste météorologue sur place amène une connaissance plus élargie de la situation.
- Le soutien des ressources informatiques du COG était adéquat.
- Le bon respect des responsabilités et des compétences juridictionnelles ont été témoigné par les partenaires.
- Le choix des repas était bon et les quantités suffisantes. Des repas chauds auraient pu être prévus pour une meilleure diversification du menu.
- L'utilisation de communications sécurisées (téléphone et télécopieur sécurisés) a engendré certaines contraintes dans le COG.
- Le service téléphonique était adéquat et permettait des transferts de lignes.
- La colocalisation a grandement facilité l'échange d'information fédérale-provinciale du point de vue des communications.

Dans le tableau suivant, se trouve les principales propositions relatives aux commentaires reçus par les employés du MSP et les partenaires qui ont été mobilisés à l'un ou l'autre des différents centres de coordination :

<sup>1</sup> Le Protocole du gouvernement du Québec se rapporte à l'entité administrative responsable de l'application des Conventions de Vienne sur les relations diplomatiques et consulaires, et de l'application des privilèges, immunités et prérogatives de courtoisie qu'octroie le Québec aux ambassades, consulats et organisations internationales gouvernementales, et à leurs fonctionnaires sur le territoire du Québec. [http://www.formulaire.gouv.qc.ca/cgi/affiche\\_doc.cgi?dossier=3528&table=0](http://www.formulaire.gouv.qc.ca/cgi/affiche_doc.cgi?dossier=3528&table=0)

## ***Propositions***

### *Circulation de l'information*

- La présence d'un représentant du COG au sein d'une organisation externe à l'appareil gouvernemental, tel la Régie des opérations, devrait être soutenue par des rencontres entre les intervenants de la sécurité civile (ceux qui seront présents dans le centre de l'organisation externe) et ceux de l'organisation hôte au préalable.
- Les fonctions de liaison pourraient être mieux définies pour les personnes et les organisations susceptibles d'agir dans cette fonction. Une liste de tâches de base associées à la fonction de liaison pourrait être développée et fournie aux agents de liaison.
- Le développement d'un utilitaire dans Neptune 4 qui notifierait lorsque des informations qui n'étaient pas validées le deviennent, est à envisager.
- Les séances de débriefage devraient être réalisées le plus tôt possible à la suite de l'événement.

### *Arrimage des différents centres d'opération*

- Le Protocole du gouvernement du Québec, lorsque requis, devrait être présent au CCU pour obtenir l'information factuelle en temps réel et prendre directement part à la prise de décision commune.
- Les divers intervenants qui auront à faire la saisie des informations dans Neptune 4 devraient se rencontrer au préalable afin d'éviter la confusion (uniformité dans les termes utilisés, choix des informations mises à la disposition des intervenants, etc.).
- Des cartes d'accès que les détenteurs peuvent conserver pendant toute la durée de l'opération devraient être privilégiées.
- Lors des séances de coordination conjointe au COG, chaque organisation coordonnatrice (Ville de Québec, OSCQ, SPC) devrait coordonner les échanges relevant de son niveau de juridiction.

### *Colocalisation au sein du COG*

- L'achat de casques d'écoute supplémentaires devrait être prévu.
- L'accès au COG devrait être restreint aux partenaires et employés du MSP qui y travaillent.
- Le nom des personnes présentes au COG pourrait être affiché, soit directement à l'îlot, soit sur un organigramme affiché au mur avec leurs coordonnées.
- La présence des partenaires inhabituels, tels les représentants du gouvernement fédéral, les M/O moins impliqués dans l'OSCQ, devrait être planifié afin qu'ils se familiarisent avec les lieux, procédures, accès et autres, etc.
- Des pratiques de colocalisation avec les partenaires concernés devraient être maintenues pour les prochains événements similaires.
- Des repas chauds devraient être servis le soir lorsque l'intervention se poursuit au-delà de quelques jours.
- Un espace fermé et pouvant être verrouillé devrait être prévu pour l'installation de communications sécurisées.

## **SÉANCES DE DÉBREFFAGE organisées par les partenaires**

Deux partenaires, Sécurité publique Canada et Services Québec, ont effectué un retour d'expérience sur leurs façons de faire, plus particulièrement pour le Sommet de la Francophonie.

1. Sécurité publique Canada (SPC) a élaboré un Bilan des communications fédérales XII<sup>e</sup> Sommet de la Francophonie. À titre de leçons apprises, SPC considère qu'il faut conserver la relation avec les partenaires régionaux, tant fédéraux que provinciaux. Également, en matière de communications d'urgence, lors de l'envoi de mises à jour de produits de communication, SPC propose que soit indiqué clairement le nouveau contenu en utilisant un caractère gras ou une couleur. Il est aussi mentionné que soit prévu à l'avenir un casque d'écoute à tous les postes de l'îlot fédéral au COG. À propos de Neptune 4, une recommandation vise à s'assurer qu'il ne soit pas nécessaire de faire des doubles entrées dans l'application afin que les communicateurs puissent suivre le fil des événements.

Le document cité plus haut a été réalisé en collaboration avec l'Agence de santé publique du Canada (ASPC), l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), le Bureau du conseil privé (BCP), les Forces canadiennes (FC), la Gendarmerie Royale du Canada (GRC), Santé Canada (SC), le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), Transports Canada (TC), les Affaires étrangères et Commerce international Canada (MAECI), Travaux publics et les Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

2. Le groupe de travail sur les communications, coordonné par Services Québec, a également voulu faire état des travaux réalisés par ses membres dans le document : Bilan des activités - Comité intergouvernemental de travail sur les communications d'urgence afférentes au 400<sup>e</sup> anniversaire de la Ville de Québec et au XII<sup>e</sup> Sommet de la Francophonie. Voici les principales recommandations qui ressortent de ce rapport :

- ✓ Préciser le mandat du comité ainsi que le profil souhaité des représentants des M/O invités à y siéger.
- ✓ Impliquer tous les acteurs même s'ils sont des partenaires externes à l'OSCQ tels que le Secrétariat d'organisation du XII<sup>e</sup> Sommet de la Francophonie, SPC et la Ville de Québec.
- ✓ Que les modifications apportées aux différentes versions de documents (revues de presse, cheminement type, etc.) soient plus clairement identifiées afin d'en faciliter la consultation.
- ✓ Faciliter l'adhésion des partenaires en amont des événements en optant plutôt sur l'élaboration de messages-clés pour chacune des organisations concernées plutôt que sur l'identification de lignes de presse.
- ✓ Faire en sorte qu'une seule organisation soit la plaque tournante et fasse le lien entre tous les intervenants.
- ✓ Définir les listes de distribution et les contenus à se transmettre dès le début des travaux d'un comité de ce type.
- ✓ Ne pas convoquer de rencontres superflues qui, bien qu'intéressantes, ne permettent pas nécessairement de faire avancer les travaux du groupe.
- ✓ Reconnaître le travail accompli du groupe de travail en émettant un communiqué de presse reflétant le travail réalisé.

Dans cette section, nous avons fait état des conclusions des séances de débriefage portées à la connaissance du MSP sans laisser entendre qu'aucun autre retour d'expérience n'ait eu lieu dans les organisations concernées.

## **LES LEÇONS APPRISES**

- Les efforts de colocalisation des partenaires au COG du MSP sont appréciés et doivent être envisagés pour tout autre événement qui le requiert.
- Neptune 4 demeure un outil adapté au suivi d'une opération de sécurité civile d'envergure quoique le développement d'utilitaires et d'une procédure, visant notamment l'uniformité des informations, soient nécessaires.
- L'identification des représentants, la connaissance de leurs rôles et mandats ainsi que leur familiarisation aux outils et à l'aménagement dans un centre de coordination, sont essentiels à la préparation ou l'intervention efficace lors d'un événement de cette nature.
- Les fonctions d'agent de liaison sont méconnues et devraient faire l'objet d'une plus grande attention.
- Les séances de débriefage devraient avoir lieu plus rapidement après l'événement, de sorte que les gens ayant participé à l'opération aient les événements plus frais à leur mémoire.

## CONCLUSION

Le 400<sup>e</sup> de la Ville de Québec fut une année riche en couleurs dont les québécois se souviendront longtemps grâce à une multitude d'activités. Ces événements ont attiré l'attention de tous les partenaires de la sécurité civile et pour mener à bien la planification entourant cette année de festivités, une initiative du MSP les a conviés à se regrouper.

En résulte une planification conjointe entourant le 400<sup>e</sup> de la Ville de Québec qui est une première et qui a été un franc succès. En effet, les partenaires ont apprécié les efforts de concertation et le travail qui a été fait et considèrent maintenant que des événements d'envergure devraient toujours bénéficier d'une telle coordination gouvernementale.

Le grand nombre d'enjeux qui étaient ressortis lors de l'exercice de table démontrent à quel point ce type d'événements suscite une réflexion en sécurité civile. En effet, il est important de se soutenir, en respectant les champs de compétence des partenaires et en s'assurant surtout d'une cohérence gouvernementale. Cette cohérence dans les actions est essentielle, tout spécialement au niveau des communications.

Il est bon de souligner les efforts des groupes de travail qui ont été mis en place mais tout spécialement celui sur les communications. Leur assiduité, l'originalité de leurs outils et la qualité de leur travail démontre une implication en sécurité civile hors du commun!

Une expérience de planification conjointe telle que celle entourant le 400<sup>e</sup> de la Ville de Québec a permis de faire ressortir les arrimages nécessaires à la bonne coordination gouvernementale. Nul doute que ce qui ressort du présent rapport pourra alimenter le sous-comité sur les grands événements de l'OSCQ qui sera mis sur pied. Éventuellement, il sera possible de s'inspirer de ces travaux pour le développement d'une nouvelle mission au PNSC qui porterait notamment sur l'accueil d'activités internationales.



Photo historique prise le 6 juillet 2008 sur les plaines d'Abraham