

Inondations printanières 2017 Ville de Gatineau

Analyse indépendante externe concernant l'encadrement et la gestion de l'événement



MUSE Consultant Inc.

Soutien en mesures d'urgence et gestion des situations d'exception

Table des matières

- Introduction
- Méthodologie
 - Démarche d'analyse
- Encadrement de la sécurité civile Ville de Gatineau
 - Structure de l'Organisation municipale de sécurité civile (OMSC)
 - Plan de sécurité civile
 - Plan d'intervention particulier "Inondation"
- Niveaux de gestion Exercice des responsabilités
 - Politique
 - Stratégique
 - Tactique et opérationnel
- Retour sur les événements
 - Système d'alerte et de mobilisation
 - Prise en charge de l'événement Intervention
 - Rétablissement
- Constats et observations Synthèse
- Recommandations
- Conclusion 8.





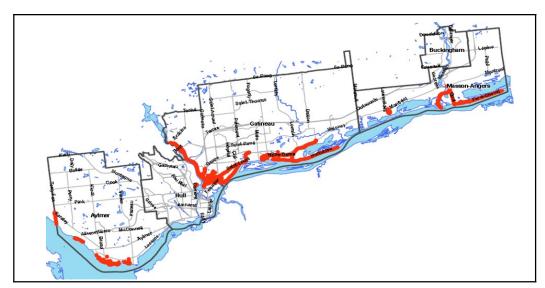
Introduction

Analyse de risque

Démarche qui inclut l'identification des risques possibles et une évaluation de la probabilité qu'ils surviennent en considérant également l'impact de ces événements sur la vie, les biens et les infrastructures essentielles sur la base du pire scénario réaliste.

Contexte

Au cours du printemps 2017, la Ville de Gatineau a été le théâtre "en temps réel" de ce genre de scénario. Les événements ont requis un encadrement exceptionnel (intensité – longue période – impacts multiples sur le territoire).



Méthodologie

Démarche d'analyse

- Examen de la procédure d'encadrement de la sécurité civile existante à la Ville de Gatineau et des documents utilisés pour faciliter la gestion d'événement en situation d'exception au niveau municipal en général et pour faire face à l'aléa "Inondation" en particulier.
- Recherche de la bibliographie disponible pour identifier les informations les plus pertinentes et répertorier les éléments qui constituent les meilleures pratiques dans le domaine.
- Rencontres et entrevues avec les membres du conseil, les intervenants de l'OMSC, des ressources externes et des citoyens:

Élus: 12 personnes

Intervenants municipaux: 23 personnes

Ressources externes: 11 personnes

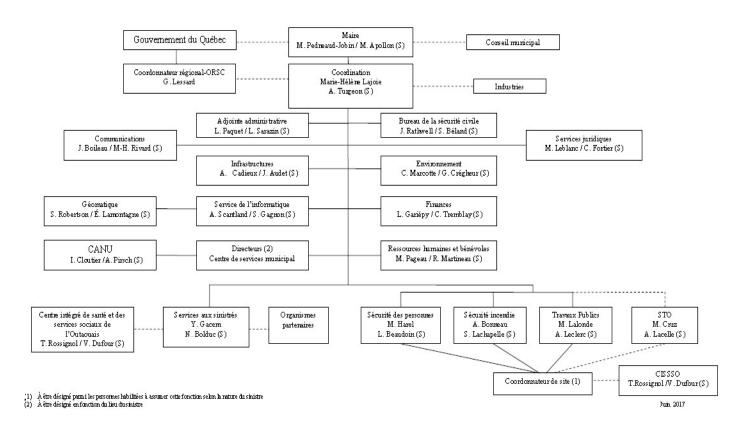
Citoyens: 6 personnes





Structure de l'Organisation municipale de sécurité civile

- Ce modèle est une structure parallèle à celle déjà existante pour les opérations courantes;
- Cette structure est activée en tout ou en partie selon les besoins requis face à la situation.







| 1888 | Faits saillants | Commentaires MCI |
|-------|---|---|
| Les t | rois niveaux de gestion | |
| • | Les trois niveaux de gestion apparaissent dans l'organigramme. | Le troisième niveau "tactique et opérationnel", qui correspond à la gestion de site, devrait se retrouver directement sous la responsabilité du coordonnateur municipal de la sécurité civile. |
| Coor | donnateur municipal de la sécurité civile | |
| • | Le poste de coordonnateur municipal est attribué à la directrice générale; Le poste de substitut à cette fonction est attribué à un directeur général adjoint. | Pour optimiser les responsabilités de la directrice générale (gestion des activités courantes, participation active auprès du maire et de la cellule de crise de la mairie), le poste de coordonnateur municipal devrait idéalement être assigné à une autre personne de l'équipe de direction de la Ville. |
| Direc | ctions et services de la Ville | |
| • | La plupart des directions et services de la Ville apparaissent dans l'organigramme. | On devrait surtout y retrouver les directions/services identifiés comme responsable de "mission". Une mission "Support stratégique et logistique à l'OMSC" pourrait être créée afin d'inclure les services experts (Approvisionnement, Finances, Informatique, Géomatiques, Ressources humaines et Services juridiques). |
| Parte | enaires externes | |
| • | Divers partenaires externes (gouvernementaux ou autres) se retrouvent à divers endroits dans l'organigramme. | Une boîte spécifique aux "partenaires externes" pourrait être rattachée directement à la coordination municipale de la sécurité civile. |





Plan de sécurité civile

- Document dans lequel une municipalité énonce les orientations stratégiques en matière de gestion des risques en fonction des quatre dimensions de la sécurité civile: prévention, préparation, intervention et rétablissement;
- Le plan précise le modèle fonctionnel qui sera utilisé en cas d'événement exceptionnel.







| | Faits saillants | | Commentaires MCI |
|-------|--|---|--|
| Ident | ification des risques | | |
| • | Une liste détaillée des principaux risques identifiés pour le territoire est disponible suite à une étude de vulnérabilité en 2003 (mise à jour en 2010). | • | Une révision serait souhaitable pour assurer d'avoir en main les informations les plus à jour possible. |
| Procé | dures d'alerte et de mobilisation | | |
| • | Les procédures d'alerte et de mobilisation sont décrites à l'aide d'un texte descriptif et accompagnées de liste, tableau ou schéma. | • | Aucun commentaire |
| Respo | onsabilité de mise en œuvre du plan | | |
| • | La mise en œuvre du plan est attribuée au niveau politique alors que cette responsabilité doit relever du coordonnateur municipal de sécurité civile pour des raisons opérationnelles évidentes. | • | On ne retrouve aucune mention de la responsabilité du coordonnateur municipal de la sécurité civile et de son pouvoir à ce sujet alors que, dans les faits, le plan est activé à son niveau sous les conseils des intervenants sur le terrain (police, pompier, etc.). |
| Comr | <u>nunications</u> | | |
| • | Une section dédiée aux communications précise certains éléments de contenu. | • | Les éléments liés aux communications (interne et externe) sont requis. Toutefois, les détails de mise en œuvre devraient se retrouver dans un manuel des opérations spécifique à cette mission. |
| Prote | ction de la population et rétablissement | | |
| • | La section concernant les mesures de protection de la population, de la sauvegarde des biens et du rétablissement énumère une série d'activités et de tableaux d'accompagnement pour faciliter la réalisation des actions identifiées. | • | En plus de l'information sur le sujet, la description de cette dimension devrait inclure une description de la composition et du mandat du "Comité de planification et d'organisation du rétablissement" ; |

Étude de vulnérabilité - 2003 (Révisé en 2010)

- 1. Inondations
- 2. Séismes
- 3. Feux de forêt / Sinistres mineurs
- 4. Chaleur accablante
- 5. Tornades

Faits saillants (autres)

- Objectifs
- Liste de distribution et mise à jour
- Description des missions
- Modalités de gestion d'un sinistre (documents d'accompagnement)





Plan d'intervention particulier *Inondation*

- Document dans lequel on retrouve les informations, les outils et les procédures nécessaires à la gestion d'une situation d'urgence;
- Il prévoit le déploiement de mesures exceptionnelles et le besoin d'une coordination en fonction d'un aléa spécifique.







| Faits saillants | Commentaires MCI |
|--|--|
| Introduction | |
| En introduction, on retrouve une description pertinente du bassin versant (action des barrages et rivières) et des impacts possibles lors des crues printanières ou en période de forte précipitation. | Aucun commentaire |
| Prévention et préparation | |
| Les aspects préventifs et de préparation sont présentés de façon succincte. | Cette section pourrait être plus élaborée, notamment en suggérant et précisant les actions spécifiques pour les directions et services impliquer dans ce plan (ex : organisation des rencontres préparatoires, entretien des équipements et outils de monitoring, etc.). |
| Coordination du site | |
| À la section coordination du site, on décrit clairement le service qui aura cette responsabilité (Service de la sécurité incendie). | Toutefois, à tout moment et selon les circonstances, le coordonnateur municipal de la sécurité civile peut confier cette tâche à la personne ou au service qu'il juge approprié à ce moment. |
| Intervention | |
| La section concernant les mesures d'intervention décrit, principalement à l'aide de tableaux "aide-mémoire", les activités et tâches à compléter pour bien réaliser le mandat. | Il serait approprié de retrouver dans cette section les tâches précises à réaliser pour le coordonnateur municipal, le coordonnateur de site et pour les intervenants des directions et services désignés; |
| Rétablissement | |
| Les mesures de rétablissement décrivent une série d'actions à prendre dans ce contexte. | Aucun commentaire |

Faits saillants (autres)

- Caractéristiques du risque "Inondation" - Communications





Le niveau politique

- Il établit les paramètres de gestion de la situation d'exception;
- Il indique aux décideurs stratégiques les grandes priorités;
- Il approuve les choix faits qui auront un effet durable sur le sentiment de sécurité des citoyens, sur la continuité des services de la Ville, sur la viabilité économique et sur son image régionale et provinciale;
- La gestion politique de l'intervention est généralement assuré par la cellule de crise de la mairie.





| Faits saillants | Commentaires MCI | |
|--|--|--|
| Cette structure n'a pas été déployée au cours des événements; Conséquemment, le maire et certains membres de son cabinet ont plutôt assuré une présence active et régulière au Centre de coordination des mesures d'urgence (CCMU) sans que d'autres élus ne soient spécifiquement impliqués formellement dans le suivi des événements et du processus décisionnel; Une mise à jour régulière de l'information à l'ensemble des élus a été assurée par la directrice générale dans le cadre de l'exercice de ses responsabilités en tant que coordonnateur municipal de sécurité civile. | La cellule de crise de la mairie n'est pas une structure prévue et en usage présentement dans les plans et procédures actuels à la Ville; Cette structure spécifique au niveau politique permet d'élargir le nombre d'élus pouvant participer activement à la gestion d'un événement à ce niveau, notamment les membres du comité exécutif; Un lien de communication pour l'ensemble des élus y est normalement prévu et permet de les informer de la situation en cours pour permettre de bien cerner les enjeux et de traiter des préoccupations particulières qu'ils pourraient identifiés; Aucune séance d'information, de formation ou de sensibilisation spécifiques à la gestion des urgences à l'intention des élus n'a été offerte au cours des dernières années; Quelques élus ont une certaine expérience dans le domaine de la gestion des urgences provenant de leur expérience de travail antérieure; Quelques élus ont eu des échanges informels sur le sujet à l'interne (ex : visite du CCMU, court briefing). | |





Le niveau stratégique

À partir des priorités et des orientations stratégiques ciblées par le niveau politique:

- Il établit la mission, les impératifs et les grands objectifs à atteindre;
- Il se concentre sur les points importants, les décisions pivots et sur ce qui se profile à l'horizon ainsi que sur les conséquences à long terme;
- Il donne l'orientation générale de la réponse de la Ville face à la situation d'exception: déploiement des ressources, axes de communications des messages, etc.;
- Il approuve les orientations des actions prises sur le terrain et la gestion des conséquences sur le site.



La gestion stratégique est généralement effectuée au *Centre* de coordination des mesures d'urgence (CCMU) qui est le lieu de travail de l'Organisation municipale de sécurité civile (OMSC).

Ses travaux sont coordonnés par le coordonnateur municipal de la sécurité civile ou son substitut.

On y prend les décisions stratégiques de gestion à court et à moyens termes et les décisions de coordination de réponse à la situation.





| Faits saillants | Commentaires MCI |
|--|---|
| Le CCMU a été activé dès le début du premier épisode d'inondation (avril) et une activité intense et soutenue s'y est déroulée durant toute la période couverte par les inondations printanières; | Les équipes identifiées pour travailler au CCMU ont été rapidement mobilisées. Elles sont confiantes et bien rodées pour exercer leurs rôles et responsabilités à ce niveau de gestion. Deux équipes de travail identifiées (A: jour - B: soir/nuit) |
| L'ensemble du personnel identifié pour y travailler (chargés de mission et services experts) a bénéficié de séances de formation adéquates et régulières dans le passé ce qui a grandement permis d'assurer l'efficacité de la coordination de l'événement; | Pour la plupart, les personnes qui œuvrent au CCMU sont expérimentées ce qui leur permet d'être en mesure de rapidement supporter les personnes qui pourraient être moins à l'aise dans cet environnement de travail ou qui sont confrontées à des enjeux majeurs sur le terrain; |
| Compte tenu de l'étendue des inondations sur le territoire (plusieurs secteurs touchés sur une grande superficie le long du littoral de la Rivière des Outaouais), stratégiquement pour le 2e événement (mai), la décision a été prise de regrouper le personnel normalement déployé au centre de coordination d'urgence sur le site (COUS) directement dans les locaux du CCMU; | Cette décision semble avoir permis d'assurer une performance élevée dans la justesse de l'identification claire des enjeux et de la prise de décisions qui s'en est suivi; Toutefois, cette situation semble avoir diminué l'efficience du leadership sur le terrain. On a remarqué qu'occasionnellement, certaines décisions prises au CCMU n'étaient pas nécessairement exécutées de façon satisfaisante sur le terrain et pouvaient demander une révision qui n'aurait probablement pas été requise par la présence d'un COUS sur le terrain; Cette situation ne semble pas avoir compromis l'efficacité de la réponse requise face aux situations à gérer, mais elle a demandé plus d'efforts ainsi que certains ajustements et validations accrus selon les circonstances; |
| Le local aménagé et utilisé comme CCMU est fonctionnel et technologiquement performant. Il permet aux utilisateurs d'œuvrer dans des conditions de travail optimales. | Au Québec, il est un des centres les plus avancés au niveau des aménagements offerts et des équipements technologiques disponibles. |





Les niveaux tactique et opérationnel

<u>Tactique</u>: Il correspond aux interventions menées localement sur le site. Les représentants en autorité des organisations concernées (internes et externes) par la gestion des interventions présentent les actions et les mesures qu'ils envisagent. Le tout est discuté en concertation afin de définir les modes d'opération et le plan d'action des interventions en fonction des orientations stratégiques.



La gestion tactique et opérationnelle sur le site s'effectue généralement au *Centre d'opération d'urgence sur le site* (COUS), lieu où se regroupent les intervenants de la Ville et des partenaires externes chargés de la gestion des conséquences sur le site même de la situation d'exception.

Cette gestion est très axée sur le court terme et sur l'atténuation des conséquences immédiates.

| | Faits saillants | Commentaires MCI |
|---|---|---|
| • | Un COUS a été ouvert dès le début du premier épisode d'inondation (avril) dans les locaux du Quartier général du Service de police; Pour l'occasion, c'est un officier du Service incendie qui a occupé la fonction de coordonnateur de site; | Selon la période où un COUS est activé, la performance peut être variable puisque les personnes identifiées pour y travailler n'ont pas toutes un niveau d'expérience et/ou de formation adéquat pour maintenir une performance élevée; |
| • | Toutefois, le personnel du COUS a été amené à travailler à partir du CCMU pour le deuxième épisode d'inondation (mai). À cette occasion, la fonction de coordonnateur de site a été confiée à un officier du Service de police. | Voir commentaires à la section "Centre de coordination de s mesures d'urgence" |



Les niveaux tactique et opérationnel (suite)

Opérationnel: Il correspond aux activités et manœuvres effectuées par le personnel de chacune des organisations présentes sur le site ou dans les organisations hors site.



La gestion opérationnelle peut s'effectuer à partir d'un poste de commandement (si requis). Il s'agit du lieu à partir duquel se gèrent les actions d'une organisation spécifique d'intervention œuvrant sur le site du sinistre (ex. : PC Police, PC Incendie, PC Travaux publics, etc.);

Le PC est en lien direct avec le centre de gestion propre à l'organisation qu'il représente.

| Faits saillants | Commentaires MCI |
|--|---|
| La Ville possède un véhicule spécialement aménagé pour ce mandat. Il a été déployé sur le terrain tout au long de la durée des événements et a principalement été utilisé en tant que PC Incendie. | véhicule, un PC pourra opérer dans divers lieux selon la particularité de l'intervention sur place |





Retour sur les événements

Les événements sur le territoire de la Ville de Gatineau sont survenus en deux périodes distinctes: 1^{er} événement – 18 au 24 avril 2017 / 2^e événement – 1^{er} au 18 mai 2017.

Système d'alerte et mobilisation



Pour faciliter la réalisation de la démarche d'alerte et de mobilisation, la Ville de Gatineau a développé une application qui permet d'aviser rapidement les principaux responsables de mission et d'activités identifiés dans le Plan de sécurité civile.

Il s'agit de l'application URGENTO.





<u>Prise en charge de l'événement – Intervention:</u>

- Elle est basée sur le principe de la mise en place graduelle de l'Organisation municipale de la sécurité civile (OMSC);
- Elle est adaptée à son ampleur, sa durée, sa complexité ou le niveau de danger qu'elle représente.

| Structure opérationnelle et gestion de l'information | | |
|---|---|--|
| Faits saillants | Commentaires MCI | |
| Communications internes et externes | | |
| Dès le début de la séquence des événements, le Service des communications a fait preuve d'anticipation. Ce service s'est fixé l'objectif que la Ville soit transparente en temps réel dans le contenu de l'information diffusée à la population et aux médias; | La transmission de l'information et des moyens utilisés ont permis d'atteindre un niveau d'efficacité adéquat. Par contre, le relais de l'information pour les sinistrés 'non branchés' technologiquement a été ardu compte tenu de leur situation et enjeux. | |
| Clientèle cible : les citoyens et les personnes sinistrées, les employés municipaux, les médias régionaux et nationaux, le maire et les conseillers municipaux; | La structure d'encadrement des communications mise en place a permis de réduire les efforts requis pour contrer l'information non validée (fausses nouvelles, rumeurs) provenant de sources diverses. | |
| Moyens utilisés : site web de la Ville, textos, blogue interne, médias sociaux (Facebook, Twitter), communiqués et conférences de presse régulières et à des moments clés (ex : tôt le matin (05h00) et en fin d'après-midi (15h00). | • Les responsables des centres de service aux citoyens ont été impliqués dans les interactions avec les autres missions afin d'obtenir et échanger les informations dans le but de répondre aux besoins des citoyens. Ils ont agi également à titre "d'agent de liaison" auprès des conseillers municipaux en fonction des besoins spécifiques exprimés et des questionnements que ces élus pouvaient avoir dans chacun de leur district respectif. | |





Prise en charge de l'événement – Intervention (suite)

| | Faits saillants | | Commentaires MCI |
|--------|---|---|---|
| Rappo | orts de situation | | |
| • | Les rapports de situation ont été soumis selon l'horaire établi par le coordonnateur municipal de la sécurité civile. | • | Les rapports de situation ont été utiles pour bien connaître l'évolution de la situation sur le terrain; Ils ont été un élément essentiel au contenu de la communication publique et de l'information transmise aux élus. |
| Servic | es experts | | |
| • | Certaines directions ou certains services ne sont pas spécifiquement identifiés en tant que "mission", mais ils sont intégrés au CCMU de par leur importance au soutien logistique et stratégique. | • | Aucun commentaire. |
| Servic | es aux personnes sinistrées | | |
| • | Cette mission est sous la responsabilité du Service des loisirs, des sports et du développement des communautés; | • | Malgré la tâche très spécialisée qu'exige cette mission par rapport aux activités journalières régulières des personnes qui sont associées à ce |
| • | Tôt dans la séquence des événements, il y a eu planification et ouverture d'un centre d'aide aux sinistrés en fonction des secteurs touchés. À titre préventif, il y eu planification et préparation de centre d'hébergement d'urgence si la situation l'avait demandé (prêt, mais jamais utilisé); | | mandat, la réalisation des activités requises s'est fait de façon performante et rigoureuse. |
| • | L'information et la mobilisation des intervenants de la Croix-Rouge se sont réalisés en fonction des paramètres du protocole déjà existant entre la Ville et cet organisme. | | |

Faits saillants (autres)

- Journal des opérations (LOG)



Prise en charge de l'événement – Intervention (suite)

| | Faits saillants | | Commentaires MCI |
|---------------------------------------|--|---|---|
| Soutien à l'action bénévole organisée | | | |
| • | Le soutien et l'encadrement de l'action bénévole organisée sur le terrain sont sous la responsabilité du Service des ressources humaines; Plusieurs groupes se sont formés sur le territoire en fonction des besoins du moment (ex : remplissage de sacs de sable), mais il y a eu peu d'encadrement organisé en cours d'événement. | • | L'encadrement et le soutien à l'action bénévole organisée ont été plutôt difficiles et superficiels pendant une bonne période pour être mieux structurés par la suite (ex : grande corvée de nettoyage); |
| | | • | Il ne fait pas de doute que l'attribution de cette activité devra être revue. Déjà, la réflexion à ce sujet est avancée (cette activité sera probablement ajoutée aux responsabilités de la mission "Services aux personnes sinistrées"). |

| Pouvoirs en cas de force majeure | | |
|--|---|--|
| Faits saillants | Commentaires MCI | |
| Le maire a utilisé les pouvoirs prévus dans l Charte de la Ville de Gatineau concernant le cas de force majeure pour faciliter l'acquisitio de biens requis en urgence au niveau d l'approvisionnement (Chapitre C-11.1 / Annex B – Article 6.2). | facilite également le pouvoir d'octroyer des contrats en cas de force majeure (art. 573.2); Dans le contexte il n'était donc pas requis dans | |





Prise en charge de l'événement – Intervention (suite)

| Maillage avec les paliers gouvernementaux et autres parten | | | ntaux et autres partenaires |
|--|--|---|---|
| 888 | Faits saillants | | Commentaires MCI |
| Croi | x-Rouge canadienne | | |
| • | Les intervenants de la Croix-Rouge sont intervenus tôt dans l'événement selon les paramètres du protocole signé antérieurement avec la Ville; Bien que prêt, un centre d'hébergement d'urgence de la Ville n'a pas été utilisé puisque | • | Compte tenu de la gestion des réservations chez les hôteliers, la Croix-Rouge a dû demander aux personnes évacuées de se présenter en personne pour renouveler leur chambre ou en trouver d'autres sur le territoire. Cette situation a exigé beaucoup de va-et-vient pour ces personnes; |
| | l'ensemble des sinistrés ont pu être localisés ailleurs (chez de la famille ou amis, hôtel). | • | La Croix-Rouge a tenu sa liste de sinistrés confidentielle. Cette pratique a obligé la Ville à établir ses propres listes et registres à défaut de n'avoir pu bénéficier directement de cette information utile. Note : cette situation pourrait faire l'objet d'une révision au moment du renouvellement de l'entente avec la Croix-Rouge. |



Au Québec, la Croix-Rouge est le principal partenaire des autorités publiques en matière de services aux sinistrés.

Une procédure d'alerte permet de mobiliser rapidement les équipes bénévoles les plus près du sinistre en soutien aux autorités locales.





Prise en charge de l'événement – Intervention (suite)

| Faits saillants | Commentaires MCI | | |
|---|--|--|--|
| Forces armées canadiennes | | | |
| En cours d'événement, le ministre de la Sécurité publique a annoncé que le Gouvernement du Québec avait officiellement demandé le soutien du gouvernement du Canada en vue de bénéficier de la présence de l'armée, là où la demande se faisait sentir pour appuyer les autorités locales; C'est à ce moment (4 mai) que le maire de Gatineau a requis l'intervention de l'armée pour ajouter des ressources à celles déjà en intervention sur le terrain. | Malgré une réponse adéquate des ressources municipales, l'arrivée des militaires a permis d'ajouter des ressources humaines et certains équipements pour faciliter la réponse aux divers besoins des citoyens; Toutefois, à l'arrivée de ces nouvelles ressources, un certain flottement s'est installé le temps de comprendre l'offre de service des militaires puisqu'il n'existe aucun guide ou protocole préalable pour faciliter l'intégration de ce genre de soutien dans un événement déjà en cours; | | |
| | Les principales tâches de soutien confiées aux militaires touchaient notamment la protection de l'autoroute 50, de valider l'intégrité de certaines infrastructures, d'effectuer la reconnaissance des niveaux d'eau et de participer aux opérations plus complexes d'évacuation. | | |



À l'occasion d'une conférence prononcée dans le cadre du Colloque sur la sécurité civile tenu à Lévis en octobre 2017, le Lieutenant-Colonel Éric Landry, qui a commandé les troupes lors de l'intervention à Gatineau, a clairement expliqué que les Forces armées canadiennes offrent avant tout une capacité d'intervention complémentaire aux autorités civiles.





Prise en charge de l'événement – Intervention (suite)

Déploiement des militaires à Gatineau

- Les premiers militaires sont arrivés le 6 mai et les derniers ont quitté le 24 mai;
- Environ 250 militaires sont intervenus sur le territoire de Gatineau (sur un total de 2687 militaires déployés dans différents endroits au Québec).

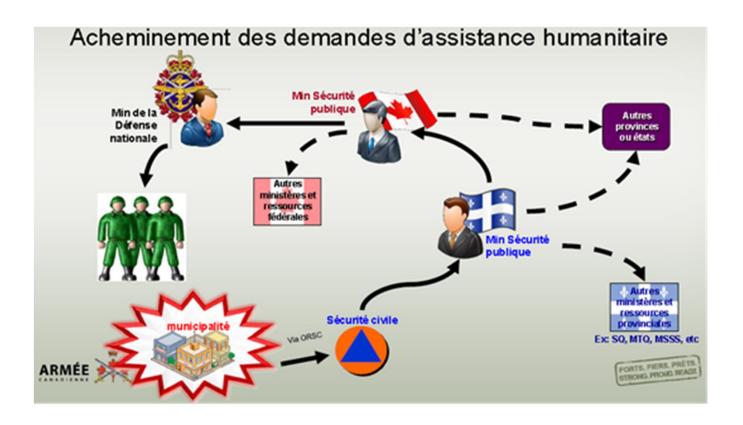
Principes d'emploi des Forces armées canadiennes

- 1. Les FAC sont une ressource de dernier recours;
- 2. Les FAC sont en appui aux autorités civiles lorsque la situation dépasse leurs capacités;
- 3. L'emploi des FAC ne devra pas se faire sur une base continue;
- 4. Recourir aux FAC pour l'utilisation des capacités spécialisés que seules les FAC possèdent ou ne pouvant être utilisées en temps opportun;
- 5. Les FAC se retireront dès que les autorités civiles auront repris le contrôle de la crise et que l'assistance n'est plus requise;
- 6. Les FAC ne peuvent être placées en situation de compétition avec le secteur privé;
- 7. Un service ne doit pas compromettre la confiance ou le respect du public envers les FAC ou dégrader l'état de préparation des ressources (ex : hélicoptères);
- 8. Les FAC ne seront pas utilisées comme une ressource tout-usage;
- 9. Une capture de coûts sera effectuée à toute prestation.





Prise en charge de l'événement – Intervention (suite)





<u>Prise en charge de l'événement – Intervention (suite)</u>

Faits saillants Commentaires MCI Organisation régionale de la sécurité civile - MSP Il s'agit d'une structure qui permet une Les représentants locaux de la Direction coordination de l'ensemble des ministères et régionale de la sécurité civile et de la sécurité incendie (DRSCSI) ne semblaient pas connaître la organismes du gouvernement du Québec pour soutenir les municipalités; décision du ministre de faire appel à l'armée, encore moins les paramètres de son À l'exception de quelques présences au CCMU déploiement; d'un représentant de l'ORSC et de quelques échanges téléphoniques, l'échange Compte tenu des enjeux relatifs à la fermeture d'information a été difficile et le soutien n'était de l'autoroute 50 (cette infrastructure a été pas nécessairement organisé et efficace pour inondée elle-même), il appert que la coordination a été très difficile avec le MTMDET ces événements. (MTQ); Également, le suivi avec le MDDELCC (Environnement Québec) n'a pas toujours été à la Sécurité publique hauteur, notamment pour la guestion des Québec hydrocarbures dans l'eau et la gestion de la faune marine lors du retrait des eaux; Il a été aussi difficile d'avoir une information régulière et juste provenant du Centre d'expertise hydrique du Québec (crue attendue, précipitations, gestion des barrages, etc.); Deux représentants de la Ville ont assisté à l'activité "Retour sur les événements" (débriefing) de l'ORSC (juin 2017). De plus, des échanges ont eu lieu à pour faire le point entre le directeur de la DRSCSI et la Direction générale de





la Ville (automne 2017).

Prise en charge de l'événement – Rétablissement

- Ensemble des décisions et des actions prises durant et à la suite d'un événement exceptionnel pour restaurer les conditions sociales, économiques, physiques et environnementales de la communauté;
- On y applique les mesures visant à assurer la continuité des services municipaux et contribuer à restaurer un nouvel équilibre au sein de la communauté.

| | Faits saillants | Commentaires MCI | | |
|-----------|--|---|--|--|
| Plan • | La planification du rétablissement La planification du rétablissement a été réalisée par l'Équipe B (relève soir/nuit) à l'avance de manière à faciliter la réalisation de cette dimension au moment requis. Le plan d'action "Mesures de rétablissement générales" contient une série de mesures pour bien encadrer la démarche. Les actions ont été élaborées sur la base de l'information disponible à ce sujet dans la Plan de sécurité civile. | Les mesures identifiées sont pertinentes; Elles devront être insérées dans les plans existants pour faciliter le rétablissement dans tout événement futur. | | |
| Séq | uence du rétablissement | | | |
| • | Les actions prévues au plan d'action du rétablissement ont été mises en œuvre dès que les conditions ont permis de débuter cette séquence. | Une bonne planification a clairement facilité toute la démarche du rétablissement; Une participation citoyenne active a également permis de réaliser cette dimension dans une assez courte période de temps. | | |





<u>Prise en charge de l'événement – Rétablissement (suite)</u>

| | Faits saillants | Commentaires MCI | | |
|---|--|------------------|---|--|
| Accompagnement des sinistrés – Programme d'aide | | | | |
| • | L'accompagnement des personnes sinistrées auprès du ministère de la Sécurité publique, dans le cadre du programme d'aide, est difficile puisque de nombreuses données sont confidentielles au niveau du MSP et certaines procédures sont plutôt complexes à réaliser dans le temps (ex : inspection des maisons et émission des permis). | • | Cette situation s'est produite dans plusieurs régions du Québec. Elle est connue et bien documentée; Cet enjeu a d'ailleurs fait l'objet de discussions lors du <i>Forum sur les inondations 2017</i> qui s'est tenu à Québec le 19 décembre 2017 et organisé par le ministère de la Sécurité publique. | |
| Activ | rité "Retour sur les événements" (débriefing) | | | |
| • | Une activité "Retour sur les événements" s'est tenu peu de temps après la fin de la séquence d'encadrement du sinistre. Elle s'est réalisé auprès des intervenants ayant été mobilisés au | • | Cette activité a pour but d'identifier les bons coups, mais également les points à améliorer en vue de bonifier les plans et la performance lors d'un événement à venir; | |
| | CCMU. | • | Il faut toutefois s'assurer que ce genre d'activité soit réalisé également dans chacune des directions/services qui ont œuvré à l'événement. | |





Constats et observations - Synthèse

| | Thème | Vert | Jaune | Rouge |
|----------------------------------|--|------|-------|-------|
| Encadrement sécurité civile - | Structure de l'OMSC (structure de décision) | | ٧ | |
| Ville de Gatineau | Plan de sécurité civile | | V | |
| | Plan d'intervention particulier 'Inondation' | | ٧ | |
| | | | | |
| Niveaux de gestion – | Niveau politique (Cellule de crise mairie) | | | V |
| Exercice des responsabilités | Niveau stratégique (CCMU) | ٧ | | |
| | Niveaux tactique et opérationnel (COUS) | | ٧ | |
| | | | | |
| Prise en charge de l'événement - | Système d'alerte et de mobilisation | ٧ | | |
| Intervention | Communications internes et externes | ٧ | | |
| | Journal des opérations | | ٧ | |
| | Rapports de situation | ٧ | | |
| | Services experts | ٧ | | |
| | Services aux personnes sinistrées | ٧ | | |
| | Soutien à l'action bénévole organisée | | | ٧ |
| | Exercice - Pouvoirs en cas de force majeure | ٧ | | |

| Code des couleurs | | | | |
|-------------------|--|--|--|--|
| Vert | Situation fonctionnelle et optimale | | | |
| Jaune | Situation fonctionnelle – Toutefois, des ajustements sont requis pour optimiser la performance | | | |
| Rouge | Situation qui nécessite une correction immédiate afin d'assurer un niveau fonctionnel et optimal | | | |





Constats et observations - Synthèse

| | Thème | Vert | Jaune | Rouge |
|--|---|------|-------|-------|
| Maillage vs paliers gouvernementaux et | Croix-Rouge Canadienne | | ٧ | |
| partenaires | Forces armées canadiennes | | ٧ | |
| | MSP – Organisation régionale sécurité civile | | | ٧ |
| | | | | • |
| Rétablissement | Planification du rétablissement | ٧ | | |
| | Séquence du rétablissement | ٧ | | |
| | Accompagnement sinistrés vs Programme aide GduQ | | ٧ | |
| | Activité 'Retour sur les événements' | | ٧ | |

| Code des couleurs | | | | |
|-------------------|--|--|--|--|
| Vert | Situation fonctionnelle et optimale | | | |
| Jaune | Situation fonctionnelle – Toutefois, des ajustements sont requis pour optimiser la performance | | | |
| Rouge | Situation qui nécessite une correction immédiate afin d'assurer un niveau fonctionnel et optimal | | | |





Recommandations

| Thèmes | # | Recommandations | |
|--|--|--|--|
| Culture de la sécurité civile | Organiser des opérations de conscientisation des citoyens, et rendre facilement accessible des outils pouvant les assister en matière de prévention et de préparation. | | |
| | 2. | Augmenter, au sein de l'administration municipale, la tenue d'activités visant à améliorer la préparation de toutes les personnes faisant partie des centres de décisions, des équipes de soutien et d'intervention sur le terrain. | |
| | 3. | Entreprendre des démarches auprès du ministère de la Sécurité publique pour inciter le gouvernement du Québec à planifier une campagne nationale de sensibilisation citoyenne à bien se préparer en cas de sinistre. | |
| | | | |
| Plans et documents d'accompagnement | 4. | 4. Réviser et mettre à jour le <i>Plan de sécurité civile</i> de manière à faciliter la compréhension du rôle et des responsabilités intervenants ainsi que prévoir une description claire des "missions". | |
| | 5. | Mettre à jour le <i>Plan d'intervention particulier "Inondation"</i> en fonction des leçons tirées de son activation au cours du printemps 2017 et des interventions survenues sur le territoire à ce moment. | |
| | 6. | Introduire, en complément du <i>Plan de sécurité civile</i> , un manuel des opérations spécifiques à chacune des missions pour bien encadrer leurs rôles, leurs responsabilités et leurs tâches (activités) pour faciliter la réalisation de leur mandat. | |
| | 7. | Rédiger un guide pour chacun des niveaux de gestion de la structure de sécurité civile à la Ville : Cellule de crise à la mairie et information des élus, CCMU et COUS. | |
| | - | | |
| Coordination municipale | 8. | Attribuer la fonction de "Coordonnateur municipal de la sécurité civile" à une autre personne que la directrice générale pour lui permettre de se concentrer sur les enjeux qui se présentent sur l'ensemble du territoire en situation de sinistre. La pratique courante dans les grandes villes est d'attribuer cette fonction à un directeur général adjoint ou à un cadre supérieur. | |
| | 9. | Organiser des échanges et des rencontres régulières avec les représentants à l'Organisation régionale de la sécurité civile pour s'assurer d'avoir une coordination gouvernementale efficace en situation de sinistre qui peut avoir un impact significatif dans la gestion locale des événements. | |





Recommandations

| Thèmes | # | Recommandations |
|----------------|-----|---|
| Prévention | 10. | Entreprendre les démarches requises relatives à la règlementation en vigueur ou en préparation à la Ville au niveau de l'urbanisme concernant toute la question de l'occupation du territoire et des zones à risques d'inondation, d'érosion des berges ainsi que des glissements de terrain. |
| | 11. | Prévoir, outre la mise à jour concernant l'aléa inondation, un mécanisme de récurrence quant à la révision des données relatives aux générateurs de risques sur le territoire de la Ville. |
| Préparation | 12. | Mettre en place une procédure prévoyant de façon diligente et rigoureuse une formation pertinente pour toute personne qui exerce un rôle dans le domaine de la sécurité civile et assurer une formation récurrente pour maintenir le niveau de compétence dans ce domaine. |
| | 13. | Prévoir des séances de formation et de sensibilisation aux élus pour leur permettre de mieux connaître la structure d'encadrement au niveau politique et des pouvoirs prévus par la Loi (déclaration de l'état d'urgence locale). |
| Intervention | 14. | Élaborer et mettre en place un modèle et une structure d'encadrement et de soutien de l'action bénévole organisée. |
| intervention | 14. | Liaborer et mettre en place un modele et une structure à encadrement et de soutien de l'action benevoie organisée. |
| | 15. | Exiger que chacune des missions et services experts qui sont mobilisés de rédiger un "Journal des opérations" (LOG) pour faciliter la compréhension des événements en cours et permettre une prise de décision optimale. |
| | • | |
| Rétablissement | 16. | Intégrer, au <i>Plan de sécurité civile</i> et aux plans particuliers d'intervention, les procédures qui ont été développées dans le cadre des épisodes d'inondation du printemps 2017 pour faciliter la planification du rétablissement. |
| | 17. | S'assurer qu'une activité "Retour sur les événements" (débriefing) soit réalisée par chacune des missions avant de tenir une activité similaire à l'OMSC. |





Conclusion

La sécurité civile au Québec est encadrée par la Loi sur la sécurité civile. Elle favorise une approche axée sur <u>la responsabilité partagée</u> entre le gouvernement provincial, les municipalités, les citoyens et les entreprises.

Les municipalités ont comme responsabilité principale de planifier et d'organiser la sécurité civile sur leur territoire en mettant en place une structure locale ainsi que des outils stratégiques et opérationnels.

À cet égard, la Ville de Gatineau possède ce type de structure qui a été testée dans le passé, soit au cours d'événements réels comme ce fut le cas au printemps 2017, soit dans le cadre d'exercices et de simulations.

Cette analyse indépendante externe a permis d'identifier plusieurs éléments pratiques que la Ville de Gatineau a déjà mis en place pour permettre une réponse adéquate en prévention, en préparation, en intervention et au niveau du rétablissement.

Nous pouvons constater que la Ville est une organisation municipale performante et bien rodée.





Conclusion (suite)

Toutefois, l'analyse révèle également que divers éléments relatifs à l'encadrement et à la gestion en situation d'exception nécessitent une révision des procédures et de certaines facons d'affronter les conséquences afin que la Ville de Gatineau soit encore plus efficace dans l'éventualité d'un prochain sinistre majeur:

- Le Plan de sécurité civile et le Plan d'intervention particulier "Inondation", biens que fonctionnels devront faire l'objet d'une mise à jour en fonction des expériences vécues;
- Bien qu'elle a démontré une maîtrise évidente dans la compréhension de la situation, de la gestion et du déploiement approprié des ressources, la fonction de coordonnateur municipal de la sécurité civile devrait être attribuée à une autre personne que la directrice générale pour lui permettre de se concentrer sur les enjeux qui se présentent sur l'ensemble du territoire en situation de sinistre (soutien au maire et aux élus, gestion des affaires courantes, etc.);
- Rédiger des guides détaillés pour faciliter l'appropriation des responsabilités lors de l'activation des centres de décisions: cellule de crise de la Mairie, centre de coordination des mesures d'urgence, centre des opérations d'urgence sur le site;
- Maintenir ou développer des séances de formation pour l'ensemble des intervenants municipaux (maire et élus, personnel des centres de décisions, intervenants sur le terrain);
- Développer une structure performante d'encadrement des groupes de bénévoles organisés;
- Produire et rendre disponible des outils de sensibilisation et de préparation à l'intention des citoyens pour leur permettre de bien se préparer et pour qu'ils puissent développer les bons gestes en cas de sinistre.





Questions?



MUSE Consultant Inc.

Soutien en mesures d'urgence et gestion des situations d'exception

Chargé de projet :

Marc Guay, président

Courriel: museconsultant@videotron.ca



