

OCTOBRE 2024

Le rétablissement

longueuil

VILLE DE
QUÉBEC

CITÉ-ID
LIVING
LAB

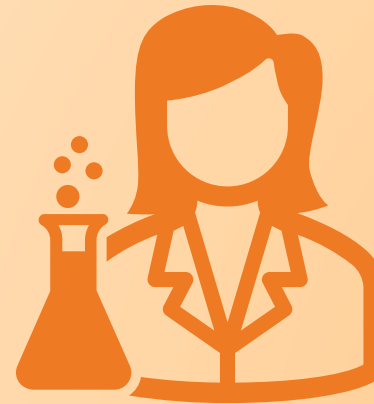
Mylene Gauthier

Directrice
Bureau de la sécurité civile
Ville de Québec



Julie-Maude Normandin

Conseillère scientifique en chef
Direction générale
Ville de Longueuil



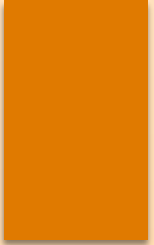
Objectif

Poursuivre le développement nos connaissances sur le rétablissement post-sinistre

- Quels sont les enjeux post-sinistres à gérer pour se rétablir à court et à moyen termes à la suite d'un événement?
- Quelles actions devrions-nous mettre en place dès maintenant pour mieux gérer le rétablissement?

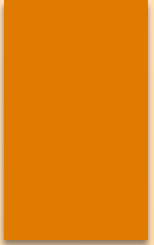
Horaire de l'atelier

- ▶ Formation sur le rétablissement
- ▶ Activité en équipe
- ▶ Mise en commun
- ▶ Conclusion de l'atelier



Que connaissez-vous
du rétablissement?

En un mot !



Formation sur le rétablissement post-sinistre

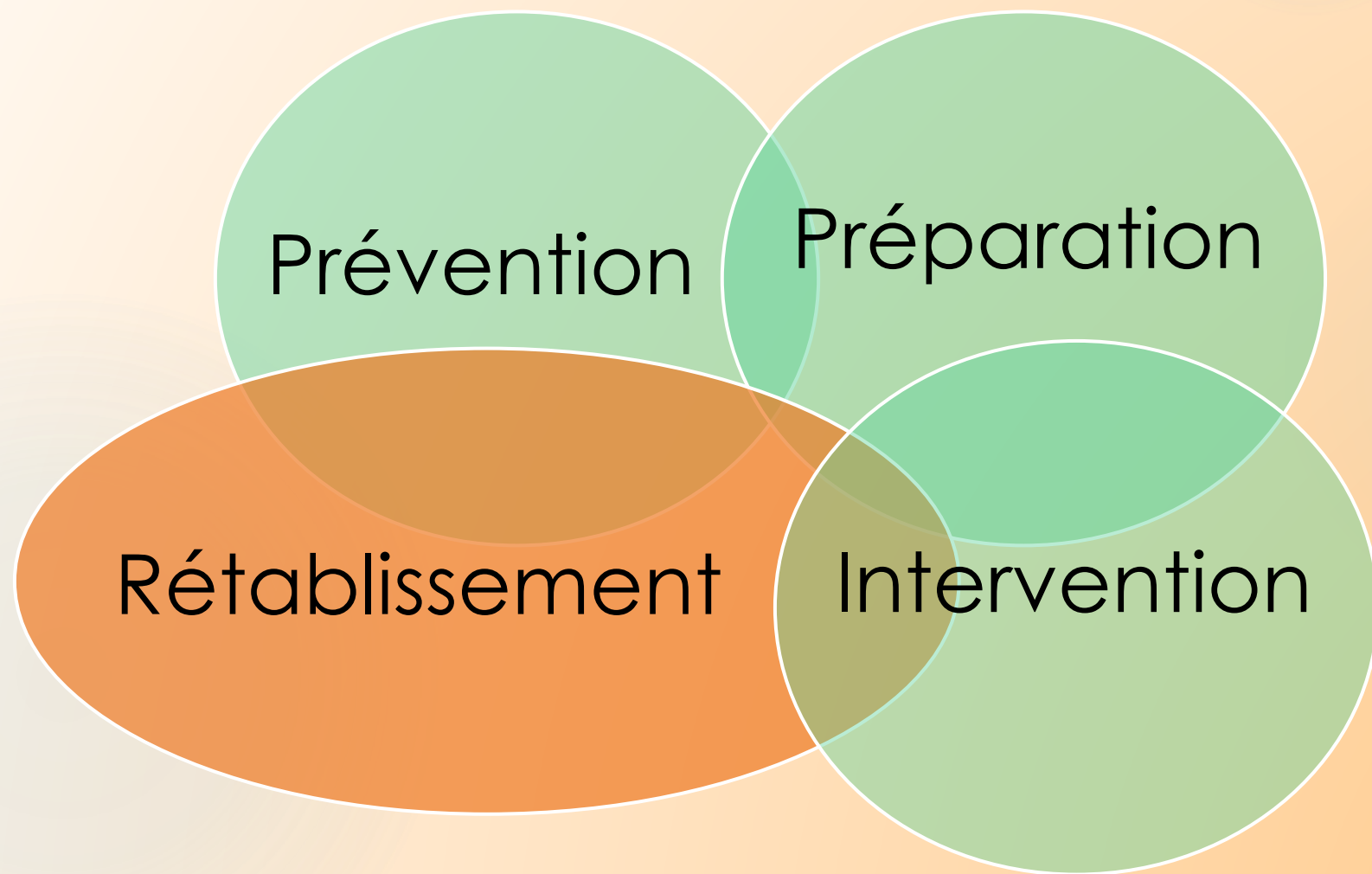
Définition

Rétablissement

- « Ensemble des décisions et des actions prises à la suite d'un sinistre pour restaurer les conditions sociales, économiques, physiques et environnementales de la collectivité et réduire les risques. » (Gouvernement du Québec, 2014)
- « Le processus de restauration, de reconstruction et de “remodelage” de l'environnement physique, social, économique et naturel par le biais de la planification pré-événement et des actions post-événement. » (Smith et Wenger, 2007)

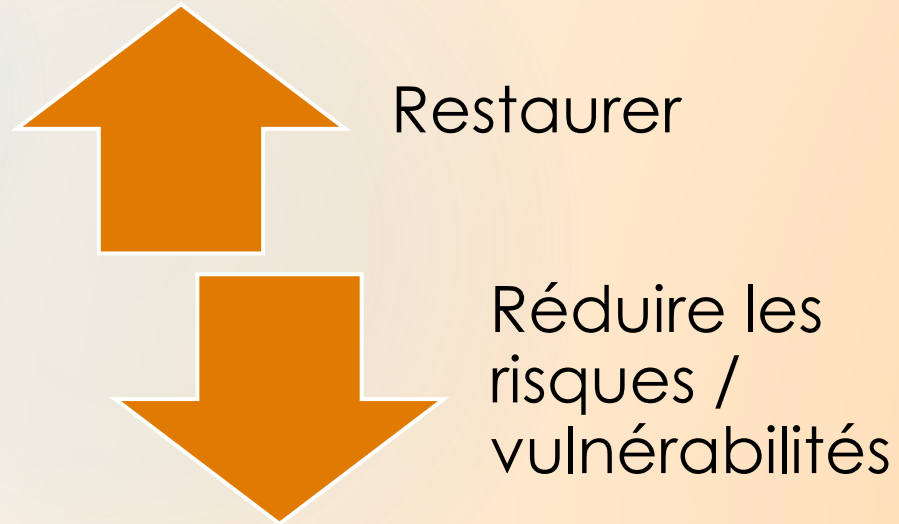
Reconstruire en mieux (build back better)

- L'utilisation des phases de rétablissement, de réhabilitation et de reconstruction après une catastrophe pour accroître la résilience en intégrant des mesures de réduction des risques dans la restauration des infrastructures physiques et des systèmes sociétaux, et dans la revitalisation de l'économie, des moyens de subsistance et de l'environnement. (Stratégie internationale des Nations Unies pour la prévention des catastrophes, 2016)

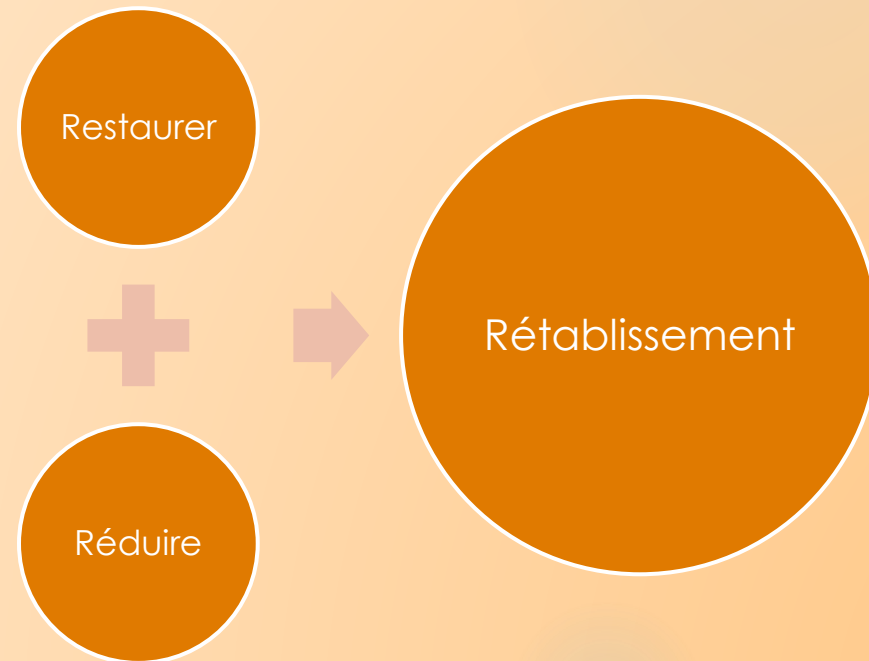


Tension dans les objectifs du rétablissement

Déséquilibre



Convergence



Les objectifs du rétablissement

Variable d'une crise à l'autre

Court terme

Répondre aux
besoins de base
des sinistrés

Rétablir les
fonctions de base
des organisations

Moyen terme

Reconstruire

Retour au niveau
de production
pré-crise

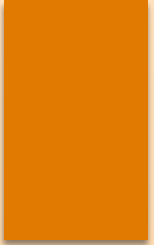
Long terme

Développer plus
de résilience

Réduire les
vulnérabilités

Rétablissement multi-facettes

Aspects du rétablissement	Exemples
Social	Rétablissement des conditions de vie de la population et de leur milieu de vie. Santé physique et mentale. Bien-être. Reconstruction d'un voisinage et d'une vie de quartier. Gestion des sinistrés. Réduction des vulnérabilités sociales.
Économique	Soutenir le rétablissement des entreprises et des organismes communautaires du territoire. Reconstruire en mieux.
Physique Dont les systèmes essentiels (SE)	Rétablir les services municipaux à un niveau suffisant pour répondre aux besoins. Soutenir le rétablissement des situations gérées par les autres organisations, prévoir des moyens de substitution pour les citoyens.
Environnement	Rétablissement des écosystèmes. Ex. décontamination, enlever débris, plan de (re)végétation, comprendre les dommages.
Résilience	Assurer une réduction des risques face à un prochain sinistre et tirer des apprentissages interne et externe.
Organisationnel	Rétablir les services de la Ville, répondre aux besoins des employés, gérer les risques de réputation.



Exemple de la Ville de Québec

Rétablissement après l'attentat contre la mosquée du 29 janvier 2017

Chronologie du 29 janvier 2017

Vers 20 h, un individu fait feu sur des fidèles rassemblés à la Grande Mosquée de Québec provoquant de multiples décès et blessures.

20 h 33

- le 911 appelle la coordinatrice (opération) en sécurité civile.
- Ouverture du centre des opérations d'urgence et des postes de commandement.
- 22 h 52: Ouverture du Centre sportif de Sainte-Foy pour accueillir les témoins, assurer leurs besoins psychosociaux et recevoir leur déposition.

20 h 52

- La directrice du Bureau de la sécurité civile est avisée.
- Mobilisation de l'OMSC, ouverture du centre de coordination à 21 h 52 avec les chargés de mission.
- Parallèlement, mobilisation d'une équipe dédiée au rétablissement: représentants de plusieurs services

5 h 49

- Premier plan de rétablissement: drapeau en berne, aménagement pour solidarité, organisation de funérailles (enjeu mémoriel).
- Jours suivants: Amélioration du plan de rétablissement.

Défi de l'équipe de rétablissement

Étape 1: Anticiper les conséquences possibles pouvant découler de l'attentat dans les jours, les semaines et les mois à venir (imaginer, se projeter dans l'avenir)

- Utilisation des connaissances d'employés provenant de secteurs différents
- Capacité d'anticipation: ratisser plus large sur les enjeux pour réduire l'ampleur par la suite.
- Parallèle avec événements passés: Boston et Bruxelles

Étape 2: Opérationnaliser le plan

- Valider si les conséquences se concrétisent: chercher les faits
- Utiliser ces réseaux internes et externes
- Superviser et réaliser les premières actions avec une petite équipe

Étape 3: Suivi du plan dans le temps

- Conclusion des enjeux selon leurs résolutions
- Intégration de certaines actions dans le travail régulier de l'organisation

Aspects	Enjeux à gérer / besoins
Social *** Temporalité de la commémoration et du procès	Santé: Soutien aux victimes: besoins des familles, aide psychologique, liaison santé Sécurité et sentiment de sécurité • Sécurité de la communauté touchée: sécurité des mosquées, présence policière • Sentiment de sécurité à la population: stress Sociétaux: Vivre ensemble, inclusion des communautés, possibles débats sociaux, cimetière Mémoriel: Funérailles, mouvement de solidarité et commémoration dans le temps
Économique	• Questionnement sur possible impact sur le tourisme • Questionnement sur impact sur l'attractivité de la ville
Physique	• Sécurisation des lieux, gestion d'un lieu de commémoration l'hiver
Environnement	—
Résilience	• Accélération des travaux sur le vivre ensemble, augmenter les liens avec les communautés, identification des tensions • Rôle communicationnel stratégique (maire, élus)
Organisationnel	• Santé: Impact chez les employés • Économique: Gestion du risque de réputation de la Ville

Des questions?



Atelier en équipe

3 juillet

Prévision canicule de 5 jours à 35C

- Mesures: prolongation des piscines et bibliothèques, interdiction arrosage, plan communication
- Coordination avec CIUSSS pour populations vulnérables

9 juillet

Prévision canicule 38C jusqu'au 15 juillet

- Sécheresse: perte majeure agriculture, végétation urbaine
- Risque de pénurie d'eau: utilisation des réserves
- Réduction heures de travail employés CNESST
- Surmortalité personnes âgées, 40 % (France en 2003)
- Problèmes approvisionnements (réduction du transport)
- Débat public : la gestion des ilots de chaleur

Prévision canicule jusqu'au 10 juillet

- Adaptation du festival de musique en cours, distribution d'eau, réduction des activités de jours, baisse d'achalandage
- Augmentation de la pollution atmosphérique
- Services de santé qui débordent – premiers décès

6 juillet

Mobilisation d'une équipe rétablissement

Annonce de la fin de la canicule le 15 juillet

10 juillet

3 septembre

La source d'eau de la ville est contaminée suivant un incident majeur.

- Mesures: distribution d'eau pour les citoyens, plan communication
- Coordination avec CIUSSS pour populations vulnérables

9 septembre

Date prévue pour décontamination est annoncée : 15 septembre

- Deux usines alimentaires sur le territoire annoncent des pertes importantes
- Problèmes approvisionnements
- Débat public : la gestion et la protection de notre source d'eau était à risque et tout le monde le savait

Rapport d'ingénieur faisant état d'un long délai de décontamination

- Les services scolaires et les CPE sont désorganisés
- Services de santé débordent

6 septembre

Mobilisation d'une équipe rétablissement

10 septembre

Exercice

Vous avez été mandaté(e) pour faire partie de l'équipe chargée de créer un plan de rétablissement **et** la communauté face à la canicule ou la pénurie d'eau.

- ▶ Votre objectif: anticiper les enjeux de rétablissement auxquels vous serez confronté dans les semaines et mois suivants

Consignes

- Identifier les enjeux pouvant découler de votre événement dans les jours, les semaines et les mois suivants
- Classer ces enjeux: social, économique, physique, environnemental, résilience, organisationnel
- Vous avez 30 minutes pour réaliser cet exercice

Mise en commun



Les leviers

- Un plan de rétablissement vivant
- Relever le défi cognitif de comprendre le rétablissement (chevauchement)
- Développer une vision du rétablissement (humain au centre de l'action)
- Sentiment d'utilité
- Leadership partagés des acteurs
- Le réseau de contacts interne et externe

Les obstacles

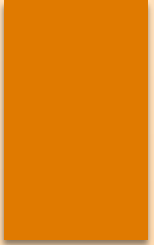
- Essoufflement de cette priorité dans le temps
- Gérer la transition entre « un enjeu rétablissement » à « un enjeu devenu régulier »
- Comprendre la structure organisationnelle
- Dégager les ressources humaines et financières nécessaires

Les défis

- Conjuguer la gestion du rétablissement et les mandats réguliers
- Les grands oubliés: la résilience et la participation citoyenne

Quelles actions devrions-nous mettre en place dès maintenant pour mieux gérer le rétablissement?





Le mot de la fin

Bibliographie

- ▶ ASCQ (2020) Modèle de plan de rétablissement et gabarit de plan de gestion des ressources humaines pour le rétablissement. En ligne
- ▶ Gauthier et al. (2019) Journées de réflexion entre les acteurs du rétablissement au Québec (ASCQ). Rapport
- ▶ Généreux, M., Roy, M., O'Sullivan, T., & Maltais, D. (2020). A salutogenic approach to disaster recovery: The case of the Lac-Mégantic rail disaster. *International journal of environmental research and public health*, 17(5), 1463.
- ▶ Tierney, K., & Oliver-Smith, A. (2012). Social dimensions of disaster recovery. *International Journal of Mass Emergencies & Disasters*, 30(2), 123-146.
- ▶ Mannakkara, S., & Wilkinson, S. (2014). Re-conceptualising “Building Back Better” to improve post-disaster recovery. *International Journal of Managing Projects in Business*, 7(3), 327-341.
- ▶ Normandin, J. M., Therrien, M. C., Baril, G., & Gauthier, M. D. (2022). Ambidexterity capacities for a recovery culture: Combination of logics and emergence of new practices. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 75, 102923.