



Inondation hivernale à Québec.  
Photo : Chantal Gagnon, Ville de Québec

# LES SERVICES D'AIDE AUX SINISTRÉS LORSQUE SURVIENT UNE SITUATION D'URGENCE...

PAR YVAN LÉPINE

Le 21 septembre 2018 vers 17 h, Yess Gacem retourne à la maison après une bonne semaine de travail lorsque l'application Urgento® de la Ville de Gatineau l'avise qu'il doit aussitôt rappliquer au centre de coordination des mesures d'urgence : une tornade vient de frapper une portion du territoire et de nombreux bâtiments sont touchés. Directeur du Service des loisirs, des sports et du développement des communautés, Yess porte un deuxième chapeau, celui de responsable de la mission des services aux sinistrés (SAS).

C'est toute une mécanique qui se déploie dans les heures, puis les semaines suivantes : mobilisation du personnel, ouverture d'un centre d'aide aux sinistrés (CAS) et d'un centre d'hébergement d'urgence (CHU), puis livraison d'un large éventail de services répondant à des besoins divers. La tâche est titanesque : la tornade, qui a parcouru plus de 15 km, a endommagé 332 bâtiments, dont 68 lourdement. Pas moins de 2407 logements ont été touchés; 479 d'entre eux sont inhabitables. En tout, 2150 personnes (948 familles) se sont inscrites auprès de la Croix-Rouge.

Mais que vient donc faire un service des loisirs dans une intervention de sécurité publique?

Dans son guide *Préparer la réponse aux sinistres*<sup>1</sup>, le ministère de la Sécurité publique donne bien comme exemple l'organisation d'activités d'animation et de loisirs comme « soutien ponctuel » afin de répondre aux besoins non couverts par les cinq services de base que les municipalités doivent être prêtes à offrir aux personnes sinistrées, soit : l'accueil et l'information, l'inscription, l'habillement de secours, l'alimentation et l'hébergement.

Mais la vraie raison, selon Guylaine Houde, directrice du Service de la culture, des sports et de la vie communautaire à la Ville de Saguenay, c'est que, non seulement les services de loisir ont accès à des équipements pouvant accueillir des sinistrés, mais surtout qu'ils sont « en lien avec les bénévoles par l'entremise des organismes communautaires, sportifs et autres ». De plus, elle précise que le personnel en loisir a comme particularité d'être à la fois spécialisé et polyvalent,

<sup>1</sup> Voir <https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/securite-civile/soutien-partenaires/soutien-aux-municipalites/preparation-municipale/preparation-generale/guide/en-ligne.html>

un atout précieux pour répondre aux différents besoins provenant de personnes sinistrées.

« On est habitués à gérer des événements, à se revirer vite sur un 10 cents pour régler des problèmes, ajoute Véronique Cunche, directrice des services récréatifs et communautaires à la Ville de Rigaud, qui a vécu d'importantes inondations printanières tant en 2017 qu'en 2019. Notre force est là-dedans. On se débrouille. »

Catherine Morin, responsable d'équipements au Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire de la Ville de Québec, a ainsi dû répondre à une demande de son coordonnateur municipal de la sécurité civile à la suite d'inondations survenues en janvier 2018. Le besoin à combler était de réunir les sinistrés ayant fait l'objet d'un avis d'évacuation une semaine plus tôt afin de leur offrir de l'information personnalisée, mais aussi un peu de réconfort.

Ce besoin s'est transformé en une activité de solidarité. Celle-ci a été organisée avec la collaboration du personnel en loisir de l'Arrondissement des Rivières et de partenaires locaux... qui ne demandaient pas mieux que de participer à l'effort de rétablissement. Petit-déjeuner chaud, distribution de cartes-cadeaux, conseils, activité de relaxation et même la présence de l'emblématique Bonhomme Carnaval ont permis « de mettre un peu de soleil dans leur dimanche matin », comme le résume si bien Catherine Morin.

## DANS UNE TOUT AUTRE DIMENSION

Si d'autres services municipaux interviennent en continuité de leur mission courante lorsque survient un sinistre, celui des loisirs prend alors une tout autre dimension. « Les services aux sinistrés, ce n'est pas du tout dans une mission municipale habituelle », rappelle Yess Gacem.

Guylaine Houde croit qu'un virage majeur a été pris dans la structuration municipale des services à offrir aux personnes sinistrées à la suite du « déluge du Saguenay », qu'elle a vécu intensément puisqu'elle a alors dû prendre en charge

les services alimentaires à l'aréna de Laterrière, où elle travaillait alors. « Avant, l'aide venait plus des bénévoles; on était moins structurés », affirme-t-elle.

Si le Québec avait autrefois comme tradition de tenir des « corvées » à la suite de sinistres, les commissions d'enquête et groupes de travail formés à la suite du « déluge du Saguenay », en juillet 1996, puis de la « crise du verglas », en janvier 1998, ont produit d'abondantes recommandations ayant notamment mené à l'adoption de la Loi sur la sécurité civile, le 20 décembre 2001. Celle-ci confie au monde municipal (villes et MRC) d'importantes responsabilités.

## SE PRÉPARER, S'EXERCER ET S'AMÉLIORER

Si la débrouillardise constitue une des forces du personnel en loisir afin de faire face à des événements plus ou moins prévisibles, une bonne préparation contribue grandement à l'efficacité d'une intervention et du rétablissement qui en découle. Faire un temps d'arrêt avec l'ensemble du personnel et des organismes partenaires permet de dresser une liste des « leçons apprises » à la suite d'un sinistre et des initiatives à prendre pour améliorer sa préparation.

Gatineau a connu trois sinistres majeurs en autant d'années : des inondations printanières en 2017 et en 2019 ainsi que la tornade de 2018. « On développe continuellement de nouvelles procédures; on s'améliore de fois en fois », affirme Yess Gacem, précisant que chaque événement amène son lot de nouvelles responsabilités à assumer. Outre la réponse aux besoins de base des sinistrés, de nombreux autres peuvent surgir en cours de route : hébergement temporaire d'animaux de compagnie, service de traduction, soutien psychosocial, transport des sinistrés, information sur des sujets divers (comme récupérer son courrier durant la période d'évacuation), etc.

Lors des inondations à Rigaud en 2017, le hasard a fait que la Ville était justement en train de se pencher sur son plan de sécurité civile. « On avait déjà défini dans notre plan qui était responsable de quelle



*En janvier 2018, la rivière Saint-Charles sort de son lit et force l'évacuations de plusieurs résidents du quartier Duberger-Les Saules à Québec.*

Photo : Chantal Gagnon, Ville de Québec

« Si la débrouillardise constitue une des forces du personnel en loisir afin de faire face à des événements plus ou moins prévisibles, une bonne préparation contribue grandement à l'efficacité d'une intervention et du rétablissement qui en découle. »





À Rigaud, lors des inondations de 2017, on a aménagé un centre de services aux personnes sinistrées dans la bibliothèque municipale.  
Photo : Ville de Rigaud

« Outre la fatigue physique, le personnel affecté à la mission des SAS doit faire face à une charge émotionnelle importante. »

mission », explique Véronique Cunche. De plus, quelque trois semaines avant les inondations, la Croix-Rouge avait prodigué une formation en sécurité civile au personnel municipal.

Malgré tout, une fois l'intervention lancée, la municipalité a jugé bon de faire un temps d'arrêt pour planifier le rétablissement qui s'annonçait long et exigeant. Une idée a alors surgi : aller demander conseil auprès d'une autre municipalité ayant vécu une situation semblable : Saint-Jean-sur-Richelieu. Tous les « chefs de mission » de Rigaud ont pu en bénéficier. « Il y avait là toutes les personnes qui avaient travaillé lors des inondations, se rappelle Mme Cunche. Même des retraités et l'ancien maire! » Durant l'accalmie de l'année 2018, avant de nouvelles inondations en 2019, de nouvelles sessions de formation par la Croix-Rouge ont permis à la municipalité de parfaire sa préparation, tant par de l'enseignement théorique que par un exercice pratique d'ouverture d'un centre de services aux sinistrés.

### JUSQU'OU ÊTES-VOUS RÉILIENTS?

Toute gestion de sinistre impose de faire des choix, parfois déchirants, afin d'offrir de l'aide aux sinistrés tout en maintenant, autant que possible, la mission première d'un service de loisir. À Rigaud, il est prévu que du personnel provenant d'autres services vienne prêter main-forte aux sept employés permanents des loisirs.

À Gatineau, durant la phase de rétablissement, lorsque la fatigue se pointe le bout du nez et qu'il reste encore beaucoup de travail à accomplir, Yess Gacem n'hésite pas à puiser davantage dans son bassin d'employés occasionnels. Outre la fatigue physique, le personnel affecté à la mission des SAS doit faire face à une charge émotionnelle importante. « On est en interaction directe avec les sinistrés », rappelle-t-il.

Au besoin, des niveaux de service réguliers et des échéances de travail sont revus, en fournissant les explications requises aux autorités de la Ville. Des ajustements à la durée des périodes de travail et une rotation des effectifs sont aussi mis à contribution.

Prévoir la mise en commun de ressources fait aussi partie des outils mis à la disposition des municipalités. Le ministère de la Sécurité publique a d'ailleurs prévu cette éventualité dans son guide *Préparer la réponse aux sinistres*. Cette entraide peut se faire à l'échelle locale, par exemple entre les municipalités de Rigaud, Pointe-Fortune et Très-Saint-Rédempteur. Elle peut aussi réunir des villes plus éloignées et qui ne risquent pas de vivre en même temps un sinistre, dans une optique de redondance.

Qu'il y ait ou non une entente signée, la survenue d'un sinistre majeur amène un élan de générosité parmi la population, mais aussi au sein des villes. Catherine Morin, tout comme plusieurs collègues de la mission des SAS de la Ville de Québec, a ainsi été « prêtée » au centre des opérations d'urgence de la Croix-Rouge lors des inondations de 2017. Durant une semaine, 12 heures par jour, elle a travaillé à trouver des lieux d'hébergement privés et à les attribuer à des sinistrés.

Selon elle, il s'agissait d'une belle occasion de venir en aide à des concitoyens et confrères municipaux, mais aussi de tisser des liens précieux. Ce fut également une opportunité d'apprentissage, notamment pour mieux comprendre le stress vécu par les sinistrés. « On vivait avec eux toute cette frustration, dit-elle. Ça nous a permis de voir jusqu'à quel point ils pouvaient être ballottés et dans l'incertitude, non seulement sur l'état de leur maison, mais aussi sur le lieu où ils allaient dormir tous les soirs. »

Prévoir une mission des SAS résiliente implique de s'assurer que les collaborateurs sur lesquels on compte lors d'un sinistre seront eux aussi en mesure d'apporter leur soutien. Ce peut être un fournisseur externe, un organisme communautaire, etc. À Montréal, à la suite de la « crise du verglas » de 1999, un organisme a été mis sur pied à cette fin : le Regroupement des organismes humanitaires et communautaires pour les mesures d'urgence à Montréal (ROHCMUM). Il a notamment produit un guide à l'intention de ses membres, intitulé *Préparation d'un plan de mesures d'urgence*<sup>2</sup>. Le ROHCMUM offre également divers ateliers de formation, entre autres sur la continuité des opérations et le plan des mesures d'urgence.

La Ville de Québec a pris la balle au bond et s'est inspirée de l'expérience montréalaise pour produire son propre document, intitulé *Guide de préparation d'un plan de continuité des services en cas de sinistre pour les organismes communautaires*. Par la suite, des séances de formation ont été offertes aux organismes appelés à soutenir sa mission des SAS.

## DE NOUVELLES OBLIGATIONS

Un nouveau règlement provincial mis en vigueur le 9 novembre dernier vient préciser la portée de la Loi sur la sécurité civile. Portant sur « les procédures d'alerte et de mobilisation et les moyens de secours minimaux pour protéger la sécurité des personnes et des biens en cas de sinistre », il impose notamment aux municipalités de désigner des endroits « qui pourront servir de centres de services et d'hébergement temporaire pour les victimes ».

Le règlement et le guide qui l'accompagne<sup>2</sup> spécifient les attentes minimales du gouvernement à l'égard de ces lieux, par exemple en ce qui a trait à la capacité d'accueil des centres d'hébergement (5 à 10 % de la population totale de la municipalité), à la présence d'installations sanitaires ou à la capacité d'y parer à une interruption de l'alimentation électrique.

En cas de sinistre, les municipalités qui auraient omis de se conformer à ce règlement pourraient être pénalisées financièrement (dépenses à rembourser et non-admissibilité à un programme d'aide) et ne pas bénéficier de l'exonération de responsabilité prévue à l'article 126 de la Loi sur la sécurité civile.

<sup>2</sup> Voir [https://rohcmum.org/wp-content/uploads/2012/11/GuidePlanMesuresUrgence\\_ROHCMUM\\_2012-FINAL.pdf](https://rohcmum.org/wp-content/uploads/2012/11/GuidePlanMesuresUrgence_ROHCMUM_2012-FINAL.pdf)



### Apportez du fitness aux grands espaces

Nous vous offrons une gamme complète d'équipements et de stations d'exercices pour tous les âges et habiletés. Les possibilités sont illimitées pour découvrir tout votre potentiel!



[info@abcrecreation.com](mailto:info@abcrecreation.com)

1-877-571-4747

[www.abcrecreationqc.com](http://www.abcrecreationqc.com)