

Journée d'étude

Quels sont les ingrédients mobilisateurs nécessaires pour une société résiliente

Rapport préliminaire des discussions des ateliers de travail sur les 4 axes de la journée d'étude du 20 février 2024

Ce rapport préliminaire présente un résumé des discussions en plénière qui ont eu lieu à la fin de chaque atelier pour les 4 axes. Plus d'une soixantaine de personnes ont participé activement à cette journée. L'objectif initial de cette journée était de regrouper différents intervenants variés pour les outiller en vue des consultations du projet de loi 50 (*Loi édictant la Loi sur la sécurité civile visant à favoriser la résilience aux sinistres et modifiant diverses dispositions relatives notamment aux centres de communications d'urgence et à la protection contre les incendies de forêt*). Les discussions sont rapportées le plus fidèlement possible. Aucun travail éditorial (choix d'éléments ou regroupement d'intervention) n'a été fait afin de refléter ce qui s'est déroulé lors de cette journée. Le lecteur pourra lui-même effectuer ce travail.

Cet objectif a été pleinement atteint et ce rapport le démontre bien. Les prochaines étapes seront cruciales pour s'assurer que chaque personne et chaque organisation puissent s'exprimer et faire valoir leurs différentes attentes, besoins et surtout contributions possibles en vue d'affronter les défis des prochaines années en matière de résilience, risques et catastrophes.

Ce rapport a été rendu possible par la précieuse contribution de Valérie Vermeulen, Ulysse Roussel et Paméla Massie-Sylvain qui ont permis de saisir l'essence des discussions et rédiger ce rapport.

Cette journée d'étude a également été possible par l'union des efforts de 4 organisations et l'implication de 5 personnes. Ces organisations sont : l'Association de sécurité civile du Québec, le Centre risques & performance, le consortium ÉGIDE et le département de géographie de l'UQAM. Ces personnes sont : Denis Bordeleau, Michel C. Doré, Yannick Hémond, Éric Martel et Benoît Robert.

Les différents organisateurs de cette journée d'étude vous souhaitent une bonne lecture.

Pour chaque axe, les objectifs visés par l'atelier, la description de l'axe ainsi que les questions et mesures possibles seront présentés comme dans le guide des participants. Ensuite, un résumé des interventions de chaque table lors du retour en groupe est présenté pour terminer avec un résumé des discussions pour conclure l'atelier. Nous rappelons ici qu'il n'a pas eu de traitement éditorial des interventions et des discussions, ces sections sont présentées tel qu'il a été rapporté lors de la journée d'étude.

Axe 1 – Une société collectivement consciente des risques

Objectifs

- Tous les acteurs de la société se mobilisent pour établir les portraits de risques et de vulnérabilités des collectivités.
- Les citoyens, consommateurs et décideurs ont libre accès à des portraits de risque et de vulnérabilité à l'échelle de leurs besoins.

Description

Cet axe vise à mobiliser tous les acteurs de la société pour établir et partager des portraits détaillés des risques et vulnérabilités des collectivités. L'objectif est de rendre ces informations facilement accessibles aux acteurs impliqués en sécurité civile et surtout, adaptées à leurs besoins spécifiques. Il s'agit également de réfléchir sur les meilleures approches pour collecter, diffuser et utiliser ces données pour renforcer la résilience collective.

Questions

- Comment regrouper les informations relatives aux risques et les rendre accessibles aux analystes, décideurs et consommateurs?
- Comment assurer l'utilisation optimale des informations sur les risques pour optimiser la résilience de la société?
- Quels sont les éléments facilitants permettant une mobilisation efficace dans le temps des parties prenantes ?

Exemples de mesures possibles

- Analyser les aléas et les risques dans une perspective globale et écosystémique
- Créer et rendre accessible un portail dynamique des risques
- Encourager et soutenir les activités de prévention et d'atténuation à tous les niveaux (provincial, régional, local et personnel)
- Promouvoir le recours à des outils d'aide à la décision tenant compte des risques
- Rendre imputables les personnes et les organisations dont les comportements génèrent ou aggravent les risques au sein des collectivités

Résumé des interventions

L'intégration des organismes communautaires - tels que le Regroupement des organismes humanitaires et communautaires pour les mesures d'urgence à Montréal (ROCHMUM)- est suggérée pour regrouper les informations relatives aux risques : les participants soulèvent le fait qu'il est important d'améliorer l'intégration de ce type d'organisations afin de faciliter l'accès aux informations sur les risques. Le ROHCMUM assure en effet la coordination efficace des interventions des organismes humanitaires et communautaires dans le but d'optimiser l'aide aux personnes sinistrées lors d'événements majeurs.

Bien que certains outils dédiés à l'information existent, dont plusieurs portails et plateformes web d'information, leur utilité, principalement pour la population générale, est remise en question. En effet, plusieurs participants mentionnent que des solutions doivent être trouvées pour rendre ces outils plus accessibles et pertinents. Il est relevé que la population n'est pas toujours consciente que de tels outils existent, et que même ceux qui le sont ne sont pas toujours en mesure de les utiliser. La mise en place de services téléphoniques est une solution permettant à la population de recevoir des conseils sur les risques en tout temps (ex : 211) sans avoir besoin d'utiliser un ordinateur ou d'effectuer des recherches fastidieuses sur plusieurs outils numériques. Ceci est certainement plus accessible pour la population peu ou pas habituée à utiliser les outils internet, ainsi que pour les personnes rencontrant des difficultés à réaliser des recherches par manque de compétences ou à cause de lacunes en alphabétisation. Cependant, il semblerait que ce type de service ne soit pas assez promu et que bon nombre de personnes ignorent leur existence.

En plus d'être parfois inaccessibles ou trop compliqués d'utilisation pour un public non aguerri, les outils existants sont disparates, ce qui rend difficile de trouver l'information recherchée sans multiplier les recherches et les outils informatifs afin de trouver une information exhaustive. Selon les participants, la centralisation de l'information devrait être l'un des objectifs principaux poursuivis afin d'améliorer l'accès à l'information sur les risques. Pour l'instant, à chaque fois qu'un nouvel outil est disponible, il est indépendant des autres outils existants, ce qui crée de la redondance, et multiplie les efforts à fournir par les utilisateurs pour trouver les informations les plus à jour. Ce dernier point est un autre défi à relever : la donnée existe, mais il est impossible de la vérifier pour la population, et n'est pas

toujours actualisé, ce qui est générateur de confusion. Il s'agit donc également de veiller à endiguer les phénomènes de désinformation qui peuvent découler d'une carence en actualisation des données et en absence de vérification des sources sur lesquelles elles s'appuient. Aussi, il est nécessaire de mettre en place un gestionnaire de ces données. Si pour certains, la MRC est le candidat évident, pour d'autres, celui-ci n'a pas du tout les compétences adéquates.

Au-delà des enjeux soulevés par l'utilisation d'outils technologiques, pour certains participants, l'essentiel est de tirer des leçons des erreurs passées afin d'améliorer la gestion des risques à l'avenir. Ceci devrait permettre de créer une culture du risque basée sur l'histoire des risques et la mémoire collective. À cet effet, les citoyens devraient pouvoir s'impliquer dans l'effort de centralisation des informations liées aux risques (par exemple dans le discours sur les expériences vécues) et non pas uniquement être des utilisateurs passifs invités à utiliser des outils modernes qui se concentrent sur la gestion des urgences et la prévision des risques. Il s'agit également de ne pas chercher à surtechnologiser l'information, mais également de veiller à retracer l'historique de cette dernière.

En effet, il a été rapporté par plusieurs participants que les nouveaux modèles en géomatique ne tiennent pas suffisamment en compte les événements passés et se concentrent sur la recherche de nouveaux risques, sans réviser les façons de faire ceux qui ont déjà été appliqués. Ils sont proactifs, mais n'offrent pas de rétroaction. La création d'une plateforme d'information centralisée et unique est pour la plupart des gestionnaires une nécessité, mais tous ne s'entendent pas sur le type de public qui devrait utiliser ce genre d'outils : pour la plupart d'entre eux, le devoir d'informer la population reste présent, mais ils expriment la volonté d'avoir un accès à une technologie plus avancée, quitte à hiérarchiser les niveaux de raffinement des informations disponibles en fonction du type de public ciblé, mais dans un même outil (ex : les citoyens auraient accès à un onglet menant à une information vulgarisée et les gestionnaires à des informations plus pointues et du contenu géomatique).

Pour certains, le recours à l'intelligence artificielle (IA) serait une solution innovante de partage de l'information. Tout le monde ne parvient pas à s'entendre sur ce point, car ce type de technologie reste inabordable pour la plupart des utilisateurs non familiers, qui peinent déjà à trouver de l'information de qualité avec les outils de base.

À cela, certains répondent que des formations appropriées pour utiliser les outils d'information et d'actualisation des données auprès des petites municipalités seraient une bonne solution. Cependant, pour la majorité des participants, les petites municipalités manquent de ressources pour bénéficier d'un système unifié de gestion des risques qui soit plus technique que la création d'un site web, et la mise en place de tels systèmes renforcerait inévitablement les inégalités et les vulnérabilités des petites municipalités et des citoyens.

Qui plus est, la mise en place de formations de personnel hautement qualifié dédié à la compréhension, l'utilisation et la mise à jour de systèmes d'information de pointe est coûteuse et ne résoudrait pas le problème de fond, sur le contenu des messages et leur actualisation.

Au vu des lacunes des systèmes existants, le recours à une technologie plus pointue ne semble pas être une priorité et les ressources financières allouées à la communication des risques et au traitement des données et l'information devrait surtout se concentrer sur les moyens de rendre l'information fiable et accessible au plus grand nombre.

Résumé des discussions

Tout d'abord, il est souligné que la conscientisation des citoyens sur la gestion des risques et les actions à entreprendre pour se prémunir efficacement face aux risques ne devraient pas se limiter à la connaissance des aléas, mais également inclure la compréhension des processus décisionnels politiques sous-jacents. Les représentants des milieux communautaires insistent sur l'importance de la transparence des décideurs pour établir et maintenir un lien de confiance avec les citoyens. Ils préconisent ainsi l'accès facilité à l'information sur les décisions politiques, envisageant même une obligation législative en ce sens.

Les gestionnaires expriment leur frustration face aux critiques des citoyens concernant des décisions sur lesquelles ils ont peu d'emprise. Ils soulignent le besoin d'une meilleure compréhension publique des processus décisionnels pour favoriser la confiance envers les actions entreprises et envers les intervenants. Pour cela, des plateformes techniques et législatives d'information sur les risques sont proposées, incluant la communication des risques territoriaux et industriels.

Diverses propositions émergent pour améliorer la gestion des risques, telles que la création d'un observatoire dirigé par la communauté scientifique et financé par le gouvernement, garantissant la scientificité des informations, l'adoption d'un langage commun pour éviter les erreurs d'interprétation, et l'implication des MRC dans la standardisation des échanges d'informations. Il est également recommandé d'investir dans la continuité des affaires, de sensibiliser les élus en dehors des crises et d'impliquer davantage les acteurs de la santé mentale. Enfin, des campagnes provinciales de sensibilisation aux risques, similaires à celles pour la sécurité routière, sont envisagées pour mieux préparer la population.

Sur le plan opérationnel, un point souligné est qu'il est crucial d'identifier les sources de risques au niveau des Comités mixtes municipaux industriels (CMMI) et également des Comités mixtes municipaux entrepris (CMME). Par exemple, les centres de développement locaux peuvent jouer un rôle central à cet égard. Cela met en lumière le fait que les MRC sont souvent déconnectées des besoins locaux, tandis que les villes manquent de connaissance approfondie de leur propre territoire. Cette lacune entrave leur capacité à

suivre efficacement les services de mesure d'urgence. Il s'agit d'un problème fondamental qui nécessite une attention préalable avant d'établir des directives plus spécifiques.

Face à la multitude de points soulevés, une question supplémentaire a été posée aux participants :

- *Y a-t-il des éléments qui vous empêchent de faire tout ça ou au contraire, des éléments qui vous faciliteraient cet accès et le partage d'information?*

Voici les réponses apportées :

- Optimiser le recours aux outils géomatiques (ex : pour cartographier les différents risques et estimer les impacts, etc).
- Entreposer la donnée au bon endroit (multiplier les outils web en soi n'est probablement pas la bonne manière, mais le rendre utilisable pour tous, investir dans son ergonomie et l'exhaustivité et l'actualisation des données disponibles est le nouveau défi). Ne pas produire plus de données et de plateformes consultatives, mais rendre disponible une interprétation vulgarisée sur les différents aléas identifiés.
- Trouver des solutions pour mettre à jour les données facilement.
- Offrir une évaluation commune des risques par les différentes municipalités, incluant les effets rebonds des mesures entreprises.
- Travailler à l'amélioration des enjeux techniques rencontrés lors de la mise en ligne d'outils d'information numériques.
- Miser sur la scientificité des propos tenus et la mise à disposition d'un conseil scientifique de pointe au sein des municipalités. Il est nécessaire de développer l'interprétation des données plus que la collecte massive de données parfois inutiles.
- Mettre la science au service de la prise de décision et dépolitiser la question de la gestion des risques. En effet, il est souligné que les gouvernements de proximité (locaux) doivent bénéficier de ces savoirs, et le Provincial doit soutenir le local dans cet effort de normalisation et de scientification des discussions.
- Réduire l'écart de moyens et d'accès à l'information entre les MRC (ex : donner aux petites MRC vulnérables les moyens de s'outiller et de se former).
- Faire passer le message que le développement urbain est un problème politique, générateur de risques, et sur lequel il manque des données et de transparence.

Axe 2 – Une capacité résilience optimale mobilisant les forces vives de la société civile

Objectifs

- Les acteurs de la société civile, ayant accès aux portraits de risques à l'échelle de leur réalité, prennent des décisions et adoptent des comportements compatibles avec leur résilience propre et contribuant à celle de la collectivité
- Des mesures durables et équitables (incitatives et dissuasives) assurent le renforcement de la résilience de la société

Description

Une sécurité civile se traduisant par une planification concertée de tous les niveaux (gouvernements, industries, entreprises, institutions, OSBL et citoyens) d'une mise en commun des ressources disponibles à l'échelle municipale, régionale (MRC), provinciale, fédérale et internationale afin d'optimiser la résilience de la société. Cette résilience s'appuie sur des stratégies pré-per-post catastrophes (incluant les mesures d'urgence, la sécurité civile, la continuité des opérations).

Questions

- Comment promouvoir l'engagement citoyen dans sa résilience et celle des collectivités?
- Comment encourager les divers acteurs de la société civile à s'investir dans la résilience des collectivités?
- Comment identifier et éliminer les angles morts dans la résilience de la société
- Comment soutenir le développement des capacités opérationnelles en amont des événements majeurs?

Exemples de mesures possibles

- Définir des cibles d'intervention pour la réponse aux catastrophes et définir des outils et mécanismes de reddition de compte
- Encourager et soutenir la mobilisation des actifs de la société civile pour une réponse efficace aux besoins des personnes et des collectivités affectées par les désastres
- Promouvoir le renforcement de la culture de sécurité civile par l'éducation et la communication publique
- Constituer et soutenir, à l'échelle des MRC, une « réserve civile »
- Intégrer au sein du PNAC une mission réunissant les forces bénévoles avec les leviers nécessaires pour non seulement assurer le maintien de leur capacité, mais aussi pour leur permettre de la dépasser de manière à contribuer transversalement face aux enjeux des risques émergents

Résumé des interventions

Les points discutés lors de ce second atelier soulignent la nécessité de responsabiliser les citoyens dans leur propre protection en les formant adéquatement et en promouvant un changement culturel où chacun prend la responsabilité de se préparer pour les crises éventuelles. Pour cela, il est suggéré de moderniser le concept de la trousse d'urgence 72 heures, et d'y substituer la notion d'« autonomie », en fournissant des directives claires sur les actions à entreprendre, afin que les citoyens soient capables d'être autonomes en cas de crise, et de pouvoir évaluer leurs besoins sur trois jours en cas de coupure des services essentiels (ex : eau et électricité).

Par ailleurs, il a été mentionné que la trousse n'était pas suffisamment connue du grand public, et que par conséquent, cette initiative était forcément limitée dans son effectivité. Qui plus est, même si elle était mieux connue et mieux promue, il s'agit d'une initiative inaccessible pour les personnes les plus vulnérables économiquement, lesquelles ne peuvent se permettre de payer de quoi subvenir à leurs besoins en nourriture et en eau en bouteille pour plusieurs jours.

Afin d'accompagner les citoyens dans un processus d'autonomisation, il est crucial de pouvoir leur offrir un discours clair et concis, exempt de contradictions, et employant des terminologies simples et compréhensibles par le plus grand nombre. Deux problèmes sont sous-jacents à cette proposition : tout d'abord, le jargon employé par les gestionnaires n'est souvent pas accessible pour la population générale, ce qui renforce leur manque de mobilisation et leur sentiment de devoir se laisser prendre en charge. Deuxièmement, il est difficile de demander aux citoyens de s'autonomiser, sans les outiller pour qu'ils comprennent pourquoi ils doivent le faire. Le résultat est qu'ils alimentent un lien de dépendance vis-à-vis des villes.

Le rôle du gouvernement serait double dans ce cas : premièrement, il devrait veiller à être suffisamment préparé aux risques éventuels à venir et se tenir informé des dernières informations de pointe liées à l'anticipation des risques, et sur les conséquences directes et indirectes de tous types de risques et sur les vulnérabilités des populations. Par ailleurs, il devrait être en mesure de soutenir l'autonomie citoyenne en veillant à avoir des stocks de matériel de première nécessité (ex : masques pour prévenir une éventuelle pandémie) et des stocks de nourriture et d'eau potable à distribuer aux plus vulnérables, et en expliquant aux citoyens comment améliorer leurs capacités d'autonomie en fonction de leurs moyens.

Il s'agit dès lors que les gouvernements locaux connaissent les personnes à soutenir en priorité (par exemple, ceux qui n'ont pas les moyens de préparer une trousse 72h, soit parce que leurs finances ne le leur permettent pas, soit parce qu'ils sont en incapacité de comprendre la nécessité de préparer une telle trousse). En cela, la formation de personnel

qualifié pour mettre à jour les informations sur les vulnérabilités socio-économiques sur le territoire dont ils sont responsables devrait être rendue possible.

De plus, sachant que les contextes climatiques, la systématisation des risques et l'évolution des contextes socio-économiques associés sont en constante évolution, il a été proposé de veiller à introduire une veille sur cette identification d'indicateurs de vulnérabilité, afin d'en suivre l'évolution en temps réel pour pouvoir y pallier de façon proactive.

Enfin, les cadres législatifs et réglementaires devraient être mis à jour sur une base plus régulière (ex : ici on travaille sur une loi datant de 2001, depuis laquelle le contexte a beaucoup évolué, mais qui n'a jamais été révisée) pour répondre aux risques nouveaux auxquels les populations vont devoir faire face, à la systématisation de ces derniers et à l'intensification de leurs conséquences négatives.

Résumé des discussions

L'importance de l'inclusivité, du dialogue et de l'écoute, surtout auprès des groupes sous-représentés et vulnérables, est un élément essentiel sur lequel s'accordent tous les participants. Pour ce faire, certains proposent de créer des organismes qui chapeauteraient et coordonneraient les organismes communautaires afin de produire un effet multiplicateur du message auprès de la population dont ils sont les plus proches.

Il est également soutenu qu'une piste d'amélioration dans les processus de promotion de l'engagement citoyen pourrait être de développer une relève responsable : éduquer les enfants dès le plus jeune âge aux problématiques et aux bonnes pratiques apparaît être une solution envisagée par plusieurs participants (ex : on pourrait favoriser le dialogue entre les enfants et les pompiers pour les prémunir sur ce qu'il y a à faire, et miser sur l'influence des jeunes, des influenceurs, de la population touchée et par les réseaux sociaux pour que le message se propage au plus grand nombre). Les méthodes de communication des risques doivent être renforcées et modernisées sans évoquer un sentiment de panique. Il a été ajouté que les messages véhiculés doivent être accompagnés de solutions ou d'un moral positif. Le tout en intégrant la sécurité civile afin de la promouvoir au sein de la population.

Le manque de persistance dans le temps des actions entreprises ont été pointées du doigt : en effet, chaque type d'acteur intervenant dans la gestion d'une urgence le fait à un moment précis du cycle de gestion des risques, et très peu suivent le processus du début à la fin. Il y a parfois un manque d'articulation des actions qui en découle, et une perte de qualité des interventions. Au moment du rétablissement, les actions entreprises ne sont pas systématiquement consignées, et aucun historique n'est donc rendu disponible pour servir de retour d'expérience et d'outil de concertation pour l'avenir. La sécurité civile s'exclut en même temps des phases de prévention et de préparation, car elle ne fait pas de retour d'expérience, et ne s'entretient pas avec le monde de la recherche pour anticiper les crises futures.

Il a été ajouté que les organismes communautaires ont des moyens non négligeables, et de nombreuses personnes prêtes à être déployés en cas de crise. Cependant, elles ne sont que très rarement interpellées au moment de la préparation des plans d'intervention, ou dans les tables de concertation. Or, l'implication des organismes communautaires, mieux outillés et mieux formés, pourrait être une force de travail non négligeable à tous les temps de la gestion des risques (prévention, préparation, intervention et rétablissement). Il est nécessaire d'instaurer une aide mutuelle entre les OBNL et les services de gestion des risques.

Pour améliorer et soutenir le développement des capacités opérationnelles en amont des événements majeurs, il a également été soutenu par plusieurs participants qu'il était indispensable de s'inspirer des bonnes pratiques issues des modèles internationaux, notamment européens. En effet, il a été mentionné que l'une des lacunes dans l'élaboration des plans d'intervention québécois résidait en l'absence de prise en compte des contextes hors-Québec, ce qui les fermait à la possibilité de découvrir des façons de faire ayant fait leurs preuves dans des contextes qui pourraient s'appliquer sur le territoire. Ceci rejoint le point précédent sur le besoin de miser sur le retour d'expérience et la mémoire collective pour parfaire la gestion des catastrophes futures et la continuité des opérations.

Il est également essentiel de mieux cibler le public pour garantir la compréhension des messages et les ajuster si nécessaire. De plus, il est crucial de favoriser la solidarité sociale et la cohésion en veillant à ce que le vocabulaire utilisé soit accessible à tous. Il ne suffit pas de se limiter aux discours, mais il faut également accompagner les citoyens vers des comportements plus responsables.

Il est également important de prévoir les effets néfastes sur la santé physique et mentale des intervenants et d'investir davantage dans la santé mentale des acteurs, en prenant en compte des éléments tels que l'écoanxiété. Il apparaît en effet que la santé mentale des intervenants semble souvent délaissée dans les mesures de gestion proposées qui se tournent majoritairement vers les citoyens.

Enfin, il a été recommandé de soutenir les capacités opérationnelles des gestionnaires avant un événement, en contraignant les municipalités à fournir un soutien financier, une formation et une accréditation pour renforcer leur état de préparation.

Pour terminer, il est à noter que certaines villes ont recruté des scientifiques en chef, ce qui semble favoriser un meilleur état de préparation, la création de comités mixtes municipaux-ministériels et l'implication des citoyens sont des pratiques émergentes, semble constituer des pistes de solutions envisagées par la sécurité civile pour renforcer ses capacités de préparation face aux risques.

Enfin, il semble que bien que leur participation soit souvent négligée et qu'ils accusent un retard dans la compréhension des enjeux actuels en raison de l'évolution continue de la

recherche, les organismes communautaires et la population puissent être des sources d'information et de diffusion de connaissance importante, car ils sont au plus proche des populations et peuvent plus facilement adapter leur message pour le rendre accessible aux citoyens. Beaucoup de citoyens se sentent seulement bénéficiaires de services de sécurité civile, il est donc nécessaire de les intégrer dans les démarches et favoriser le dialogue avec ceux-ci. La participation citoyenne semble aussi être négligée au retour d'expérience. Il est précisé que l'expérience des jeunes et des entreprises nécessite d'être considéré afin d'améliorer l'apprentissage et de diminuer les angles morts.

Enfin, contrairement aux sciences de l'environnement, la participation sociale n'est pas toujours intégrée dans les pratiques de sécurité civile. Il est crucial d'identifier les acteurs absents des prises de décision et de promouvoir leur implication citoyenne. Par exemple, l'ASCQ organise des sessions de discussion dans plusieurs villes afin de promouvoir une approche standardisée des bonnes pratiques pour favoriser l'implication citoyenne. Certains citoyens, que l'on peut qualifier de « silencieux » doivent notamment être intégrés aux débats. Il est aussi ajouté que certains citoyens, quoi qu'aussi dans le besoin, ne fréquentent pas les organismes communautaires. Le « visage » du citoyen vulnérable étant toujours en évolution, ceux-ci peuvent représenter un angle mort à la sensibilisation et à l'intervention.

Selon certains, il existe de nombreux outils / démarche de sécurité civile qui sont mal / peu exploités. Ces personnes souhaiteraient alors favoriser l'utilisation / la mise en valeur de ces outils plutôt que de chercher à recréer ce qui existe déjà. Un manque d'imputabilité a été souligné.

Retour sur les discussions de l'avant-midi

À la suite des premiers ateliers, un retour sur l'avant-midi a été fait avec la question suivante : pouvez-vous identifier quelques éléments clés dont vous souhaiteriez pousser plus loin la réflexion au sein de votre organisation ?

- Comment se rappeler de nos expériences et surtout, comment s'en inspirer ?
- Oser se tourner vers des solutions différentes et parfois même, moins populaires.
- Passer à l'action
- Positionner la gestion des risques comme un élément stratégique de continuité.
- Faire contribuer les organismes communautaires à notre préparation.
- Il est important de décroisonner les discours.
- Trois mots importants : sensibiliser, communiquer et coordonner.
- Passer de l'adaptation à la gestion des risques.
- Il faut sensibiliser les enfants à la sécurité civile.

Axe 3 – Une intervention rapide et efficace réduisant les impacts des catastrophes

Objectifs

- L'ensemble des conséquences des catastrophes sont neutralisées ou atténuées par des interventions rapides et efficaces.
- Le système d'intervention d'urgence mobilise et déploie l'assortiment optimal des ressources communautaires, publiques et privées les plus rapidement accessibles et capables d'intervenir efficacement.

Définition

L'instauration de mécanismes de surveillance reposant des systèmes éprouvés et redondants, des mécanismes de communication et d'alerte multiniveaux (local, régional, provincial, fédéral) et des protocoles de déploiements simultanés de ressources élaborés selon l'analyse des conséquences possibles. Inéluctablement, cela commande de nouveaux cadres de: coordination, formation (exercices et maintien des compétences inclus) et mobilisation (déploiement) dans un souci d'interopérabilité et d'efficience.

Questions

- Comment promouvoir l'engagement citoyen dans sa préparation et son autonomie en cas de catastrophes?
- Comment encourager les divers acteurs de la société civile à s'investir dans la résilience des collectivités?
- Comment optimiser l'interopérabilité parmi les organisations d'intervention et les collaborateurs circonstanciels

Exemples de mesures possibles

- Promouvoir et soutenir les interventions au niveau local et régional
- Appliquer un cadre d'intervention invitant les contributions aux cibles opérationnelles
- Accroître la mobilisation, la collaboration, et l'interopérabilité des capacités d'intervention (publiques, privées et communautaires) à l'échelle interrégionale
- Assurer l'accès aux organisations de sécurité civile, une plateforme de connaissance situationnelle en soutien aux opérations et aux communications
- Renforcer l'application du Cadre de coordination de site de sinistre

Résumé des interventions

Les initiatives visant à susciter l'intérêt des citoyens à s'impliquer dans les mesures d'urgence se concentrent sur plusieurs aspects clés : tout d'abord, il est essentiel de rendre

l'information sur la sécurité civile compréhensible et accessible à tous, en adaptant le discours au besoin. Cela implique de faire comprendre aux citoyens la nécessité d'être capables d'adapter leurs habitudes de vie en cas de sinistre, de manière à minimiser les perturbations et à s'adapter au mieux selon leurs capacités. En effet, les citoyens se sont habitués à ce que les villes leur viennent en aide rapidement en cas de coupure des services essentiels, ce qui a eu pour effet de ne pas les mener à réfléchir à comment subvenir eux-mêmes à leurs besoins, et à se montrer impatients et exigeants vis-à-vis des gestionnaires. Il a également été souligné que la population pense que l'accès aux services d'urgence est un dû inconditionnel étant donné qu'elle paie des taxes pour ces derniers.

Ensuite, la communication sur l'état de préparation est un autre point crucial, tout comme l'implication des citoyens dans la chaîne d'activités et l'incitation à s'engager activement. Il semble en effet important de faire comprendre aux citoyens qu'ils ont un rôle à jouer dans leur propre sécurité tout en leur donnant accès à des politiques publiques cohérentes et compréhensibles. La promotion du sens communautaire et de l'entraide entre voisins est également soulignée, ainsi que la nécessité de mettre en place des systèmes de certification et d'accréditation plus globaux, qui inciteraient davantage les citoyens à s'investir dans la gestion des risques.

La transparence, la formation sur la sécurité civile, la mutualisation des ressources et la coordination entre les différents acteurs sont des aspects essentiels pour renforcer la résilience communautaire. Ceci passerait par un système semblable à celui de l'économie circulaire, mais appliqué aux savoir-faire et aux ressources matérielles, pour créer une symbiose entre différents partenaires et types d'acteurs, afin de répondre aux besoins exprimés par chacun, de manière collaborative et selon les ressources disponibles.

Donner accès à des politiques publiques cohérentes et accessibles est un autre point soulevé : il est discuté que les politiques maintiennent souvent la dépendance des citoyens pour garantir leurs votes, en promettant des modes de gestions optimaux et « clé en main » alors qu'ils ne peuvent tenir cette promesse au vu de leurs capacités de réponse. Ceci renforce le sentiment du citoyen que la sécurité civile est à son service et qu'il n'a pas de responsabilité dans la gestion de sa propre sécurité.

Plutôt que de favoriser ce genre de discours trompeurs, il faudrait au contraire encourager l'*empowerment* citoyenne. Par exemple, il faudrait faire la promotion de modèles tels que des tours à condos où l'esprit communautaire serait ravivé afin de permettre aux locataires qui y vivent de renforcer les liens qui les unissent à leurs voisins, et les inciter à se partager des tâches dans la prise en charge de leurs besoins en cas de crise, s'entraider, se soutenir, s'accompagner, plutôt que de compter exclusivement sur la Ville pour leur venir en aide.

Pour toucher un maximum de citoyens, il faut veiller à rendre le discours intelligible pour tous. Il s'agit de structurer le discours de manière moins rigide, pour qu'il soit moins

impressionnant et plus engageant pour la population générale, mais aussi pour les personnes avec des lacunes d'apprentissage ou d'alphabétisation. L'objectif n'est effectivement pas d'effrayer les citoyens, mais plutôt de l'amener à réfléchir sur l'avenir, en lui démontrant quelles sont ses capacités d'action et en l'accompagnant dans l'acquisition de ces capacités. Il ne s'agit pas non plus de créer un écart entre une population « élite » qui serait conscientisée sur les risques, et une population vulnérable encore plus vulnérabilisée parce que le discours ne serait pas rendu intelligible pour elle.

En addition de cette adaptation des discours, il est toutefois impératif de soumettre les gouvernements à un système de reddition de comptes vis-à-vis des citoyens. On entend par là, que les citoyens doivent maintenir leur implication dans le temps, et pour ce faire, avoir accès à un suivi des actions qu'ils entreprennent, un accompagnement sur la durée et de la transparence par rapport à ce qu'il reste à faire, et à comment le contexte évolue. Il ne s'agit donc pas de les outiller de manière temporaire pour répondre à une crise, mais bel et bien de leur apprendre quelles questions se posent et quelles actions sont possibles pour répondre à un contexte en évolution.

Pour ce faire, il est proposé d'offrir des formations sur les bases sur la sécurité civile, pour que les personnes soient plus nombreuses à être capables d'aider, en fonction de leurs moyens respectifs, en cas de crise.

Enfin, pour maintenir l'Intérêt et l'adhésion des citoyens, il est nécessaire de leur offrir les moyens de s'investir correctement, et sur le long terme. Les formations dispensées devraient donc l'être gratuitement, autant que possible. Les organismes communautaires participants offrent déjà beaucoup de temps et de ressources aux communautés, mais une aide gouvernementale (incitatif financier) pourrait également susciter et accroître l'intérêt du public à s'impliquer dans la gestion des risques. Les incitatifs ne visent pas uniquement les citoyens, mais également les équipes appelées à collaborer. En effet, sur le terrain, il semble que la collaboration et l'injonction de « sortir des silos » ne soient pas appliquées, car les acteurs ont du mal à sortir du cadre normatif qui régit leurs actions. Pourtant, l'organisation des capacités d'intervention ne peut se construire que par l'établissement et l'adoption de standards capacitaires pour obtenir une interopérabilité efficace.

Même si la réaction humaine des acteurs du milieu pourrait être basée sur la promotion de leur propre modèle capacitaire, il est urgent de comprendre que les capacités disponibles d'aujourd'hui sont celles d'hier et qu'elles ne sont plus adaptées pour répondre aux catastrophes d'aujourd'hui et encore moins à celle de demain qui sont annoncées bien pires encore. Il est nécessaire a minima de concevoir de nouvelles capacités suffisantes pour répondre aux catastrophes de 2023, et il serait intelligent d'anticiper la forte intensité et récurrence des catastrophes de 2024 et au-delà avec des capacités largement supérieures, car adapté aux risques des prochaines décennies.

L'une des raisons principales pourrait être qu'ils ne sont pas payés pour tenter de nouvelles choses, et faire preuve d'audace dans les actions mises en place. Un incitatif financier pourrait les encourager à faire preuve d'originalité dans les actions entreprises et à aller plus loin que le cadre normatif trop rigide, qui ne correspond pas aux nouvelles réalités et aux besoins apportés par le contexte actuel de polycrises et de systématisation des risques.

En ce qui concerne les collaborateurs circonstanciels, il est mentionné que ces derniers peuvent faire appel à leurs réseaux personnels pour tenter de trouver des partenaires capables de subvenir à certains besoins matériels, ou capables de prendre en charge certains aspects de la gestion de crise. L'exemple est donné pour la crise du verglas en 1998 lors de laquelle il y a eu une pénurie de bois de chauffage, prise en charge par la collaboration des villes du Québec, avec des partenaires privés appelés en renfort par les gestionnaires. Il y a donc une invitation à ne pas sous-estimer les ressources personnelles de tous les types d'intervenants.

Enfin, certains sont d'avis qu'il faudrait demander de créer une image situationnelle commune (ISC) pour coordonner les activités de gestion des crises, qui tiendrait compte des points de vue des gestionnaires, des citoyens et également des organismes communautaires et humanitaires. En substance, il s'agirait d'aller broser un portrait général des besoins et des ressources dont chaque type d'acteur a besoin ainsi que de celles qu'il est en mesure d'apporter selon des contextes identifiés au préalable. Cependant, il y a débat autour de la question, car pour certaines personnes présentes autour de la table, une ISC est un outil de commandement et non un moyen de coordination. De ce point de vue, il ne peut donc pas s'agir d'un outil aidant à l'interopérabilité, mais plutôt d'un outil de stratégie de commandement.

Résumés des discussions

La mise en commun des informations issues du troisième atelier a permis de mettre en évidence le besoin pour les municipalités de comprendre la situation dans sa totalité avant d'aborder des sujets comme la préparation individuelle des citoyens et leur autonomisation (ex : avec la trousse d'urgence 72h). Il est également essentiel de faciliter la collaboration entre les organismes communautaires et d'organiser des séances publiques d'information tout en restant attentif aux bénévoles spontanés non formés. La question de la résilience économique implique une réflexion sur l'implication des entreprises locales, notamment à travers des partenariats publics-privés, pour pallier les différentes problématiques, à fortiori en contexte de pénurie de main-d'œuvre.

Pour encourager les citoyens vers la résilience, il est suggéré de les sensibiliser sur les impacts de l'inaction et de montrer comment le manque d'implication peut avoir des conséquences négatives sur la gestion des risques. Des moyens artistiques, tels que des événements culturels collaboratifs, peuvent être employés pour intégrer la notion de risque

dans la culture locale et encourager l'engagement citoyen (ex : participer au festival MURAL). Des incitatifs financiers peuvent également être envisagés pour encourager l'adoption de mesures de protection des bâtiments et des personnes. Les expériences des « sinistrés » peuvent également être incitatives. De plus, il semble y avoir des « inégalités de savoir » entre les citoyens concernant les sinistres. C'est pourquoi la formation des citoyens à la sécurité civile doit se faire dès le premier âge.

Enfin, la mise en place de comités mixtes locaux, la sensibilisation constante impliquant différents ministères, la collaboration intersectorielle et la créativité dans la recherche de solutions nouvelles sont également des approches essentielles pour les participants. Il est donc nécessaire de mieux expliquer les actions à entreprendre pour limiter les dégâts dans la sphère privée et de se concentrer sur la capacité d'action plutôt que sur le défaitisme. Pour terminer, l'interopérabilité et la mise au centre des victimes dans les missions de secours sont des aspects cruciaux qui semblent être trop souvent sous-estimés et qui gagneraient à être à considérer pour une réponse efficace aux urgences.

Axe 4 – Des conséquences atténuées et offrant une résilience écosystémique durable

Objectifs

- Les personnes et les collectivités affectées maintiennent leur santé, leur sécurité et leur fonctionnalité tout au long de leur rétablissement
- Les mesures de rétablissement s'appliquent de manière équitable et contribuent à la résilience durable des collectivités affectées.

Description

Cet axe se concentre sur le rétablissement équitable et durable des individus et collectivités touchés par des catastrophes, visant à maintenir leur bien-être et sécurité. Il s'agit d'optimiser la résilience à travers des stratégies de reconstruction, de financement responsable, et d'apprentissage continu à partir des leçons apprises des catastrophes et des résultats des recherches dans le domaine.

Questions

- Comment soutenir un rétablissement équitable et durable après les catastrophes?
- Comment transformer les mesures de rétablissement en levier de résilience?
- Comment moduler l'aide gouvernementale tenant compte des responsabilités et des contributions à la résilience?

Exemples de mesures possibles

- Assurer un soutien durable aux personnes et collectivités affectées par les désastres
- Réparer, restaurer, reconstruire dans une perspective de résilience renforcée
- Offrir des indemnités et du financement tenant compte de la responsabilité du risque
- Rendre publics des rapports d'événement présentant, dans une perspective de culture juste, les causes et circonstances de chaque catastrophe ou événement de sécurité civile
- Réinvestir les leçons apprises des catastrophes d'ici et d'ailleurs dans nos efforts de résilience

Résumé des interventions

L'examen du projet de loi souligne une lacune entre les aspects politiques et organisationnels de la sécurité civile, où le soutien politique ne se reflète pas toujours dans les ressources disponibles pour les villes de taille plus modeste, laissant certaines régions dans des situations de désolation en matière de sécurité civile. Pourtant, il est crucial de traiter la sécurité incendie avec la même attention et les mêmes ressources que d'autres services d'urgence tels que la police et les services médicaux d'urgence, qui ne disposent pas des mêmes ressources.

Le domaine de la sécurité civile nécessite une modernisation significative, notamment en termes de programmes de formation, de recherche et de développement de la relève. Il est essentiel que le gouvernement investisse davantage dans la culture de la sécurité civile et diversifie les programmes de formation disponibles à tous les niveaux, similaire à la structure existante dans d'autres domaines comme la santé. De plus, il devient indispensable de travailler avec des personnes qui n'ont pas nécessairement suivi une formation spécialisée pour répondre aux besoins actuels et futurs, mais qui sont au contraire capables de répondre à divers besoins en cas d'urgence. Il est souligné que la surspécialisation des activités est un problème en cas de besoin spécifique, il y a une diffusion des rôles et des responsabilités de chaque type d'acteur, et parfois une indisponibilité de la personne spécialisée à répondre immédiatement aux besoins urgents. En résumé, il s'agirait de miser plutôt sur la flexibilité des capacités de réponse des intervenants, plutôt que sur la surspécialisation de ces derniers. Par exemple, les initiatives académiques telles que le projet de baccalauréat en sécurité civile proposé par le Collège Militaire Royal de St-Jean soulignent un intérêt croissant pour l'amélioration des connaissances et des pratiques dans le domaine. Cependant, il est important de veiller à ce que ces initiatives soient inclusives et bénéficient à l'ensemble de la population, et non seulement à certaines régions ou communautés privilégiées économiquement. Pour ce faire, il est nécessaire de coordonner ces initiatives de manière cohérente et de mettre l'accent sur le transfert de connaissances et l'accessibilité aux ressources.

Concernant l'aide gouvernementale, une approche holistique de la sécurité civile implique non seulement une préparation et une réponse efficaces aux urgences, mais aussi un engagement communautaire, un soutien psychologique et une adaptation aux besoins individuels et collectifs. Il est donc impératif de simplifier les processus d'indemnisation gouvernementale, de faciliter la compréhension des procédures à suivre en cas de sinistre et d'encourager les initiatives communautaires visant à renforcer le tissu social et l'entraide citoyenne.

Résumé des discussions

Nous retiendrons des discussions issues du dernier atelier que pour simplifier le processus d'indemnisation après un sinistre, il est proposé par les participants de regrouper les parties prenantes sous la direction d'un coordinateur unique. Cette approche vise à réduire la complexité administrative et à garantir une gestion plus efficace des demandes d'aide. De plus, il est suggéré de dédier des équipes entières au processus de rétablissement, avec des rotations entre acteurs afin de réduire la charge mentale et assurer une prise en charge plus soutenue des intervenants, et pas uniquement des citoyens. Cette approche permettrait de mieux répondre aux besoins des sinistrés et d'assurer un suivi plus cohérent tout au long du cycle de gestion des risques, en évitant l'épuisement mental et psychologique des intervenants, et donc, en garantissant une meilleure qualité des prestations fournies. Il est aussi suggéré de revoir les différentes formations afin de mieux les unifier.

Une réflexion sur la modification des paysages est également proposée, encourageant une culture du changement pour expliquer l'importance de l'adaptation des aménagements aux nouveaux besoins. Cela pourrait inclure une meilleure anticipation des aléas et la mise en place de mesures préventives, ainsi qu'une rétroaction des sinistrés pour améliorer les stratégies de réponse. En outre, il est souligné qu'il est essentiel de ne pas limiter l'aide gouvernementale à une assistance financière, mais de fournir également un soutien psychologique et un accompagnement aux sinistrés pour favoriser leur rétablissement.

Enfin, pour une reconstruction plus résiliente, il est proposé de tirer parti des sinistres pour réaménager les espaces en tenant compte des leçons apprises et de la nature systémique des risques. Cela pourrait impliquer une meilleure prise en compte des vulnérabilités psychosociales des citoyens et un recours accru à des solutions naturelles. De plus, des incitatifs financiers pourraient encourager les organisations et les municipalités à mettre en œuvre des mesures de gestion post-catastrophe plus efficaces, tout en réfléchissant à une indemnisation équitable qui promeut des solutions durables pour atténuer les risques futurs. La gestion post-catastrophe passe notamment par une meilleure reconstruction (Réadapter le milieu de vie, anticiper les futurs aléas, etc.)

Retour sur les discussions de l'après-midi

À la fin de la journée, un retour sur les ateliers a été fait à l'aide de la question suivante : *Pouvez-vous identifier quelques éléments clés dont vous souhaiteriez pousser plus loin la réflexion au sein de votre organisation ?*

- Construire avec la nature et non contre elle.
- Faire le parallèle entre les institutions de santé et mécanismes existants VS ceux dont dispose la sécurité civile.
- Bénéficier des opportunités demande de prendre des décisions difficiles.
- Développer les mesures de rétablissement en gardant à l'esprit les besoins des citoyens en gardant à l'esprit des possibilités d'amélioration.
- Identifier les vulnérabilités existantes et adapter les milieux de vie pour les rendre aptes à y faire face, donc aller voir les impacts indirects aux désastres.
- Fonctionner à partir des vulnérabilités pour construire un avenir plus résilient.
- Échanger les bonnes pratiques pour avancer ensemble = sortir des silos.
- Ne pas sous-estimer la force des organismes communautaires et les impliquer dans d'autres phases que la phase de rétablissement.

Ce rapport fait état des discussions tenues lors des ateliers de la journée d'étude. Nous avons tenté de représenter le plus fidèlement possible la teneur des propos en évitant tout traitement éditorial. Nous tenons à remercier chaleureusement chaque personne participante à cette journée d'étude qui fut riche en échange et en idées.

Le comité organisateur :

- Denis Bordeleau
- Michel C. Doré
- Yannick Hémond
- Éric Martel
- Benoît Robert

Les rédacteurs :

- Valérie Vermeulen
- Pamela Massie-Sylvain
- Ulysse Roussel