



**Organisation
de la sécurité civile
du Québec**

RAPPORT DE DÉBREFFAGE

Accident ferroviaire à Lac-Mégantic – 2013

OSCQ

Dernière mise à jour : 2014-11-19
Direction de la prévention et de la planification
Direction générale de la sécurité civile et de la sécurité incendie
Ministère de la Sécurité publique

Recherche et rédaction

Service de la planification

Direction de la prévention et de la planification

Direction générale de la sécurité civile et de la sécurité incendie

Ministère de la Sécurité publique

2525, boulevard Laurier, 6^e étage

Québec (Québec) G1V 2L2

Téléphone : 418 646-6777 poste 40108

Table des matières

MESSAGE DU COORDONNATEUR GOUVERNEMENTAL.....	4
INTRODUCTION	5
PROCESSUS DE DÉBREFFAGE	6
RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION.....	7
1. ALERTE ET MOBILISATION	7
2. COORDINATION GOUVERNEMENTALE	8
3. SOUTIEN AUX SINISTRÉS.....	10
4. COMMUNICATIONS PUBLIQUES	11
GRANDS ENJEUX.....	12
RECOMMANDATIONS	13
CONCLUSION	14

MESSAGE DU COORDONNATEUR GOUVERNEMENTAL DE LA SÉCURITÉ CIVILE

L'accident ferroviaire qui est survenu dans la Ville de Lac-Mégantic à l'été 2013 est l'une des tragédies les plus meurtrières que le Québec ait connu depuis des années. Il a marqué l'ensemble de la population québécoise de par son ampleur et ses répercussions à la fois sociale, environnementale et économique. L'événement a entraîné non seulement une forte médiatisation, mais aussi une importante mobilisation politique dans le but de soutenir les sinistrés de Lac-Mégantic. Tous se souviendront des images saisissantes d'explosions de wagons. Ces dernières ont d'ailleurs fait le tour de la planète et ont suscité la compassion non seulement de millions de Québécois, mais aussi de citoyens de partout dans le monde.

L'Organisation de la sécurité civile du Québec (OSCQ) a été mobilisée dans les heures qui ont suivi l'événement. Grâce au dévouement et à l'implication de chacun des ministères et organismes (MO), le travail qui a été effectué s'est fait d'une façon cohérente et concertée dans le but de répondre aux besoins et assurer le bien-être des sinistrés.

Il va sans dire que depuis l'événement, beaucoup de travail a été effectué par les différents partenaires, et ce, du moment de l'intervention jusqu'au rétablissement. Encore aujourd'hui, plusieurs d'entre eux travaillent d'arrache-pied sur le terrain afin d'assurer à la population de Lac-Mégantic un soutien et un rétablissement des plus efficaces.

Le 24 octobre 2013, les membres de l'OSCQ ont eu l'occasion de faire un retour d'expérience sur les opérations qui ont eu lieu dans le cadre de l'intervention à Lac-Mégantic lors d'une séance de débriefage. Pour toute organisation oeuvrant dans le domaine de la sécurité civile, le débriefage constitue une étape importante, voire essentielle, en permettant aux différents partenaires de faire le point sur les actions qui ont été entreprises depuis l'intervention. Un temps d'arrêt était donc nécessaire afin que chacun des MO participants puisse échanger ensemble, sur les bons coups réalisés ainsi que sur les aspects à améliorer. Cette activité s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la réponse gouvernementale.

Le présent rapport résume l'essentiel des échanges qui ont eu lieu lors de la séance de débriefage et identifie des recommandations dans le but de perfectionner les mécanismes prévus dans le Plan national de sécurité civile.

Merci à tous pour votre contribution,

Guy Laroche
Coordonnateur gouvernemental de la sécurité civile

INTRODUCTION

À 1 h 14, le 6 juillet 2013, un train de la compagnie Montréal, Maine & Atlantic Railway (MMA) a déraillé et explosé au centre-ville de Lac-Mégantic. Le train était composé de 72 wagons transportant 7 679 000 litres de pétrole brut léger. L'explosion et l'incendie qui s'en est suivi, ont causé le décès de 47 personnes et ont détruit une partie importante du centre-ville de Lac-Mégantic. À la suite du déraillement des wagons, 5 978 000 litres de pétrole ont brûlé ou ont été déversés dans l'environnement atteignant le lac Mégantic et la rivière Chaudière, créant des problématiques d'approvisionnement en eau potable pour les municipalités riveraines.

La mobilisation des membres de l'OSCQ a débuté dans les heures qui ont suivi l'événement le 6 juillet 2013. Plusieurs mesures et actions ont été mises en place par les membres de l'OSCQ afin de faciliter la coordination et la concertation entre les MO. Parmi ces mesures, notons la création du Bureau d'aide et d'information (BAI) et du Bureau d'expertise et de coordination (BEC) ainsi que la mise en place de trois sous-comités au sujet du rétablissement, de la remise en service du chemin de fer et du développement d'un nouvel axe commercial.

Ce rapport présente les résultats d'un débriefage qui a été réalisé le 24 octobre 2013 auprès des coordonnateurs ministériels en sécurité civile de l'OSCQ.

PROCESSUS DE DÉBREFFAGE

Le processus de débriefage de l'OSCQ vise à identifier les bonnes pratiques, les problématiques et les enjeux spécifiques liés aux différents volets de la réponse gouvernementale et les solutions permettant de mieux répondre aux différents enjeux émergents lors d'un prochain sinistre.

Voici la liste des MO présents à la séance de débriefage:

1. Bureau du coroner;
2. Centre de services partagés du Québec (CSPQ);
3. Commission de la santé et de la sécurité au travail (CSST);
4. Hydro-Québec;
5. Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ);
6. Ministère de la Culture et des Communications (MCC);
7. Ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs (MDDEFP);
8. Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS);
9. Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS);
10. Ministère de la Famille (MFA);
11. Ministère des Finances et de l'Économie (MFEQ);
12. Ministère de la Justice (MJQ);
13. Ministère des Ressources naturelles (MRN);
14. Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS);
15. Ministère de la Sécurité publique (MSP);
16. Ministère des Transports (MTQ);
17. Revenu Québec (RQ);
18. Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT);
19. Services Québec;
20. Société d'habitation du Québec (SHQ);
21. Tourisme Québec.

RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION

L'essentiel des discussions et des commentaires des participants à la séance de débriefage a été regroupé en quatre grands thèmes :

1. Alerte et mobilisation;
2. Coordination gouvernementale;
3. Soutien aux sinistrés;
4. Communications publiques.

1. ALERTE ET MOBILISATION

ALERTE ET MOBILISATION

Suggestions

- S'assurer que chaque MO transmette au Secrétariat de l'OSCQ, à l'adresse oscq@msp.gouv.qc.ca, les coordonnées de son coordonnateur ministériel de la sécurité civile et de son substitut chaque fois que des changements sont effectués afin de maintenir à jour le répertoire détaillé des membres de l'OSCQ.
- S'assurer que chaque MO demeure à l'affût lorsqu'un événement d'envergure se produit afin d'évaluer si sa collaboration est nécessaire. Il est proposé aux responsables en sécurité civile, soit au coordonnateur ministériel de la sécurité civile et à son substitut, de mettre une alarme particulière sur leur téléphone intelligent pour les aviser des courriels transmis par le Secrétariat de l'OSCQ.

CONFÉRENCES TÉLÉPHONIQUES DE L'OSCQ

Suggestions

- Tenir des conférences téléphoniques particulières pour les sujets spécifiques qui ne concernent qu'un nombre restreint de MO ou d'intervenants.
- Ajuster la fréquence des conférences téléphoniques en fonction des besoins.
- S'assurer que les MO connaissent leur rôles et responsabilités afin qu'ils puissent se démobiliser en fonction des besoins du sinistre.
- Utiliser, pour chaque conférence téléphonique, la même liste de présences regroupant les coordonnateurs ministériels et leurs substituts afin de faciliter la prise de présences.

2. COORDINATION GOUVERNEMENTALE

COORDINATION

Suggestion

- Faciliter la coordination avec les instances politiques en impliquant le MCE, par le biais du CSCQ, dans les échanges avec les MO.

MISE EN PLACE DU BUREAU D'EXPERTISE ET DE COORDINATION (BEC)

Suggestions

- Mettre en place un BEC lors du rétablissement des prochains événements majeurs.
- Améliorer la structure et la gestion interne du BEC, notamment par un meilleur encadrement des intervenants en place.
- Intégrer, dans le Plan national de sécurité civile (PNSC), l'opérationnalisation du BEC ainsi que les structures à mettre en place.
- Prévoir un agent de communication au BEC dans le but d'améliorer la coordination des communications publiques entre le BEC et la municipalité.
- Produire et distribuer aux partenaires démobilisés les comptes rendus des réunions du BEC afin que chacun puisse rester informé des décisions qui y sont prises. Il est proposé que les comptes rendus des réunions du BEC soient déposés sur le site extranet de l'OSCQ.
- Améliorer la connaissance des rôles et des responsabilités de chaque MO participant au BEC afin d'éviter des chevauchements possibles dans les actions à poser entre les partenaires.

MISE EN PLACE DES SOUS-COMITÉS

Suggestions

- Maintenir la mobilisation des MO grâce à leur participation à divers sous-comités, mettant ainsi à contribution l'expertise interne de chacun.
- Produire et distribuer aux partenaires démobilisés les comptes rendus des réunions des sous-comités afin que tous puissent rester informés des décisions qui y sont prises. À titre d'exemple, les comptes rendus des réunions peuvent être déposés sur le site extranet de l'OSCQ.

CIRCULATION DE L'INFORMATION

Suggestions

- Mettre en place un outil et une marche à suivre qui faciliteraient le partage, entre les MO, de renseignements relatifs aux sinistrés et/ou évacués et qui respecteraient la Loi sur la protection des renseignements personnels.
- Rendre accessible à l'ensemble des partenaires les conditions et les critères qui influencent l'évolution de l'étendue du périmètre de sécurité et faire des projections sur la durée de ces conditions et sur les fluctuations correspondantes du périmètre.

CONNAISSANCE DES RÔLES ET DES RESPONSABILITÉS

Suggestions

- Faire connaître davantage les rôles et responsabilités d'un MO responsable de mission, ainsi que ceux de ses partenaires de soutien.
- Faire connaître davantage aux Directions des affaires juridiques des MO leur contribution en sécurité civile et les informer sur leur rôle à jouer en cas de sinistre afin d'éviter des interférences avec le MJQ.

RÔLE DES SUBSTITUTS

Suggestions

- Rappeler aux coordonnateurs ministériels l'importance de bien choisir leur substitut et sur le fait qu'en leur absence, ce dernier agit à titre de représentant officiel du MO qu'il représente à l'OSCQ. Cette mesure vise avant tout à s'assurer que le pouvoir décisionnel d'un MO soit maintenu au sein de l'OSCQ, et ce, en l'absence du coordonnateur ministériel.
- Rappeler aux sous-ministres l'importance de conserver et de maintenir un pouvoir décisionnel, et ce, peu importe le substitut du coordonnateur ministériel qui est en poste.
- Organiser des sessions de sensibilisation en sécurité civile dans le but de favoriser une culture en sécurité civile auprès des nouveaux collaborateurs en sécurité civile.

3. SOUTIEN AUX SINISTRÉS

MISE EN PLACE DU BUREAU D'AIDE ET D'INFORMATIONS (BAI)

Suggestions

- Mettre en place un BAI lors des prochains événements.
- Améliorer la structure et la gestion interne du BAI, notamment par un meilleur encadrement des intervenants en place.
- Produire un guide qui vise à encadrer la procédure de mise en place et d'opérationnalisation du BAI. Il permettra ainsi de mieux définir sa structure et ses différentes règles de fonctionnement.
- Intégrer, dans le PNSC, l'opérationnalisation du BAI et les structures à mettre en place.
- Moduler les heures et les journées d'ouverture, les ressources et les services disponibles au BAI en fonction des demandes et des besoins des sinistrés.
- Circonscrire davantage le rôle et les responsabilités de chaque MO au BAI afin d'éviter des chevauchements possibles dans les actions à poser entre les partenaires.

OFFRE DE SERVICE PSYCHOSOCIAL

Suggestions

- Faire des interventions ciblées en partenariat avec la commission scolaire et le MSSS lors du retour en classe des élèves et outiller les enseignants afin qu'ils puissent identifier les signes de détresse chez un élève ou même un collègue de travail à la suite d'un sinistre.
- S'assurer d'offrir des services de soutien psychosocial dans des locaux facilitant la confidentialité et le soutien.

PROGRAMME D'AIDE FINANCIÈRE AUX SINISTRÉS

Suggestions

- Inclure dans le programme d'aide financière aux sinistrés les commissions scolaires ou autres organismes qui prêtent leurs locaux aux différents intervenants.
- Prendre en considération, lors de la planification des actions à poser, de l'impact potentiel de l'événement sur les personnes, commerces ou entreprises qui ne sont pas touchés directement par le sinistre, mais dont la pratique de certaines activités se trouve perturbée (les propriétaires d'immeubles par exemple).

4. COMMUNICATIONS PUBLIQUES

GESTION DES COMMUNICATIONS

Suggestions

- Intégrer, dans le PNSC, l'aspect de la gestion des communications lors du rétablissement d'un sinistre.
- Identifier, dans le PNSC, un responsable des communications pour le rétablissement.
- Annoncer à la population, durant l'intervention, au moins une bonne nouvelle par jour.
- Annoncer à la population, lors du rétablissement, au moins une bonne nouvelle par semaine afin de démontrer à la population que des progrès sont effectués.

VISITES MINISTÉRIELLES

Suggestions

- Coordonner les visites ministérielles en alternant les ministres et en répartissant les visites dans le temps.
- Confier la gestion des visites ministérielles aux Directions des communications de chacun des MO afin de permettre à Services Québec de mieux servir l'OSCQ.
- Utiliser les états de situation produits par le COG pour informer les ministres des MO.

GRANDS ENJEUX

Il est possible de tirer profit de chacun des points à améliorer et des points forts de cet exercice de débriefage. De l'ensemble des échanges et commentaires reçus, de nombreux éléments positifs ou à améliorer ont été soulevés et des pistes de solution ont même été proposées. Il a été possible de regrouper l'ensemble de ces énoncés en grands enjeux :

- La structure de mise en place et d'opérationnalisation du BAI et du BEC;
- La circulation de l'information entre les MO;
- La transmission de renseignements nominatifs au sujet des sinistrés et/ou évacués entre les MO;
- La connaissance des rôles et des responsabilités de chacun à l'intérieur du PNSC;
- Les communications publiques;
- La démobilisation.

RECOMMANDATIONS

De ces grands enjeux découlent les recommandations suivantes :

- 1) Planifier la mise en place du BEC et du BAI en prévision de prochains sinistres majeurs et formaliser leur structure dans le PNSC.
- 2) Améliorer la diffusion et la circulation de l'information entre les MO par le dépôt sur le site extranet de l'OSCQ de tous les renseignements et documents relatifs au sinistre (comptes rendus des sous-comités, du BEC, etc.).
- 3) Améliorer le partage d'information nominative relative aux sinistrés en produisant un outil colligeant tous ces renseignements et respectant la Loi sur la protection des renseignements personnels.
- 4) Réaliser et diffuser rapidement une carte situant l'impact du sinistre et, s'il y a lieu, les limites du périmètre de sécurité mis en place.
- 5) Organiser des sessions de sensibilisation en sécurité civile pour les coordonnateurs ministériels de la sécurité civile, leurs substituts et leurs principaux collaborateurs.
- 6) Rappeler aux coordonnateurs ministériels de la sécurité civile l'importance du choix de leur substitut.
- 7) Identifier, dans le PNSC, un responsable des communications lors du rétablissement.
- 8) Faire en sorte que l'organisation des visites ministérielles soit organisée par la Direction des communications de chacun des MO.

CONCLUSION

La Ville de Lac-Mégantic a été au cœur même d'un des événements les plus marquants que le Québec ait connus depuis des années. La mobilisation des membres des ORSC concernés et de l'OSCQ a été si rapide que, dès les premières heures qui ont suivi l'événement, l'ensemble des intervenants était en poste afin de répondre aux besoins immédiats de la population et de la Ville de Lac-Mégantic.

L'excellente coordination et concertation des partenaires de l'OSCQ lors de l'intervention à Lac-Mégantic témoignent d'une culture en sécurité civile bien implantée au sein même des différents MO impliqués. Parmi les éléments positifs qui découlent de l'opération à Lac-Mégantic, notons la mise en place de structures telles que le BAI et le BEC ainsi que les différents sous-comités afin de faciliter et d'améliorer la coordination, la communication et le partage d'information entre les MO. De plus, la gestion par les Directions des communications de chacun des MO de la présence politique constitue aussi une belle réussite.

L'événement de Lac-Mégantic a aussi permis des apprentissages et des ajustements à prévoir dans la gestion et la coordination des partenaires lors d'un prochain événement. La diffusion et la circulation de l'information entre les MO demeurent l'un des éléments sur lequel les membres de l'OSCQ devront accorder une attention particulière. De plus, l'accident ferroviaire de Lac-Mégantic a fait ressortir des enjeux de communication sur lesquels les membres de l'OSCQ devront statuer.

Les membres de l'OSCQ qui ont pris part à la séance du 24 octobre 2013 se sont livrés à un exercice de retour d'expérience très formateur. Le débriefage leur a permis de s'exprimer sur les actions qui ont été entreprises durant l'opération à Lac-Mégantic. Il s'agit d'une étape clé du rétablissement, car les constats qui découlent de cette séance serviront à améliorer la réponse gouvernementale lors de l'avènement d'un prochain sinistre majeur au Québec. En ce sens, ce débriefage peut être considéré comme une activité qui fait évoluer les niveaux organisationnel et interministériel en sécurité civile.