

Analyse de la tempête de verglas

2017

Nouveau-Brunswick - janvier 2017



New Brunswick
Nouveau Brunswick

Rédigé par :

Judy Wagner

Greffière du Bureau du Conseil
exécutif et secrétaire du Cabinet

Août 2017

Table des matières

Avant-propos	1
Analyse de la greffière du Conseil exécutif.	1
Merci aux collaborateurs.	1
Principales conclusions.	1
Introduction.	3
Tempête de pluie verglaçante sans précédent et ses répercussions.	3
Changements climatiques et épisodes de tempête.	4
Tirer des leçons pour faciliter l'adaptation.	6
Rôles et responsabilités – Avant, pendant et après les situations d'urgence	9
Mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick.	9
Gouvernance locale et planification des mesures d'urgence	10
Services régionaux d'urgence et rôle des commissions de services régionaux	11
Rôle des municipalités, des municipalités régionales et des collectivités rurales.	13
Rôle du ministre au niveau des districts de services locaux	14
Responsabilité relative à la planification de mesures d'urgence	16
Formation relative aux mesures d'urgence	18
Ressources humaines affectées aux mesures d'urgence	19
Financement des services de gestions des urgences	19
Services d'urgence au sein des Premières Nations.	21
Entente en matière de services d'urgence entre AANC et la province du Nouveau-Brunswick.	21
Points de vue des citoyens – Traverser la tempête de verglas de 2017	23
Solidarité et altruisme.	23
Autonomie des individus et des familles.	24
Crainte et criminalité	27
Services d'Énergie NB et génératrices.	28
Énergie NB.	28
Génératrices autonomes.	31
Empoisonnement au monoxyde de carbone	32
Prestation de services sociaux	34
Croix-Rouge canadienne.	34
Centres de réchauffement et refuges	37
Populations vulnérables	40
Visites de porte en porte	41
Bénévoles	42
Mesures extraordinaires : Appeler ou ne pas appeler.	45
Forces armées canadiennes.	45
États d'urgence.	46
Aide financière en cas de catastrophe	48

Communications.	51
Infrastructures de communications dans la région	51
Radios fonctionnant à piles	51
Programme Sentinel	52
Médias d'information	53
Médias sociaux	53
Conférences de presse	53
Radiocommunications à ressources partagées	54
Communications claires et simples	54
Communications anticipées.	54
Résumé.	55
Sommaire des recommandations découlant de l'analyse de la tempête de verglas 2017	55
Sommaire des recommandations découlant du rapport Préparation, intervention et activités de rétablissement du Nouveau- Brunswick – Tempête de verglas de l'hiver 2017	61
Recommandations d'Énergie NB.	79
Annexe A – Méthode d'examen et contributeurs	81
Annexe B – Bibliographie	83
Annexe C – Glossaire des termes.	84
Annexe D – Mandat du premier ministre Brian Gallant.	85
Annexe E – Préparation, intervention et activités de rétablissement du Nouveau-Brunswick – Tempête de verglas de l'hiver 2017	88
Annexe F – Énergie NB – Leçons tirées de la tempête de verglas 2017	137
Annexe G – Lettre du Conseil de conservation du Nouveau-Brunswick	161
Annexe H – Ville de Miramichi : Rapport sur la tempête de verglas	172
Annexe I – Mise à jour des donateurs de la Société canadienne de la Croix-Rouge : tempête de verglas du Nouveau-Brunswick.	182

**Analyse de la tempête de verglas
Nouveau-Brunswick, janvier 2017**

Publié par :

Province du Nouveau-Brunswick
Case postale 6000
Fredericton (N.-B.) E3B 5H1

ISBN 978-1-4605-1805-2 (édition imprimée)
ISBN 978-1-4605-1806-9 (PDF: English)
ISBN 978-1-4605-1807-6 (PDF: française)

« Rien n'est plus douloureux que l'apprentissage par l'expérience, ne serait-ce que le fait de ne pas tirer de leçons de ses expériences. »

Archibald MacLeish, 1892-1982

Ce rapport est dédié à la population de l'est et du nord-est du Nouveau-Brunswick qui a fait preuve de résilience durant la tempête de verglas de janvier 2017, plus particulièrement aux parents et amis des personnes à qui la tempête a coûté la vie.

Avant-propos

Analyse de la greffière du Conseil exécutif

Au début de février 2017, alors qu'on commençait à rétablir le courant dans le nord-est du Nouveau-Brunswick, j'ai reçu, à titre de greffière du Conseil exécutif et secrétaire du Cabinet et chef de la fonction publique, une lettre du premier ministre, Brian Gallant, me demandant ce qui suit.

« Je suis heureux que vous ayez accepté de lancer une analyse de la situation qui a surtout touché l'est et le nord-est du Nouveau-Brunswick à la suite de la tempête de verglas des 24 et 25 janvier 2017.

Comme vous le savez, la tempête a causé un nombre record de pannes d'électricité – près de 60 000 clients et plus de 130 000 Néo-Brunswickois touchés – en plein hiver, pannes qui auront duré plus de deux semaines avant que tout le monde soit rebranché.

Compte tenu de l'ampleur de la situation, des graves répercussions sur la vie de nombreux Néo-Brunswickois, de la complexité des mesures d'intervention et de la possibilité de cerner les mesures qui ont bien fonctionné et d'appliquer les leçons apprises en vue d'apporter des améliorations, je vous demande de faire une analyse exhaustive de la situation. Votre mandat consistera à examiner les faits... et, s'il y a lieu, à faire des recommandations.

Ce fut un privilège pour moi d'accepter cet important mandat visant à améliorer les services de gestion des urgences¹ essentiels dont les Néo-Brunswickois ont besoin en cas de catastrophe.

Merci aux collaborateurs

Je tiens à remercier sincèrement tous ceux et celles qui ont participé à cette analyse. Il est clair que chacun et chacune a pris l'exercice au sérieux et a travaillé consciencieusement. Tout au long de notre analyse, nous avons constaté que tous les intervenants sont résolus à améliorer leur niveau de préparation en cas d'urgence.

Il importe de mentionner que de nombreuses organisations et collectivités ont effectué leur propre analyse et, avec leur permission, des versions électroniques de leurs rapports sont incluses dans le présent rapport. La liste des collaborateurs et la description du processus de collecte d'information se trouvent à l'[Annexe A – Méthode d'analyse et collaborateurs](#).

Principales conclusions

J'ai entendu, observé et appris de nombreuses choses tout au long de cette analyse; il convient d'entrée de jeu d'énoncer trois conclusions pour établir le contexte du rapport :

1. La réponse à une crise de l'ampleur de la tempête de verglas qui a frappé le Nouveau-Brunswick en janvier 2017 est considérablement plus complexe que ce que peut imaginer un citoyen ou un intervenant. Même moi, qui travail au gouvernement depuis près de 30 ans, je n'avais aucune idée du nombre d'organisations sollicitées, ni du niveau de planification requis, de l'interdépendance des processus, des difficultés et de la complexité des décisions à prendre.

Chacun a, dans un endroit, à un moment ou dans une situation donnée, sa propre perception et tire ses propres conclusions. C'est pourquoi il est difficile d'imaginer la multitude de situations qui peuvent être vécues. Dans la mesure du possible, et surtout en rétrospective, je prônerais la tolérance, le respect et la reconnaissance du fait qu'il peut y avoir des raisons que nous ne connaissons pas derrière les décisions et les mesures prises dans une situation donnée.

2. Pratiquement toutes les personnes qui participent aux mesures d'intervention lors d'une crise – personnel de l'OMU, intervenants d'urgence, membres de l'administration municipale et des gouvernements provincial et fédéral, fonctionnaires municipaux, provinciaux et fédéraux, Énergie NB et son personnel,

¹ Le terme « services de gestion des urgences » a été utilisé tout au long de ce rapport pour se référer aux « services de gestion des urgences » fournis par les intervenants municipaux et d'autres fournisseurs de services d'urgence tels que la police, le feu et l'ambulance.

la Croix-Rouge et son personnel, les Forces canadiennes et leur personnel, les médias et les nombreux bénévoles des collectivités frappées et d'ailleurs – ont à cœur de régler la situation et d'aider les personnes touchées.

Bien entendu, tout le monde fait de son mieux avec les ressources et l'information disponibles. Le dévouement et la volonté d'aider sont manifestes, et les Néo-Brunswickois font preuve d'une générosité sans borne, que ce soit en temps, en argent ou en biens matériels.

3. Enfin, tout le monde s'entend pour dire que l'intervention collective en cas d'urgence peut être améliorée. Comme l'a dit Archibald MacLeish, lauréat du prix Pulitzer, cité à la page précédente, « [r]ien n'est plus douloureux que l'apprentissage par l'expérience, ne serait-ce que le fait de ne pas tirer de leçons de ses expériences ».

Il ne fait aucun doute que la population du Nouveau-Brunswick a vécu et, dans bien des cas, continue de vivre une période difficile à la suite de la tempête de verglas de janvier 2017. Elle reconnaît que certaines choses se sont bien passées et d'autres moins bien. De nombreuses personnes ont fait des recommandations judicieuses quant à ce qu'on pouvait faire pour améliorer les choses. Aussi, après coup, l'ensemble des organisations et des groupes d'intervenants sont en mesure de dire ce qu'ils aimeraient refaire et ce qu'ils souhaiteraient éviter s'ils se trouvaient à nouveau dans une situation d'urgence.

Les leçons tirées de situations d'urgence précédentes semblent avoir contribué à l'efficacité de l'intervention. Cette analyse, tout comme les rapports après incident, vise à faire en sorte que nous ferons encore mieux la prochaine fois.

C'est dans le contexte de ces trois importantes conclusions que je présente ce rapport au premier ministre, Brian Gallant, et à la population du Nouveau-Brunswick.

Introduction

Tempête de pluie verglaçante sans précédent et ses répercussions

Du 24 au 26 janvier 2017, une tempête de neige et de pluie verglaçante a balayé le Nouveau-Brunswick. Un vaste territoire a été touché; la tempête a traversé toute la province, mais c'est dans l'est et le nord-est de la province qu'elle a frappé le plus fort. La station météorologique d'Environnement Canada à Bas-Caraquet a enregistré 30 mm de pluie et 8 cm de neige entre le 24 et le 26 janvier 2017.

La pluie verglaçante a eu un impact catastrophique. Énergie NB signale qu'entre 50 et 100 mm de glace se sont accumulés sur les arbres et l'équipement dans la Péninsule acadienne. Au-delà des incon vénients habituels associés aux précipitations hivernales de pluie verglaçante, la durée de la tempête et la forte accumulation de glace qui en a résulté ont causé des dommages considérables aux infrastructures, plus particulièrement aux arbres et à l'infrastructure électrique. La carte d'Énergie NB ci-après, qui illustre les pannes d'électricité du 27 janvier 2017, montre bien l'étendue de la région la plus touchée.

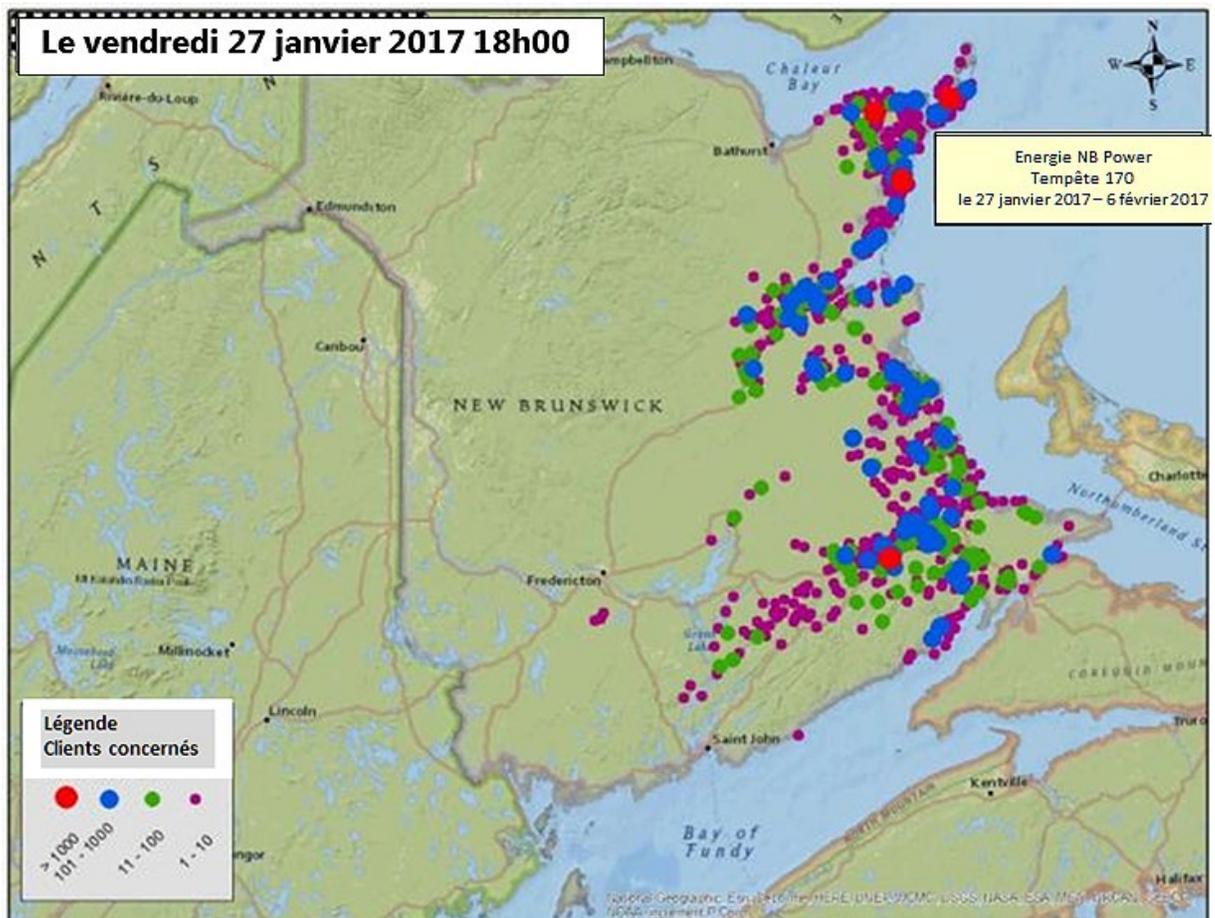


Figure 1: Carte des pannes d'électricité dans l'est et le nord-est du Nouveau-Brunswick en date du vendredi 27 janvier 2017. (Énergie NB, 2017)

Outre les conditions glissantes et les risques liés aux conditions météorologiques durant les deux jours de la tempête, la forte accumulation de glace a provoqué la chute d'arbres et de lignes électriques, rendant les routes impraticables et entraînant des pannes de courant. Au plus fort des pannes, 133 000 clients (plus de 300 000 personnes) n'avaient pas d'électricité. Les clients qui ont été privés de courant en raison de la tempête ont été rebranchés le 6 février 2017, soit 13 jours après le début de la tempête. La chronologie des pannes et des rebranchements est bien illustrée dans le rapport intitulé Tempête de verglas 2017 – Leçons retenues d'Énergie NB (Annexe F).

Les répercussions de la situation ont été atténuées par une période de temps plutôt doux pour la saison. Pendant quelques jours après la tempête, le mercure a oscillé entre 0 et -3 degrés Celsius, ce qui a permis de

conserver la chaleur pendant une période plus longue que si la météo avait été plus saisonnière. Au bout d'une semaine environ, les températures ont commencé à chuter, atteignant -15 degrés Celsius, ce qui a créé d'autres difficultés pour les personnes sans chauffage. La majorité s'entendait pour dire que nous avons tous été « chanceux » que le temps doux ait permis d'éviter un incident encore plus grave.

La tempête elle-même a fait peu de victimes, mais les cas qui ont été dénombrés étaient particulièrement graves. Deux Néo-Brunswickois ont perdu la vie et environ 49 autres ont été hospitalisés pour ce que l'on croit être un empoisonnement au monoxyde de carbone. La question de l'empoisonnement par le monoxyde de carbone sera d'ailleurs traitée en détail plus loin dans ce rapport.

On a souvent utilisé le terme « sans précédent » pour décrire l'événement météorologique. Voici quelques données qui mettent en contexte la nature « sans précédent » de la tempête : l'Association canadienne de normalisation exige que l'infrastructure d'Énergie NB puisse résister à une accumulation de 12,5 mm de glace dans notre région. Les normes de conception les plus strictes exigent que l'infrastructure électrique puisse résister à 19 mm de glace. La glace accumulée à la suite de cette tempête était plus de quatre fois supérieure à ces maximums! (Énergie NB, 2017, p. 10)

Changements climatiques et épisodes de tempête

En moins de sept ans, la province a connu plusieurs événements météorologiques extrêmes causant des dommages, nécessitant des mesures d'urgence et, dans bien des cas, la mise en œuvre d'un programme d'aide financière en cas de catastrophe.

- Décembre 2010 : Les [comtés de Charlotte et de York](#) ont été fortement inondés en raison de la pluie abondante; les dommages se sont élevés à 13,8 millions de dollars.
- Décembre 2010 : Deux ondes de tempête ont frappé les côtes est et nord-est de la province. La première, les 6 et 7 décembre, a surtout touché [Charlo et la Première Nation d'Eel River Bar](#), causant pour 1,7 million de dollars de dommages en raison des forts vents, des hautes marées et du déchaînement des vagues.

La seconde, qui a frappé deux semaines plus tard, a causé pour plus de 1,3 million de dollars de dommages le long de la côte est, de [Miramichi à Port Elgin](#). De violentes vagues déferlantes ont touché le littoral maritime est de la province et ont endommagé des maisons, emporté des routes et provoqué des pannes de courant.



Figure 2 : Une station-service Irving a été inondée en décembre 2010. Source : Jennifer Pritchett, Telegraph-Journal, 15 décembre 2011

- Décembre 2013 : Du 21 au 23 décembre, une tempête de verglas a frappé le sud de la province, avec des précipitations de neige et de pluie verglaçante qui ont duré de 24 à 36 heures. La tempête a privé plus de 80 000 clients d'Énergie NB d'électricité dans les comtés de Charlotte, de Saint John, Kings, de Queens, de Sunbury et de York.
- Juillet 2014 : [L'ouragan Arthur](#), rétrogradé au stade de tempête post-tropicale, a balayé le Nouveau-Brunswick déversant de fortes pluies accompagnées de vent atteignant 100 km/h. La tempête a entraîné la fermeture de routes, a endommagé des infrastructures, a emporté des routes, a causé des inondations localisées et a fait tomber des arbres dans l'ensemble de la province. Environ 140 000 clients d'Énergie NB ont été touchés par des pannes de courant généralisées, surtout dans les régions de Fredericton et de Woodstock, où le vent a été particulièrement violent. Les dommages ont été évalués à 12,5 millions de dollars.



Figure 3 : Arbres et branches arrachés à Fredericton, 6 juillet 2014 (Twitter)

- Décembre 2014 : Une [tempête du nord-est](#) a entraîné de fortes précipitations de neige et de pluie sur plusieurs régions, causant des dommages atteignant 10,3 millions de dollars. Cinquante-six routes ont été soit emportées soit inondées un peu partout dans la province, surtout dans la région de Moncton.

Le message des météorologues et des scientifiques qui étudient les changements climatiques est clair; les changements climatiques provoquent et continueront de provoquer des phénomènes météorologiques extrêmes, dont un plus grand nombre d'événements de précipitations extrêmes, plus de pluie au lieu de la neige, des vagues de chaleur plus nombreuses et plus longues et des ondes de tempête.

L'extrait qui suit de la publication du gouvernement fédéral intitulée *Vivre avec les changements climatiques au Canada : perspectives des secteurs relatifs aux impacts et à l'adaptation* (Warren et Lemmen, 2014) fait état des conclusions tirées par le pays au sujet des changements climatiques et de la nécessité de s'adapter à ces changements et d'en atténuer les impacts anticipés.

Ces cinq dernières années, les résultats de nouvelles recherches et l'acquisition d'expérience pratique nous ont permis de mieux comprendre les impacts et l'adaptation liés aux changements climatiques au Canada. Suivent certaines des principales conclusions de la présente mise à jour du rapport d'évaluation de 2008 intitulé *Vivre avec les changements climatiques au Canada : édition 2007* :

1. Le climat du Canada change et on observe des variations de la température de l'air, des précipitations, de la couverture de neige et de glace et d'autres indicateurs. D'autres changements d'ordre climatique sont inévitables.
2. Les changements d'ordre climatique ont un effet de plus en plus important sur le milieu naturel, les secteurs économiques du Canada et la santé des Canadiens.
3. Les phénomènes météorologiques extrêmes constituent l'une des préoccupations majeures du Canada et nous sommes de plus en plus persuadés que certains phénomènes météorologiques extrêmes deviendront soit plus fréquents, soit plus marqués, ou les deux, à mesure que le climat continuera de se réchauffer.
4. Il est convenu que l'adaptation constitue un élément indispensable de réaction aux changements climatiques, venant compléter les mesures prises à l'échelle mondiale en vue de réduire les émissions de gaz à effet de serre. L'adaptation permet d'améliorer la résilience sociale et économique des Canadiens aux répercussions des changements climatiques.
5. On a de plus en plus fréquemment recours aux mesures d'adaptation qu'un engagement accru suscite. La poursuite de ces efforts permettra de renforcer la capacité, de tenir compte des besoins en matière de renseignements et de relever les défis.
6. L'adaptation peut parfois convertir les risques en possibilités, et les possibilités en avantages.
7. La collaboration et la gestion adaptative sont des méthodes de plus en plus adoptées par les gouvernements et l'industrie afin de promouvoir l'adaptation.

Figure 4 – Warren, F.J. et Lemmen, D.S., éd. (2014). *Vivre avec les changements climatiques au Canada : perspectives des secteurs relatifs aux impacts et à l'adaptation*, gouvernement du Canada, Ottawa (Ont.), 286 p.

Dans son mémoire relatif à cette analyse, le Conseil de la conservation du Nouveau-Brunswick (voir [l'annexe G](#)), fait écho aux conclusions du gouvernement fédéral et encourage une planification visant à « réduire les risques et assurer une préparation à long terme. Ce changement de priorité ouvre la porte à la prise en compte et à la planification de la résilience à long terme des collectivités et des familles du Nouveau-Brunswick. La recherche de solutions à long terme nous encourage à intégrer des mesures d'atténuation des changements climatiques et d'adaptation à ces changements. » traduction (Conseil de la conservation du Nouveau-Brunswick, 2017)

La nécessité de prendre des mesures proactives d'atténuation et d'adaptation en matière de changements climatiques et de phénomènes météorologiques extrêmes connexes a déjà été reconnue par le gouvernement provincial dans son [Plan d'action sur les changements climatiques](#). L'extrait suivant énonce les recommandations s'appliquant le plus à la planification d'urgence.

Ces mesures, jumelées à l'éducation du public sur les risques accrus et la nécessité d'être mieux préparés doivent s'accompagner d'une plus grande vigilance avec l'augmentation des risques.

Réduction des dangers liés au climat

Les changements climatiques contribuent aux événements météorologiques extrêmes et catastrophiques pratiquement partout au Canada, y compris la probabilité d'inondation, de feu de forêt, de sécheresse, de chaleur et de vent.

Les dangers et les risques de catastrophes ont toujours été préoccupants; toutefois, les changements climatiques imposent une adaptation à des événements plus intenses et plus fréquents. Dans le passé, les réactions aux catastrophes ont été réactives, mais des expériences récentes ont démontré l'avantage d'investir dans des mesures de prévention proactives.

La réduction des risques de catastrophes et les efforts d'adaptation peuvent se compléter afin de protéger la société contre les répercussions du climat et mieux positionner les collectivités pour réduire et gérer plus généralement les impacts des catastrophes. De plus, la planification de l'utilisation du territoire est un outil puissant pour aider à réduire les répercussions des catastrophes naturelles, et elle peut éclairer les décisions liées à la reconstruction et aux endroits à choisir pendant la reprise après les catastrophes.

Le gouvernement provincial va :

93. *Veiller à ce que les programmes provinciaux d'aide financière en cas de catastrophe et les produits d'assurance tiennent compte des changements climatiques.*
94. *Tenir compte des conditions climatiques anticipées lorsque des décisions sont prises de remplacer ou de réparer toute infrastructure par suite d'une catastrophe naturelle (« mieux reconstruire » ou relocaliser).*
95. *Continuer d'encourager et d'appuyer les occasions d'échanger de l'information entre les praticiens de l'adaptation, le grand public et les responsables de la gestion des situations d'urgence dans le but d'accroître notre résilience collective.*
96. *Renouveler et bonifier les données sur les risques d'inondation et la cartographie, et s'assurer que ces outils de prévision incorporent les effets anticipés des changements climatiques parallèlement à l'élaboration d'une politique provinciale sur le climat et les risques d'inondation.*
97. *Examiner la relation entre les conditions du bassin hydrographique, de l'utilisation du territoire et des débits de pointe associés aux précipitations extrêmes.*
98. *Encourager l'industrie de l'assurance à offrir aux propriétaires d'habitation dans les zones où le risque d'inondation est élevé une assurance contre les inondations et faire connaître les produits offerts.*

Figure 5 : Extrait de *La transition vers une économie à faibles émissions de carbone : Le plan d'action sur les changements climatiques du Nouveau-Brunswick*, gouvernement du Nouveau-Brunswick, 2017, p. 20-21

Recommandation 1 : Le gouvernement du Nouveau-Brunswick, en collaboration avec les partenaires appropriés, doit poursuivre ses efforts décrits dans [La transition vers une économie à faibles émissions de carbone : Le plan d'action sur les changements climatiques du Nouveau-Brunswick \(2017\)](#) en ce qui a trait à l'atténuation des risques associés aux phénomènes météorologiques extrêmes et à l'adaptation à ces risques.

Tirer des leçons pour faciliter l'adaptation

À la suite d'importantes situations d'urgence, les organismes d'intervention effectuent couramment des analyses après incident ou après action (AAA). Ces évaluations ne visent pas à pointer des coupables, mais plutôt à déterminer les améliorations à apporter au système et les mesures efficaces à conserver. Comme nous l'avons déjà mentionné, on s'entend généralement pour dire que, lors d'une situation d'urgence, certaines choses se passent bien, d'autres moins bien. L'objectif est de continuer de tirer des leçons des expériences passées pour améliorer les interventions à l'avenir.

Énergie NB et l'[Organisation des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick \(OMUNB\)](#) ont produit des rapports d'analyse après action à la suite de situations d'urgence liées à la météo. Dans leurs rapports respectifs sur la tempête de verglas de 2017, les deux organismes font état des améliorations qui ont été apportées à la planification des mesures d'urgence, aux protocoles et à l'organisation. Par exemple, les phénomènes météorologiques extrêmes de 2013-2014 ont révélé que le Nouveau-Brunswick, la province

la plus boisée du Canada, est vulnérable en raison de son paysage très boisé et que le contact des arbres avec les lignes avait provoqué des pannes. Depuis, Énergie NB a augmenté le budget d'élagage et consacre plus d'efforts à l'élagage et à la coupe d'arbres. D'ailleurs, l'organisme communique davantage avec ses clients pour promouvoir son programme de gestion de la végétation et d'en tenir au courant les gens. La mesure commence à porter ses fruits, car le nombre de pannes provoquées par des arbres a baissé depuis 2014. Qui plus est, après les événements pluvio-hydrologiques de 2013 et de 2014, Énergie NB a amélioré l'information publique sur l'utilisation sécuritaire de génératrices en mettant à jour son site Web et en menant des campagnes axées sur la préparation. En partenariat avec l'OMUNB, Énergie NB a organisé une série d'activités de sensibilisation axées sur la sécurité durant la Semaine de la préparation aux tempêtes qui a lieu à l'automne, y compris un événement médiatisé, des séances d'information pour les clients, du contenu Web mis à jour, une campagne interactive dans les médias sociaux et un atelier interne sur le renforcement des capacités destiné au personnel d'Énergie NB et de l'OMUNB visant à assurer l'harmonisation des efforts.

Durant les assemblées publiques, des questions ont été posées au sujet du manque apparent d'intervention souligné dans des rapports d'analyse après action d'incidents passés – plus particulièrement le rapport intitulé *Préparation, intervention et rétablissement en lien avec la tempête de verglas de décembre 2013 dans la province du Nouveau-Brunswick – Rapport d'analyse après action*, rédigé pour le compte de l'OMUNB.

En fait, l'analyse après action de la tempête de verglas de 2013 a mené à l'établissement d'un plan comptant 22 mesures, dont 21 ont été mises en œuvre. L'application de l'autre mesure – qui prévoyait que les pompiers soient rémunérés pour leurs services lors de situations d'urgence – ne relevait pas de la responsabilité directe de l'OMUNB.

L'analyse des inondations de décembre 2010 fournit un bon exemple des améliorations qui sont apportées à la suite d'une analyse après action. Le rapport contenait 54 observations à l'intention de l'OMUNB, qui ont mené aux changements suivants :

- a. création et dotation de six postes de coordonnateur de la gestion régionale des urgences;
- b. rédaction de plans régionaux d'urgence;
- c. élargissement de l'offre de formation pour les représentants municipaux et des DSL;
- d. création d'un poste d'agent de communication de l'OMU;
- e. création de pages de l'OMU dans les médias sociaux (Facebook, Twitter);
- f. élargissement des campagnes publiques de préparation aux urgences, axées sur l'autosuffisance durant les 72 premières heures;
- g. amélioration de la capacité de communication radio des services d'urgence provinciaux;
- h. formation d'un plus grand nombre de personnes pouvant aider le personnel de l'OMU/prendre la relève durant des opérations prolongées;
- i. procédures améliorées de rétablissement, y compris l'administration du programme provincial d'aide financière en cas de catastrophe.

Cela ne fait aucun doute que l'OMUNB prend ses responsabilités au sérieux et tire des leçons après chaque événement pour améliorer ses processus de préparation et d'intervention en cas d'urgence. Le public n'est pas au fait de ces efforts, puisque l'analyse après action et le suivi se font essentiellement à l'interne au ministère de la Justice et de la Sécurité publique et à l'OMUNB.

Recommandation 2 : L'OMUNB doit rendre publics ses rapports d'analyse après action de façon proactive, et faire rapport annuellement sur les mesures prises concernant les recommandations des rapports d'analyse après action.

Vous trouverez en annexes un certain nombre de rapports après incident sur la tempête de verglas de 2017, produits par divers organismes gouvernementaux et d'intervention d'urgence. On se doit de louer la volonté d'amélioration de chacun de ces organismes que témoigne la préparation de ces rapports, et leur intention d'apporter les changements nécessaires. Il est également évident que les principaux organismes d'intervention – Énergie NB et l'OMUNB – ont fait des progrès sur les plans de la collaboration et de la communication avant, pendant et après un événement. On constate cependant que les rapports d'analyse après action et les mesures de suivi sont établis selon une approche cloisonnée. Si le modèle de Centre provincial d'intervention d'urgence et de Centre régional d'intervention d'urgence permet une intervention

multipartite efficace lors d'un événement, des problèmes subsistent quant à l'adoption d'une approche pangouvernementale en matière de planification d'urgence et de suivi après action.

Cela ne signifie pas pour autant qu'il n'y a aucune collaboration entre les ministères ou les organismes, mais simplement que cette collaboration n'est pas volontaire ou qu'il n'y a pas de mécanismes de responsabilisation adéquats pour garantir que les lacunes sont examinées. Le rapport d'analyse après action rédigé après la tempête post-tropicale Arthur illustre certains domaines où la mise en œuvre de changements exigera une collaboration interorganisationnelle. La mesure restante, qui concerne les pompiers volontaires, n'a pas encore été instaurée du fait qu'elle est complexe et multiorganisationnelle. Par ailleurs, bon nombre des difficultés relatives à la tempête et dont il est question ici semblent découler de lacunes organisationnelles entre les administrations publiques, les ministères et les organismes d'intervention. Un Comité des sous-ministres sur la gestion de la sécurité et des urgences a le mandat suivant :

Assurer la surveillance des initiatives de collaboration, de planification, de gestion des préoccupations et de présentation des rapports entreprises par le gouvernement provincial et les administrations municipales, les régies régionales de la santé, les organismes professionnels, les partenaires communautaires, les responsables de la sécurité publique, les propriétaires et les exploitants d'infrastructures essentielles, ainsi que les autres autorités, en vue d'être prêt à intervenir en cas d'événements d'origine intentionnelle, naturelle ou accidentelle et de coordonner l'intervention, à l'échelle des cadres supérieurs, dans des situations d'urgence et de sécurité.

Le comité en question n'a pas été suffisamment actif pour combler les lacunes ou régler les problèmes de reddition de compte.

Recommandation 3 : Le Comité des sous-ministres sur la gestion de la sécurité et des urgences doit être reformé, se réunir au moins tous les trois mois et jouer un rôle plus actif dans les services d'urgence, et ce, tant lors d'un événement qu'en ce qui a trait à la planification et au suivi après événement.

Rôles et responsabilités – Avant, pendant et après les situations d'urgence

L'une des conclusions fondamentales soulevées dans l'avant-propos du présent document souligne le fait que la prestation de services d'urgence est incroyablement complexe. Lorsque l'on ajoute à cette complexité le rythme rapide de l'activité pendant une situation d'urgence et la criticité des décisions prises, il est évident que la planification préliminaire et la précision des rôles et des responsabilités pendant la crise sont essentielles à un résultat fructueux. Lorsqu'une urgence se produit, il est trop tard pour commencer à élaborer des plans et à attribuer les responsabilités. Cela concerne tout autant les particuliers que les entreprises du secteur privé, les organisations du secteur public, tous les ordres de gouvernement et les collaborateurs du secteur des organismes sans but lucratif.

« Il est important et même primordial de définir précisément le pouvoir et les responsabilités de chaque acteur lors d'une situation d'urgence. Dans le cas qui nous intéresse, cette préoccupation a été soulevée à maintes reprises de la part de nos membres des municipalités et ceux des districts des services locaux. La responsabilité de chaque échelon doit être définie précisément; municipale-DSL/commission de services régionaux/ministère de la Justice et de la Sécurité publique afin d'éviter toute confusion. »

CSR Péninsule acadienne, 2017

Les thèmes de la planification, de la communication, de la coordination et de la précision des rôles et des responsabilités se répéteront tout au long du présent rapport, car ils sont à la base des services d'urgence.

Mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick

La prestation de services d'urgence au Nouveau-Brunswick est essentiellement assurée sous l'autorité du ministre de la Justice et de la Sécurité publique, en vertu de la [Loi sur les mesures d'urgence](#). La Loi établit le cadre fondamental qui énonce les pouvoirs et les responsabilités connexes.

L'[Organisation des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick \(OMUNB\)](#), gérée par le directeur des mesures d'urgence, assume la responsabilité opérationnelle de la planification et de la mise en œuvre des services d'urgence. Ainsi, l'ensemble des services d'urgence est coordonné par l'OMUNB et relié à celle-ci.

En situation d'urgence, l'OMUNB met sur pied le Centre provincial des opérations d'urgence (CROU) à Fredericton et, au besoin, des Centres régionaux des opérations d'urgence (CROU) dans les régions touchées. Les opérations d'urgence sont menées à partir de ces centres en coordination avec les centres municipaux d'opérations d'urgence.

« Dans l'ensemble, l'intervention provinciale a été très bien exécutée. Le Nouveau-Brunswick dispose d'un système de gestion des situations d'urgence bien établi qui a bien fonctionné pendant cet événement. »

James Bruce Security and Emergency Management Services, 2017

En tant qu'organisme qui assume la responsabilité principale en matière de services d'urgence, l'OMUNB est concernée d'une manière ou d'une autre par bon nombre des perspectives formulées et des améliorations recommandées aux présentes. Cela n'enlève rien au fait que, dans l'ensemble, l'intervention a été gérée de manière professionnelle.

Comme il est mentionné dans la section intitulée [Tirer des leçons pour faciliter l'adaptation](#), l'OMUNB effectue couramment des analyses après action à la suite d'incidents importants. Un rapport d'analyse après action, intitulé [Préparation, intervention et rétablissement en lien avec la tempête de verglas de l'hiver 2017 dans la province du Nouveau-Brunswick](#) (James Bruce Security and Emergency Management Services, 2017), a été rédigé et présenté au ministère de la Justice et de la Sécurité publique et est joint en annexe.

Les observations liées à l'analyse technique effectuée du point de vue d'experts du domaine de la gestion des situations d'urgence sont reconnues et acceptées sans modification. Ainsi, les recommandations formulées dans le rapport seront intégrées officiellement à l'analyse pour constituer un ensemble global de recommandations dont la mise en œuvre sera contrôlée selon une approche pangouvernementale.

Recommandation 4 : Les recommandations contenues dans le rapport intitulé [Préparation, intervention et rétablissement en lien avec la tempête de verglas de l'hiver 2017 dans la province du Nouveau-Brunswick qui a été](#) préparé au nom de l'OMUNB seront intégrées à la présente analyse, et elles feront l'objet d'un suivi et d'un rapport qui sera présenté au Comité des sous-ministres sur la gestion de la sécurité et des urgences.

Gouvernance locale et planification des mesures d'urgence

Le système de gouvernements locaux du Nouveau-Brunswick est créé et habilité en vertu de la [Loi sur les municipalités](#). Le Nouveau-Brunswick, une province dont la population est de 747 000 habitants (Canada, 2016) – environ la taille de la population de la ville de Québec – compte 341 organismes gouvernementaux locaux : 95 [municipalités](#), 8 [collectivités rurales](#), 1 [municipalité régionale](#) et 237 [districts de services locaux](#) (DSL). Tandis que l'on peut discuter des avantages et des inconvénients du changement à l'échelon macroéconomique et au niveau local, rares sont les personnes qui ne conviendraient pas qu'il y a trop d'unités et que le système est trop compliqué.

Depuis de nombreuses années, les citoyens du Nouveau-Brunswick débattent des caractéristiques du système de gouvernements locaux de la province; toutefois, seuls des changements mineurs ont eu lieu depuis la publication du rapport souvent cité de Jean-Guy Finn, intitulé [Rapport du commissaire sur l'avenir de la gouvernance locale](#). Les éléments du débat sont bien énoncés dans ce rapport et ne seront pas repris aux présentes.

Il ne fait guère de doute que les caractéristiques particulières du système de gouvernements locaux du Nouveau-Brunswick contribuent aux complexités associées à la préparation aux situations d'urgence et à la prestation de services.

Pour ajouter à la complexité découlant du nombre et des types d'organismes gouvernementaux locaux, divers textes législatifs prévoient des pouvoirs et des responsabilités interdépendants en matière de situations d'urgence à l'échelon provincial, régional et local. Des consultations menées auprès des organismes régionaux et locaux ont permis de cerner plusieurs rôles qui ne sont pas clairs ou qui sont abordés d'une manière incohérente.

Services régionaux d'urgence et rôle des commissions de services régionaux

Dans son rapport de 2008 sur la gouvernance locale, Jean-Guy Finn décrit certaines des difficultés associées à la reddition de compte, à la transparence et à la prestation des services découlant du fait qu'il existe de nombreuses administrations municipales. Neuf ans plus tard, l'extrait suivant du rapport Finn (nous mettons l'accent sur les mesures d'urgence) décrit bien la situation actuelle :

La mise sur pied de multiples agences spécialisées de collaboration régionale ont entraîné des problèmes d'imputabilité et de transparence. En présence d'autant d'organismes utilisant chacun des systèmes de représentation, des processus décisionnels et des mécanismes de partage des coûts différents, les résidents s'interrogent légitimement sur la façon dont les décisions sont prises et sur qui en sont responsables.

En dépit de toutes ces agences, les collectivités locales, qu'elles soient munies d'un gouvernement local ou d'un comité consultatif, n'ont toujours aucun moyen formel d'établir entre elles un dialogue valable pour traiter des questions qui dépassent les frontières administratives. Pourtant, les questions telles que la protection et la gestion des sources d'eau, les changements climatiques, l'immigration et les effets de la fermeture d'entreprises importantes nécessitent toutes des approches intégrées et coopératives. Les mesures d'urgence et la sécurité publique exigent elles aussi des réponses bien au-delà des frontières d'une seule entité administrative.

Sur le plan de la prestation de services, il est clair qu'on peut, et qu'il faut faire plus pour faciliter le partage entre les collectivités locales. Au cours de la dernière année, on a fait appel au gouvernement provincial, par l'intermédiaire du ministère des Gouvernements locaux, afin qu'il agisse comme facilitateur dans l'établissement de diverses ententes de partage des coûts liés aux installations de loisirs. Cette intervention provinciale a précisément eu lieu parce qu'il n'existe aucun forum régional reconnu où ces ententes peuvent être négociées. Les loisirs sont visiblement un service local et, à ce titre, les gouvernements locaux devraient être capables, par eux-mêmes, d'en arriver à de telles ententes.

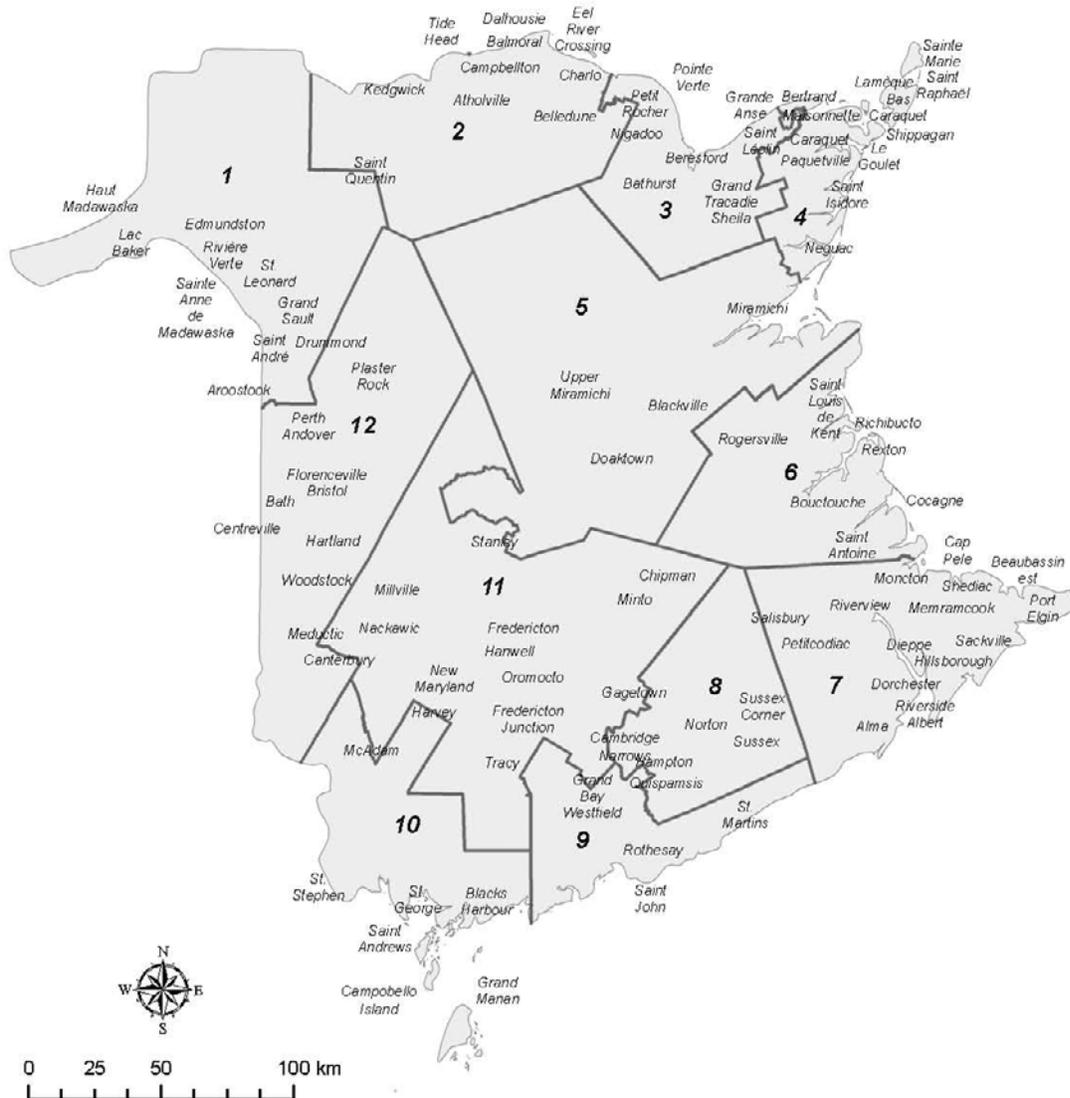
Pour de nombreuses administrations locales au Nouveau-Brunswick, qu'elles soient grandes ou petites, la prestation de services de qualité à des coûts abordables est un défi constant. Sans mécanisme régional pour faciliter la coopération, il est difficile d'établir des partenariats tant en loisirs qu'en d'autres domaines de services. La protection contre les incendies, les services de police, les installations de loisirs et l'entretien des réseaux d'aqueducs et d'égouts sont des domaines où il faut explorer davantage les possibilités de partager les coûts et les services. L'**Union des municipalités du Nouveau-Brunswick**, dans sa présentation au commissaire, a insisté tout particulièrement sur la nécessité de créer un mécanisme régional formel pour aborder les questions de partage des coûts et de coordination des services de loisirs et de planification.

... L'absence d'un cadre régional uniforme, jumelée au grand nombre d'entités locales, rend aussi difficile l'affectation rationnelle du financement provincial. Les administrations locales d'une région n'ont pas la possibilité d'examiner collectivement leurs besoins les plus urgents en infrastructures de base (qu'il s'agisse de construction ou de mise à niveau des routes, des moyens de transport ou des réseaux d'aqueducs et d'égouts) et d'établir des priorités. Sans l'établissement de priorités à l'échelle régionale, les décisions provinciales à cet égard sont davantage influencées par les conflits et les différends locaux, ce qui se traduit par une affectation moins stratégique du financement des infrastructures. Une approche régionale commune permettrait aussi aux régions de mieux faire valoir leurs besoins auprès des autorités provinciales.

Finn, 2008, p. 65

Depuis 2013, 12 [commissions de services régionaux \(CSR\)](#) ont été mises en place en vertu de la [Loi sur la prestation de services régionaux](#). En ce qui concerne la planification de mesures d'urgence et la prestation de services, la [Loi sur la prestation de services régionaux](#) précise, à l'article 5, que « la commission sert de tribune pour que ses membres entreprennent des mesures de coopération entre eux, lesquelles comportent des discussions concernant : ...b) la coordination et la mise en commun de ressources afin d'assurer des interventions en cas d'urgence, y compris des mesures de coopération relatives à l'élaboration d'ententes d'assistance mutuelle... ».

Commissions de services régionaux



- 1, Commission de services régionaux Nord-Ouest
- 2, Commission de services régionaux Restigouche
- 3, Commission de services régionaux Chaleur
- 4, Commission de services régionaux Péninsule acadienne
- 5, Commission de services régionaux du Grand Miramichi
- 6, Commission de services régionaux de Kent
- 7, Commission de services régionaux du Sud-Est
- 8, Commission de services régionaux 8
- 9, Commission de services régionaux de Fundy
- 10, Commission de services du Sud-Ouest du Nouveau-Brunswick
- 11, Commission de services régionaux 11
- 12, Commission de services régionaux de la vallée de l'Ouest

Système de coordonnées: NAD 1983 CSRS New Brunswick Stereographic Auteur: NBELG Date: 2017/07/25

Figure 6: Carte des commissions de services régionaux, province du Nouveau-Brunswick, juillet 2017

Avec l'établissement des commissions, des mesures ont été prises pour combler les lacunes cernées par M. Finn en ce qui a trait à la planification régionale. Afin d'améliorer encore davantage la situation, on a entrepris, au cours de la dernière année, un examen des commissions de services régionaux, dans le cadre duquel on a soulevé des questions liées à la planification de mesures d'urgence, entre autres. Un document intitulé *Améliorer les commissions de services régionaux – Rapport final* précise ce qui suit : [trad.] « D'une façon ou d'une autre, il existe une divergence importante en ce qui a trait à la manière dont les régions abordent la planification des mesures d'urgence, et il semble qu'elles devraient adopter une approche uniforme et

cohérente. Le renforcement de la législation afin qu'elle exige une participation plus précise de la part des CSR pourrait éclaircir cette position. En revanche, l'élimination de l'obligation établirait un niveau de précision dans l'autre sens ». (McKendy, 2017, p. 14)

Dans l'analyse après action effectuée pour le compte de l'OMUNB, la recommandation no 2 précise qu'« au besoin, le développement ou le renforcement des capacités régionales en matière de gestion des situations d'urgence devrait constituer une priorité gouvernementale ». Il s'agit d'un aspect crucial, compte tenu surtout du nombre important d'organismes gouvernementaux et du nombre de personnes qui vivent en dehors de secteurs constitués en municipalités.

Recommandation 5 : L'OMUNB et le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux devraient élaborer conjointement une proposition qui formulerait clairement le rôle des commissions de services régionaux dans la coordination de la planification de mesures d'urgence et de la prestation de services.

Rôle des municipalités, des municipalités régionales et des collectivités rurales

La *Loi sur les mesures d'urgence* (non pas la *Loi sur les municipalités*) établit les rôles et les responsabilités des municipalités, des municipalités régionales et des collectivités régionales en cas de situations d'urgence. En vertu de l'article 9 de la *Loi*, chaque municipalité [y compris les villes, les petites agglomérations, les villages, les collectivités rurales et les municipalités régionales] doit :

- mettre sur pied et maintenir une organisation municipale des mesures d'urgence;
- nommer un directeur de l'organisation municipale des mesures d'urgence et prescrire ses fonctions, qui doivent comprendre la préparation et la coordination des plans de mesures d'urgence pour la municipalité;
- nommer parmi les membres de son conseil un comité chargé de la conseiller sur l'élaboration des plans de mesures d'urgence;
- élaborer et approuver les plans de mesures d'urgence.

En outre, ces organismes locaux peuvent couvrir les frais des membres du comité de planification des mesures d'urgence, conclure des accords avec des personnes et des organisations et les payer pour la fourniture de services dans l'élaboration et la mise en œuvre de plans de mesures d'urgence et affecter et dépenser les crédits approuvés pour les tâches qu'elles doivent effectuer.

Dans le cadre de l'analyse, il était clair que les organismes gouvernementaux locaux chargés de ces responsabilités avaient de la difficulté à assumer ce mandat pour diverses raisons :

- Les personnes qui constituent le gouvernement (politiques et membres du personnel) ne possèdent aucune expérience en matière de planification de mesures d'urgence ou de prestation de services;
- Souvent, les personnes à l'échelon municipal n'ont reçu aucune formation en matière de planification, de préparation et de mise en œuvre de mesures d'urgence;
- La planification de mesures d'urgence est jugée importante, mais ne semble jamais devenir prioritaire (jusqu'à ce qu'un événement survienne);
- Les plans d'urgence sont désuets ou insuffisants.

Ainsi, la plupart des municipalités des secteurs touchés n'étaient pas bien préparées pour faire face aux répercussions des tempêtes. En l'absence de plans clairs, les équipes d'urgence devaient planifier dans l'immédiat, ce qui réduisait la rapidité et la précision de l'intervention. Les conséquences de l'absence de planification préliminaire seront abordées plus tard dans le cadre de l'analyse, puisqu'elles concernent l'expérience des citoyens et des aspects précis de l'intervention d'urgence.

La Ville de Miramichi constitue un exemple notable de municipalité qui a exercé avec succès les fonctions et les responsabilités nécessaires en matière d'urgence, grâce à une planification minutieuse et à jour, à un personnel qualifié et à la mise en œuvre efficace du plan. Le maire s'est chargé des communications et les conseillers ont joué un rôle actif en réconfortant et en rassurant les gens. Le [rapport d'analyse après action de la Ville de Miramichi](#), qui est joint en annexe, décrit l'expérience de la ville pendant l'événement. Miramichi pourrait constituer un bon modèle pour d'autres municipalités à cet égard.

Il faut noter que la communauté rurale de Beaubassin a tiré des leçons de la tempête qui a frappé la région en 2014 et était très bien préparée pour intervenir en cas d'urgence. Quatre de ses centres communautaires sont munis de génératrices au propane, et la population sait où se trouvent les refuges.

La municipalité régionale de Tracadie est un autre bon exemple d'une collectivité qui a bien coordonné l'intervention d'urgence. En juillet 2014, la municipalité régionale de Grand Tracadie-Sheila (qui s'appelle maintenant Tracadie) a été formée à la suite du regroupement municipal de l'ancienne ville de Tracadie-Sheila, de 18 districts de services locaux (DSL) et de parties de deux autres DSL. Le grand regroupement a permis à la région de mieux communiquer avec sa population et de mieux coordonner les services à la population.

Recommandation 6 : Les municipalités de toutes tailles doivent attribuer une priorité plus élevée à leurs responsabilités liées à la planification de mesures d'urgence, afin de veiller à ce que les plans d'urgence soient à jour et à ce que le personnel responsable de leur mise en œuvre soit prêt pour les situations d'urgence.

L'Association francophone des municipalités a recommandé que des modifications soient apportées à la [Loi sur les mesures d'urgence](#) afin de préciser le rôle des organismes municipaux en ce qui concerne les plans de mesures en cas de situations d'urgence, en particulier relativement à la gouvernance de l'OMUNB et aux responsabilités vis-à-vis de celle-ci.

« Même si les pouvoirs accordés aux municipalités incluent la planification des mesures d'urgence, la responsabilité de la gestion des interventions d'urgence n'est pas expressément attribuée aux municipalités et devrait être clarifiée dans la législation. Ce flou législatif implique qu'une municipalité doit préparer un plan d'urgence, mais en cas de situation d'urgence, la loi est muette quant à la mise en œuvre de ces plans. »

L'Association francophone des municipalités du Nouveau-Brunswick, 2017

Recommandation 7 : L'OMUNB devrait, en collaboration avec les associations municipales, prendre des mesures afin de préciser, au moyen de modifications législatives ou d'un document d'orientation, les rôles et les responsabilités relatifs de l'OMUNB et des municipalités en ce qui a trait à la « mise en œuvre » de plans d'urgence pendant les situations d'urgence.

Rôle du ministre au niveau des districts de services locaux

Les régions de la province situées à l'extérieur des limites territoriales des secteurs [constitués](#) en municipalités sont considérées comme des secteurs non constitués en municipalités. Ces secteurs sont organisés en [districts de services locaux](#) (DSL). En vertu de la [Loi sur les municipalités](#), la gouvernance des districts de services locaux relève du ministre de l'Environnement et des Gouvernements locaux, qui est conseillé par un comité consultatif de district de services locaux.

De nombreux Néo-Brunswickois choisissent de vivre en dehors des limites municipales. Même si certains progrès ont été réalisés au cours de la dernière décennie pour favoriser la mise en place d'une gouvernance locale officielle au moyen de la municipalisation ou de l'établissement de collectivités rurales, les progrès sont lents. L'une des régions frappées le plus durement par la tempête de verglas (la région 4-CSR de la Péninsule acadienne) compte 31 DSL en plus de 14 municipalités. Il ne fait aucun doute que l'absence de gouvernement officiel à l'échelon local a contribué à des lacunes dans les services dans le cadre de l'intervention à la suite de la tempête.

La [Loi sur les mesures d'urgence](#) ne prévoit pas d'autorité ni d'exigence explicite concernant la planification de mesures d'urgence en dehors des secteurs constitués en municipalités. L'OMUNB est responsable de la planification des mesures d'urgence et des services dans l'ensemble de la province, et les municipalités sont responsables de la planification à l'intérieur de leurs limites. Les régions, par l'intermédiaire des commissions de services régionaux, « peuvent » participer à des discussions concernant la planification des mesures

d'urgence, mais ne sont pas tenues de le faire. La responsabilité de la planification des mesures d'urgence à l'échelon local dans les DSL est donc exercée selon une approche cloisonnée. L'extrait suivant, qui provient de l'Association francophone des municipalités du Nouveau-Brunswick (AFMNB), décrit bien la situation :

Ce flou législatif, règlementaire et administratif a des conséquences réelles et concrètes lors de situations d'urgence. Dans le cadre de l'intervention liée à la tempête de verglas de janvier dernier, la différence législative et règlementaire entre les municipalités et les DSL a été frappante.

Les municipalités n'étaient pas nécessairement préparées à l'ampleur de la crise et l'intervention n'a certes pas été sans faille. Toutefois, étant plus proches de leurs résidents, disposant entre autres de plans de mesures d'urgence, d'employés, de pouvoirs d'encourir des dépenses, elles ont tout de même pu mettre en place des initiatives pour venir en aide aux résidents affectés par les pannes de courant alors que les DSL ne disposaient d'aucune de ces ressources. La responsabilité de l'intervention d'urgence sur leur territoire demeurait de plus ambiguë. Dans la grande majorité des cas, même si elles n'en avaient pas la responsabilité ni l'obligation, les municipalités ont ainsi étendu leur service aux résidents des DSL voisins, afin de venir en aide à la population en ce temps de crise.

En rétrospective, il est malheureusement apparent que l'OMU et le MEGL n'étaient pas préparés à coordonner les opérations d'urgence dans les DSL et qu'ils ne disposaient pas des ressources nécessaires pour le faire. De plus, en situation d'intervention d'urgence, la proximité et la connaissance de la communauté et du terrain sont des éléments essentiels qui peuvent difficilement être reproduits par l'OMU et le MEGL à l'échelle de la province pour chacun des DSL, même avec les coordonnateurs et gestionnaires régionaux sur place.

Association francophone des municipalités du Nouveau-Brunswick, 2017

Cette lacune était très évidente dans les discussions tenues dans le cadre de l'analyse. Aucune des personnes qui étaient en mesure de contribuer à la planification des mesures d'urgence à l'échelon local n'estimait détenir la responsabilité ni la capacité principale en ce qui concerne la planification des mesures d'urgence à l'échelon local dans les secteurs non constitués en municipalités.

Le paragraphe 161(1) de la *Loi sur la gouvernance locale* (qui a été adoptée en mai 2017, mais qui n'a pas encore été promulguée au moment de la rédaction du présent rapport) prévoit que le ministre de l'Environnement et des Gouvernements locaux est tenu d'assurer des « services de mesures d'urgence » dans chacun des districts de services locaux, en vertu de la *Loi sur les mesures d'urgence* (paragraphe 161[8]). C'est la première fois que des services de mesures d'urgence sont mentionnés concernant les DSL dans un texte législatif. Le moment est donc opportun pour revoir et préciser les rôles des partenaires dans le cadre de l'exercice de l'obligation du ministre d'assurer ces services dans les DSL.

Recommandation 8 : L'OMUNB et le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux devraient élaborer conjointement une proposition traitant des rôles et responsabilités respectifs du ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux, de l'OMUNB, des commissions de services régionaux et des comités consultatifs des DSL en ce qui concerne la prestation de services d'urgence.

En même temps, les citoyens qui choisissent de ne pas participer au gouvernement local en vivant en dehors des limites municipales ou en choisissant de ne pas appuyer la mise en place d'une forme d'administration locale devraient comprendre les conséquences de leur choix. Un gouvernement local officiel fournit un cadre aux fins de la prestation des services en place dans l'intérêt des citoyens. Le gouvernement local assure l'organisation. L'absence d'organisation équivaut, par définition, à la « désorganisation ». Dans le cas d'une situation d'urgence, une meilleure organisation offre notamment les avantages suivants :

- un plan d'urgence obligatoire;
- des représentants élus de gouvernements locaux et des effectifs qui participent aux opérations de secours;
- des lieux de rassemblement accessibles et, idéalement, prédéfinis et équipés qui peuvent servir de refuges, de centres de réchauffement, assurer l'alimentation électrique, la diffusion de l'information, la distribution de nourriture, etc.;
- des réseaux de collecte et de diffusion d'information;
- des listes de bénévoles, de personnes vulnérables et de ressources.

Recommandation 9 : Le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux devrait poursuivre ses efforts favorisant la constitution d'organisations gouvernementales locales dans l'ensemble de la province, et devrait intégrer à ces efforts de l'information concernant les avantages de ces organisations en matière de planification de mesures d'urgence et de prestation de services.

Responsabilité relative à la planification de mesures d'urgence

La *Loi sur les mesures d'urgence* précise clairement que la responsabilité relative aux services d'urgence relève finalement du ministre de la Justice et de la Sécurité publique, et prévoit que « le ministre coordonne les plans de mesures d'urgence dans la province et peut déléguer les pouvoirs qui lui sont conférés par la présente loi ou sous son régime ». La *Loi sur les mesures d'urgence* prévoit des obligations et des pouvoirs à l'égard de l'OMUNB et des municipalités. L'OMUNB relève directement du ministre de la Justice et de la Sécurité publique, tandis que les municipalités rendent des comptes aux électeurs et, à certains égards, au ministre par l'intermédiaire de l'OMUNB.

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick suit un modèle d'intervention progressive en cas d'urgence. Comme le mentionne l'extrait du *Plan régional d'intervention d'urgence de l'OMUNB* (voir la figure 7), une intervention progressive « prévoit l'utilisation des ressources humaines et matérielles qui sont strictement nécessaires afin de répondre aux besoins découlant de l'incident et vise à assurer la gestion d'une urgence en faisant appel aux ressources du niveau le plus inférieur possible. » Selon le modèle en question, les intervenants à chaque niveau, des particuliers au gouvernement fédéral, ont la responsabilité de fournir de l'aide seulement lorsque les intervenants du niveau précédent n'ont pas les moyens de répondre à leurs besoins; à ce moment-là, ils demandent de l'aide des intervenants du prochain niveau.

Ainsi, les municipalités et les commissions de services régionaux partagent la responsabilité de la planification et de la prestation des services d'urgence. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle les liens de responsabilité et de reddition de comptes sont tellement importants.

Malgré le fait que la loi exige que les municipalités aient en place un plan d'intervention d'urgence, 23 municipalités n'ont pas soumis de plan à l'OMUNB aux fins d'examen. Qui plus est, de nombreux dirigeants municipaux qui ont participé au processus de consultation ont admis que, même s'ils avaient en place un plan, ce dernier n'était pas à jour.

« La place centrale des autorités locales peut trouver sa concrétisation dans la définition d'une architecture des pouvoirs publics en adaptant la règle de la subsidiarité. Cette règle consiste à ne conférer des pouvoirs à un échelon supérieur que dans la mesure où l'échelon qui lui est inférieur n'est pas en mesure de les assumer: le rôle de l'échelon supérieur est ainsi subsidiaire à celui de l'échelon inférieur. De la même manière, dans la définition d'une architecture des pouvoirs publics adaptée à la gestion de sinistre, on ne doit attribuer des pouvoirs à un échelon supérieur que dans la mesure où l'échelon local, qui est au centre des interventions, n'a pas la capacité de les prendre en charge. Cette règle, appliquée en matière de sécurité civile, signifie que la municipalité est le premier responsable et doit le demeurer en temps de sinistre. Pour cela, des mécanismes devront être mis en place afin qu'elle reste opérationnelle et fonctionnelle, même si elle ne dispose pas de l'ensemble des ressources nécessaires. »

(Nicolet, Pour affronter l'imprévisible: les enseignements du verglas de 98, 1999, p. 162)

Intervention progressive

Une intervention progressive permet la gestion et la coordination des ressources affectées à une intervention d'urgence. Elle prévoit l'utilisation des ressources humaines et matérielles qui sont strictement nécessaires afin de répondre aux besoins découlant de l'incident et vise à assurer la gestion d'une urgence en faisant appel aux ressources du niveau le plus inférieur possible. Conformément à ce concept, l'intervention à l'échelle régionale sera adaptée aux circonstances d'une situation d'urgence donnée.

Niveaux de responsabilité

La gestion à l'échelle régionale des situations d'urgence s'inscrit dans un système multiniveau de responsabilités grandissantes, de zones d'influence et de zones d'intérêt qui s'inspire des différents échelons d'autorité gouvernementale du Nouveau-Brunswick, que voici :

- a. **Sur le plan individuel** – Chaque personne est responsable d'elle-même et de sa famille immédiate. Ce niveau de responsabilité comprend les préparatifs d'urgence à domicile et dans le voisinage, notamment les trousseaux d'urgence de 72 heures, accessibles au **72 HEURES DE PRÉPARATION AUX URGENCES**.
- b. **À l'échelle municipale ou locale** – Les ressources municipales gérées par les maires, les conseils municipaux et les gestionnaires des services locaux.
- c. **À l'échelle régionale** – Les ressources régionales gérées par les coordonnateurs de la gestion régionale des urgences (CRGU) de l'OMUNB et les comités régionaux des mesures d'urgence (CRMU). Il s'agit notamment de :
 1. l'élaboration et la mise en œuvre de procédures et de plans régionaux pour une intervention régionale intégrée;
 2. la prise en charge des mesures là où le directeur de l'OMUNB le permet, soit :
 - (a) lorsqu'il n'existe aucune autorité municipale ou locale,
 - (b) lorsque l'autorité municipale ou locale le demande et que le ministre de la Justice et de la Sécurité publique autorise une intervention directe,
 - (c) lorsque l'événement est d'une telle envergure qu'il dépasse clairement les capacités des autorités locales,
 - (d) lorsque les mesures requises pour gérer la situation d'urgence relèvent du gouvernement provincial ou d'un ministère, p. ex. en cas d'urgence de grande envergure relative à la santé ou à l'environnement.
- d. **À l'échelle provinciale** – Les ressources du gouvernement du Nouveau-Brunswick sont gérées par le ministre de la Justice et de la Sécurité publique (MJSP) et l'OMUNB.
- e. **À l'échelle nationale** – Les ressources du gouvernement du Canada sont gérées par Sécurité publique Canada.

Figure 7 : Extrait du Plan régional d'intervention d'urgence de l'OMUNB, ministère de la Justice et de la Sécurité publique, 2011

Compte tenu des conclusions de l'analyse selon lesquelles a) les capacités et les moyens des municipalités sont insuffisants et b) le rôle et les responsabilités des municipalités sont imprécis en ce qui a trait à la préparation aux situations d'urgence, l'OMUNB semble être la plus à même de faciliter des efforts appropriés en matière de planification et de préparation et de veiller à ce qu'ils soient mis en œuvre à l'échelle locale. Cependant, tandis que l'OMUNB a le pouvoir de tenir les municipalités responsables de la planification, l'exercice de ce pouvoir demeure discrétionnaire en vertu de l'article 7 de la *Loi sur les mesures d'urgence*, qui prévoit ce qui suit (c'est nous qui soulignons) :

« Sous réserve de l'approbation du ministre, l'Organisation des mesures d'urgence peut :
Examiner et approuver les plans de mesures d'urgence de la province ou d'une municipalité ou en exiger la modification; ... »

Puisque le ministre de la Justice et de la Sécurité publique est responsable en dernier ressort des interventions d'urgence, le Ministre et l'organisme chargé de la planification et de la prestation des services d'urgence doivent non seulement assumer la responsabilité en dernier ressort en ce qui concerne la gestion des urgences, mais ils doivent aussi avoir l'autorité et les outils pour assurer la conformité.

Recommandation 10 : Le ministère de la Justice et de la Sécurité publique devrait élaborer une proposition destinée au gouvernement qui préciserait les conséquences de l'établissement d'une responsabilité obligatoire de l'OMUNB concernant la révision, la modification et l'approbation des plans de mesures d'urgence provinciaux, régionaux et municipaux. Afin de veiller à ce que les plans soient tenus à jour, on devrait faire en sorte que le processus d'approbation soit exécuté régulièrement selon les meilleures pratiques.

Recommandation 11 : On devrait envisager d'utiliser le Comité des sous-ministres sur la gestion de la sécurité et des urgences pour renforcer les efforts de l'OMUNB visant à responsabiliser les municipalités, les ministères et les intervenants externes relativement à leurs obligations législatives, déléguées ou contractuelles liées à la planification et à la mise en œuvre de mesures d'urgence.

Formation relative aux mesures d'urgence

Si les gouvernements locaux sont censés être responsables de la gestion des urgences selon le modèle d'intervention progressive, il faut absolument qu'une masse critique de personnes à l'échelle locale suivent une formation en préparation aux situations d'urgence et en prestation des services d'urgence. Ainsi, l'OMUNB offre un calendrier de formation bien rempli dans l'ensemble de la province afin d'améliorer les capacités au l'échelle locale.

Les discussions avec les représentants des gouvernements locaux tenues durant le processus de consultation relatif à la présente analyse ont clairement indiqué que de nombreuses personnes estiment ne pas avoir accès à suffisamment de personnes bien formées pour s'acquitter comme il faut de leurs responsabilités relatives à la planification et à la mise en œuvre des plans d'urgence. Certaines personnes ont dit qu'il était difficile d'assister aux séances de formation, souvent offertes au bureau de l'OMUNB à Fredericton, parce qu'elles doivent s'absenter de la maison et payer des frais de déplacement.

« Afin d'éviter ces coûts de déplacement et autres coûts afférents, plusieurs municipalités et commissions de services régionaux du Nord de la province ont, au cours des derniers mois et dernières années, contacté l'OMU afin que certaines de ces formations soient offertes dans leur région. Les informations reçues indiquent que jamais l'OMU n'a accepté de se déplacer pour livrer la formation dans le passé. Une des raisons évoquées pour ne pas déplacer la formation est que le Centre de formation à Fredericton donne aux participants l'occasion de voir un centre d'opération d'urgence (COU) idéal afin qu'ils puissent le reproduire chez eux. Ceci peut justifier la tenue d'une formation dans la capitale provinciale, mais ne peut pas être l'argument avancé pour expliquer cette centralisation systématique de toutes les sessions de formation. Qui plus est, dans la plupart des situations d'urgence, les équipes municipales ne travailleront pas dans un COU idéal comme celui retrouvé au siège social de l'OMU. »

Association francophone des municipalités du Nouveau-Brunswick, 2017, p. 15

Le rapport d'analyse après-action de l'OMUNB fait état du point de vue selon lequel l'organisme devrait revoir son programme de formation afin d'offrir plus de séances de formation dans les régions où elles seront plus accessibles. La formation à l'échelle locale et régionale devrait d'ailleurs contribuer à faire en sorte que les intervenants locaux sachent comment bien utiliser le matériel et les ressources à leur disposition. De plus, l'OMUNB doit s'assurer d'offrir la formation dans les deux langues officielles.

Il faut noter que la tempête de verglas a eu lieu huit mois seulement après les élections municipales. En conséquence, un certain nombre de nouveaux maires et conseillers municipaux n'avaient pas encore reçu de formation sur les mesures d'urgence.

Recommandation 12 : L'OMUNB devrait revoir son programme de formation afin de rendre les séances de formation plus accessibles aux représentants locaux et régionaux. L'OMUNB et le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux devraient prendre des mesures pour veiller à ce que l'orientation pour les nouveaux maires et conseillers municipaux comprenne un volet sur les mesures d'urgence.

Ressources humaines affectées aux mesures d'urgence

Si l'OMUNB est censée être responsable de faciliter la planification et la coordination à l'échelle locale et régionale et de rendre le programme de formation plus accessible, l'organisme devra avoir les ressources nécessaires pour accomplir le travail.

Le rapport d'analyse après action de l'OMUNB a souligné le fait que le nombre de coordonnateurs de la gestion régionale des urgences est insuffisant en mentionnant que « l'organisation au niveau des coordonnateurs de la gestion régionale des urgences (CGRU) est largement inadéquate ». Le rapport indique d'ailleurs ce qui suit : « Compte tenu des vastes répercussions de la tempête de verglas, les cinq CGRU qui étaient disponibles suffisaient à peine pour gérer l'intervention, et l'on peut douter qu'ils soient en mesure de gérer un événement qui aurait des incidences plus importantes ou qui durerait plus longtemps. » Voilà une observation importante sur laquelle il ne faut pas tarder à se pencher.

Recommandation 13: L'OMUNB devrait donner suite à la recommandation no 4 découlant de son analyse après action qui consiste à accroître le plus tôt possible le nombre de coordonnateurs de la gestion régionale des urgences (CGRU), non seulement afin d'assurer une capacité opérationnelle suffisante en vue de situations d'urgence futures, mais aussi pour appuyer une planification de mesures d'urgence plus rigoureuse et uniformisée.

L'observation indiquant que les CGRU avaient été poussés à leurs limites de façon déraisonnable durant l'intervention lors de la tempête de verglas renforce le fait qu'il faut évaluer les rôles et responsabilités en matière de gestion des urgences dans les districts de services locaux. En définissant plus clairement les rôles des membres du personnel des commissions de services régionaux ou des gestionnaires des districts de services locaux, il serait possible de réduire la charge de travail des CGRU durant l'étape de mise en œuvre d'une intervention d'urgence dans un district de services locaux.

Financement des services de gestions des urgences

Les citoyens du Nouveau-Brunswick veulent et méritent un programme de mesures d'urgence qui leur inspire la confiance et les assure qu'ils seront entre de bonnes mains si une catastrophe se produit. Pour ce faire, le système doit être doté des ressources nécessaires et d'un nombre suffisant de membres du personnel bien formés disposant des systèmes et du matériel nécessaires. Même si certaines des améliorations proposées dans les rapports de l'OMUNB peuvent être mises en œuvre au moyen du budget actuel, l'ajout de CGRU et l'amélioration du programme de formation nécessiteront du financement additionnel.

Le budget actuel du Fonds pour les services d'urgence 911, N.-B., est d'un peu plus de 9 millions de dollars, ce qui couvre le coût du Service d'urgence NB 911, de l'équipe d'intervention en cas d'incidents impliquant des matières dangereuses et l'OMUNB.

Les droits du Service d'urgence NB911 appliqués sur toutes les factures téléphoniques sont de 0,53 \$ depuis leur établissement en 2005. Ces droits génèrent environ 5,2 millions de dollars par année, ce qui aide à payer les coûts croissants des services d'urgence. Les recettes générées par les droits sont versées dans le Fonds pour les services d'urgence 911, N.-B., et ne peuvent être utilisées que pour élaborer, établir, exploiter et améliorer le service 911 ainsi que pour payer les coûts liés à l'administration du fonds. Chaque augmentation d'un cent des droits en question générerait 110 000 \$ qui pourraient servir à soutenir les services de gestion des urgences.

Recommandation 14 : Le gouvernement du Nouveau-Brunswick devrait augmenter le financement affecté aux services d'urgence afin de couvrir les coûts liés surtout à l'ajout de ressources d'urgence au niveau régional et afin d'offrir une meilleure formation aux intervenants locaux et régionaux. Il faudrait songer à augmenter les droits du Service d'urgence NB911 appliqués sur les factures téléphoniques afin d'alimenter le Fonds pour les services d'urgence 911, N.-B.

Services d'urgence au sein des Premières Nations

Les services d'urgence au sein des Premières Nations sont assurés selon un modèle différent de celui du reste de la province. Le gouvernement fédéral, par l'intermédiaire d'Affaires autochtones et du Nord Canada (AANC), plutôt que l'OMUNB, est responsable des quatre piliers des services d'urgence sur les territoires des Premières Nations : planification, préparation, intervention et rétablissement. Ainsi, l'OMUNB n'a pas les mêmes pouvoirs et responsabilités que pour le reste de la province et doit collaborer avec AANC pour évaluer les besoins et réagir aux situations dans les collectivités des Premières Nations.

Même s'ils faisaient partie d'un régime différent de services d'urgence, les résidents des collectivités des Premières Nations semblaient vivre des expériences et faire face à des défis très semblables à ceux de la population des autres secteurs. Des discussions avec les membres de la direction des Premières Nations de la région ont révélé ce qui suit :

- Comme dans d'autres régions, les gens ont exprimé des préoccupations liées au fait de ne pas savoir quoi faire ni comment obtenir de l'aide. Les dirigeants reconnaissent la nécessité d'améliorer la planification des mesures d'urgence, selon une approche tous risques. On a également reconnu que si une bonne planification était effectuée, les autorités seraient mieux en mesure de se concentrer sur la coordination et les communications avec le public pendant les situations d'urgence.
- La détermination d'endroits appropriés pour offrir des services constituait un défi pour les dirigeants des Premières Nations. À ce titre, ils reconnaissent que dans le cadre de la planification, il faut déterminer au préalable des lieux de rassemblement convenables munis de génératrices qui servent à diverses fins : nourriture, sécurité, communications, toilettes et douches.
- Les services sociaux et de santé d'urgence constituaient une préoccupation particulière parmi les dirigeants. Santé Canada est en mesure de jouer un rôle auprès des collectivités des Premières Nations, en assurant une éducation et une sensibilisation concernant les questions liées à la salubrité de l'environnement et les comportements sans risques.
- Il faut également promouvoir la préparation individuelle au sein des Premières Nations; comme on l'a constaté parmi la population générale, les avertissements incitant les gens à se préparer pour être autonomes pendant les 72 premières heures d'une situation d'urgence ne sont pas pris au sérieux ni mis en application (pour en savoir davantage, voir la section Autonomie des individus et des familles).
- La collaboration avec les collectivités voisines constituait un facteur clé de réussite dans certains secteurs, bien qu'elle ne soit pas officialisée partout au moyen d'ententes.
- On a mentionné que le manque de financement, qu'il soit destiné aux ressources humaines expressément affectées à la mise en œuvre des mesures d'urgence ou à la sécurité en général, ainsi qu'au renouvellement des infrastructures, nuisait à la capacité des collectivités à se préparer. Cependant, on a reconnu qu'aussi coûteux et compliqués soient-ils, la planification et les investissements de capitaux constituent en fait des mesures judicieuses, puisque les interventions et le rétablissement peuvent se révéler encore plus onéreux.

Recommandation 15 : Lorsque le gouvernement investit dans les infrastructures dans les réserves et hors réserve, on devrait examiner comment les investissements peuvent être mis à profit pour améliorer la résilience en cas d'urgence.

Entente en matière de services d'urgence entre AANC et la province du Nouveau-Brunswick

La participation du gouvernement fédéral à la prestation de services d'urgence dans certaines collectivités (c.-à-d. les collectivités des Premières Nations) à l'intérieur de la vaste région touchée ajoute une autre dimension à la difficulté d'assurer une coordination et des communications harmonieuses dans le contexte de l'ensemble de l'intervention d'urgence. Bien que cet aspect n'ait pas entraîné de problèmes importants lors de l'événement de janvier 2017, il est évident que nous devons établir des liens plus officiels entre les Premières Nations et l'OMUNB afin d'éviter les lacunes sur les plans des voies de communication et des responsabilités.

À l'heure actuelle, aucune entente officielle n'est en place entre le Nouveau-Brunswick et AANC en ce qui concerne la prestation de services d'urgence. L'Î.-P.-É. a élaboré une entente afin de veiller à ce que les Premières Nations profitent de la participation à un effort de coordination provincial ou régional global pendant les situations d'urgence. Ce type d'entente définit des rôles, des responsabilités et des exigences de déclaration claires et fournit un cadre opérationnel efficace en cas d'urgence. En outre, des ateliers destinés aux Premières Nations ont lieu chaque année pour fournir une formation régulière et des renseignements à jour.

Recommandation 16 : Il est recommandé que le GNB engage un dialogue avec les collectivités des Premières Nations et AANC afin, au moins, d'officialiser les communications dans les situations d'urgence et de discuter de la possibilité de conclure une entente officielle concernant l'intégration de services d'urgence semblables à ceux prévus par l'entente d'AANC avec l'Î.-P.-É.

Recommandation 17 : Il est recommandé que des discussions aient lieu afin de veiller à ce que le gouvernement fédéral ou les Premières Nations soient représentés dans les centres provinciaux ou les centres régionaux des mesures d'urgence pour assurer une coordination appropriée des services d'urgence avec les collectivités des Premières Nations et pour celles-ci.

Il convient de noter l'avantage dont bénéficient les Premières Nations dans les situations d'urgence : elles connaissent très bien leurs membres. Leur compréhension des capacités des résidents leur permet de mobiliser rapidement des bénévoles. En outre, comme elles comprennent les besoins des résidents, elles peuvent veiller à ce qu'ils soient satisfaits selon les nécessités. Cela permet un niveau de soins plus individualisé qu'à l'extérieur des réserves. Toutefois, il est important de souligner que cela hausse le niveau d'exigences des résidents en ce qui concerne la qualité des soins, ce qui impose des attentes plus élevées aux dirigeants.

Enfin, comme bon nombre de personnes qui ont vécu la tempête de verglas, les dirigeants des Premières Nations soulignent que cet événement a permis de comprendre qu'il est temps de se préparer. Il est donc important de maintenir le rythme, de tirer profit de la sensibilisation accrue et d'agir afin de mettre en place de meilleurs plans et une meilleure préparation.

Points de vue des citoyens – Traverser la tempête de verglas de 2017

Solidarité et altruisme

Il est très important de souligner les nombreux exemples de la collaboration et de la solidarité qui ont été manifestées pendant la tempête de verglas. Tous les gestes, petits et grands, ont contribué à réduire les inconvénients causés par la situation. L'altruisme démontré tout au long de l'événement et la volonté d'entraide entre voisins ont été cités parmi les aspects les plus positifs de la situation lors de chacune des assemblées publiques.

« Personnellement, malgré les inconvénients comme la perte du contenu du congélateur, la très basse température ambiante, ce fut malgré tout une expérience profitable à certains égards. Nous avons constaté le bel élan de solidarité et la générosité de nos citoyens, notre débrouillardise personnelle, notre aptitude à vivre avec l'essentiel. Bref comme communauté, nous avons pu démontrer dans de nombreux cas notre résilience face à l'adversité. Dans l'ensemble, la population s'est bien débrouillée. Vers le milieu de cet épisode, nos dirigeants tant municipaux que provinciaux se sont heureusement rattrapés. »

Résident de Caraquet

Il existe de nombreux exemples de moments conviviaux passés autour d'un poêle à bois, de jeunes qui ont découvert les jeux de société et de repas-partage. Les gens tiraient le meilleur parti de leur infortune en l'abordant de manière positive et en partageant les ressources à leur disposition : génératrices, bois de chauffage, nourriture ou la chaleur de leur foyer.

Dans la plupart des cas, la solidarité s'est également manifestée entre les municipalités et les collectivités. Les résidents de secteurs non constitués en municipalités et les Premières Nations dépendaient et profitaient des services organisés et exploités par les municipalités voisines.

Cet élan de générosité a été observé dans les régions touchées et dans le reste de la province. De même, cette solidarité a débordé les limites du Nouveau-Brunswick. Les personnes des provinces avoisinantes doivent être remerciées pour leur sollicitude, leur contribution en argent envers les sinistrés, leur travail aux côtés des équipes d'Énergie NB et leurs services à titre de bénévoles de la Croix-Rouge.

De même, les personnes touchées ont grandement apprécié la diligence et l'énergie déployées par les nombreux intervenants, que ce soient les pompiers, les pompiers volontaires, les employés d'Énergie NB et les bénévoles. Tous ont reconnu que plusieurs d'entre eux avaient travaillé de longues heures dans des conditions difficiles.

Nous avons entendu de nombreux messages de remerciements destinés aux responsables politiques provinciaux et municipaux, qui n'ont ménagé aucun effort pour informer la population et formuler clairement les besoins de leurs collectivités respectives, et pour leur présence.

Dans les situations d'urgence, le capital social augmente à mesure que de nouvelles amitiés se forment, que les jeunes s'engagent davantage au sein de leurs collectivités et que les gens s'intéressent au bénévolat. Ce capital social, la résilience communautaire, doit être souligné et entretenu. En revanche, il ne doit pas être considéré comme un substitut des services d'urgence officiels.

« Il faut une approche systémique qui établit clairement la responsabilité de chacun, et non un système fondé sur des contributions volontaires, ce qui donne lieu à des disparités. »

Mémoire soumis par le Comité des 12, sous la direction de M. Claude Snow

Autonomie des individus et des familles

Une partie de la population s'était bien préparée. Ayant pris au sérieux les avis météo émis dans les heures précédant la tempête, ces personnes avaient à leur disposition des lampes de poche, des génératrices, des radios fonctionnant à piles, une réserve de piles et des systèmes sécuritaires de chauffage d'appoint. D'autres avaient préparé de la nourriture, anticipant une panne d'électricité. Des personnes bien avisées ont sorti les aliments congelés et les ont placés dans la neige à l'extérieur de leur domicile – en effet, les températures hivernales permettaient de conserver les aliments congelés au frais. L'ingéniosité régnait en maître chez ceux et celles qui ont utilisé divers contenants pour recueillir l'eau qui s'écoulait des toits ou qui faisaient fondre la neige pour pouvoir utiliser leurs toilettes.

Le fait que le temps était doux pendant les premiers jours de la crise a été mentionné à plusieurs reprises comme un facteur positif qui a permis aux gens de rester chez eux plus longtemps et qui a donné plus de temps pour que les secours d'urgence s'organisent. Ce facteur a permis une période d'autonomie plus longue et plus confortable qui n'aurait pas nécessairement été possible autrement.

La préparation des personnes et des familles, c'est-à-dire la capacité de subvenir à leurs besoins sans aide pendant le délai type de 72 heures lorsque survient une situation d'urgence, était généralement insuffisante. Depuis de nombreuses années, les gouvernements et les organismes de secours de tous les niveaux communiquent le message relatif à la préparation pour les 72 premières heures par l'intermédiaire des médias imprimés, de publications, de publicités à la télévision et à la radio et des médias sociaux. (La figure 8 ci-dessous contient un extrait de la publication du gouvernement du Nouveau-Brunswick qui appuie la préparation pour les 72 premières heures d'une situation d'urgence et qui mentionne le message souvent répété.)

À maintes reprises dans le cadre des séances publiques, des personnes ont mentionné qu'elles, ni elles, ni les autres membres de la collectivité n'étaient généralement préparés pour les situations d'urgence, et que peu de gens avaient pris des mesures à la suite de avertissements concernant spécifiquement l'événement en cause. Bon nombre d'intervenants ont affirmé qu'il en avait été ainsi, même si les gens connaissaient la règle pratique des 72 heures.

OMUNB
Organisation des
mesures d'urgence du
Nouveau-Brunswick

New Brunswick

Êtes-vous prêts?

Vous devriez être prêts, vous et votre famille, à faire face aux 72 premières heures d'une situation d'urgence.

72 HEURES

Les situations d'urgence peuvent se produire à tout moment dans votre collectivité!

1-800-561-4034 | www.gnb.ca/omu | @NBEMO_OMUNB

VOTRE GUIDE DE PRÉPARATION AUX URGENCES – Votre famille est-elle prête?

Advenant une catastrophe dans votre région, les équipes de secours pourraient mettre un certain temps avant de pouvoir vous prêter main-forte. Vous devriez être prêts, vous et votre famille, à faire face aux 72 premières heures d'une situation d'urgence.

Votre guide de préparation aux urgences vous apprend comment il est rapide et facile de vous préparer à faire face à divers types d'urgences – peu importe le moment ou le lieu. Servez-vous du présent guide pour préparer votre propre plan d'urgence et utilisez les listes pour créer une trousse d'urgence pour les 72 premières heures. Les mesures de base présentées vous aideront à prendre soin de vous-même et de vos proches en cas d'urgence.

Figure 8 : extrait d'Êtes-vous prêts?, gouvernement du Nouveau-Brunswick, p. 1

« Nos travaux de recherche ont également montré que les citoyens ont besoin d'être informés des risques et des mesures de préparation aux risques, y compris de leur propre responsabilité de se préparer eux-mêmes. Une meilleure autosuffisance peut, en effet, favoriser l'atteinte des objectifs en matière de préparation. Notre étude sur la tempête post-tropicale Arthur nous a permis de constater que les citoyens étaient peu informés des risques et qu'en se laissant aller à une sorte de «tourisme événementiel», ils ont freiné les efforts des intervenants de première ligne et mis leur famille en danger. Dans le cas de la tempête de verglas, comme la température extérieure était sous le point de congélation, les gens auraient pu entreposer sans problème leurs aliments à l'extérieur dans des contenants hermétiquement fermés (ils auraient même pu mettre leur congélateur dehors) afin d'éviter de perdre de la nourriture. Il semblerait que les gens ont également quitté leur maison sans avoir vidé les conduites d'eau; s'ils l'avaient fait, cela aurait permis d'éviter que l'eau gèle ou que les conduites sautent une fois l'électricité revenue. »

Conseil de conservation du Nouveau-Brunswick, 2017

Pour diverses raisons – manque de sensibilisation, incompréhension de la situation, dépendance à l'égard des autres, distraction, inaction, complaisance, manque d'argent ou pur sentiment d'invincibilité – bien des gens ne se préparent pas adéquatement pour faire face aux situations d'urgence. Selon une étude intitulée [La préparation aux situations d'urgence au Canada](#) (Statistique Canada, 2015, p. 9), moins de la moitié (47 %) des Canadiens font partie de ménages possédant une trousse d'urgence comportant, notamment, de l'eau, de la nourriture, des médicaments, une lampe de poche et de l'argent. Dans le cadre des séances publiques, certains intervenants ont mentionné que l'analphabétisme pourrait jouer un rôle dans cette situation et que des directives supplémentaires ou des messages plus simples pourraient améliorer les communications.

La position généralement reconnue concernant la préparation individuelle aux situations d'urgence est claire. Les personnes doivent faire leur part pour s'assurer d'être en sécurité, à l'aise et autonomes pendant quelque temps. Rien ne garantit que des services d'urgence généralisés pourront être offerts ou seront assurés sans délai, et les mesures de planification raisonnables dépendent de la capacité des citoyens de subvenir à leurs besoins pendant quelque temps. Un certain nombre de plaintes liées au fait que les visites de porte en porte chez les résidents ont commencé trop tard lors de l'événement étaient fondées sur des attentes irréalistes selon lesquelles les responsables des services d'urgence devraient être en mesure de mettre en œuvre ce type de services individualisés dès le début d'une vaste intervention d'urgence.

Recommandation 18 : Les citoyens doivent se charger davantage de se préparer, ainsi que leurs familles, et ne doivent pas présumer que des services institutionnels (c.-à-d. des services assurés par le gouvernement ou d'autres organismes de secours) seront mis en place le plus rapidement possible pour assurer leur sécurité et leur confort.

À la suite de l'expérience liée à d'autres événements, Énergie NB et l'OMUNB ont collaboré dans le cadre de campagnes plus rigoureuses favorisant la préparation et la sensibilisation à la sécurité en cas de tempêtes. En fait, le 29 décembre 2016, moins d'un mois avant la crise du verglas, l'OMUNB a diffusé un [communiqué](#) à l'intention des médias et de la population afin de les sensibiliser à l'importance de la préparation pour les 72 premières heures d'une situation d'urgence. Une recherche Google rapide sur Internet révèle qu'une quantité considérable de conseils est aisément disponible pour aider les gens à se préparer le mieux possible pour être autonomes et à l'aise en cas d'urgence, en cherchant de l'information de manière proactive.

En revanche, un coup d'œil sur quelques-uns des bulletins d'information diffusés dans les jours qui ont précédé la tempête montre que les reportages visant à avertir la population au sujet de l'événement

météorologique imminent ne rappelaient pas la nécessité de se préparer pour les 72 premières heures. On ne saurait dire si de tels avertissements auraient incité un plus grand nombre de personnes à agir pour mieux se préparer dans les heures ou les jours précédant la tempête.

Recommandation 19 : Les gouvernements et les organismes de secours devraient analyser la déconnexion entre, d'une part, la communication cohérente du message relatif à la préparation pour les 72 premières heures d'une situation d'urgence et, d'autre part, le fait que les citoyens n'aient pas tenu compte des conseils à cet égard. Cette recommandation vise à accroître le pourcentage de NéoBrunswickois qui prennent des mesures concrètes afin de mieux s'équiper du point de vue de leur préparation.

Recommandation 20 : Les efforts liés à la communication de messages relatifs à la préparation pour les 72 premières heures doivent se poursuivre, et des mesures créatives doivent être prises pour motiver les gens à agir. Voici quelques suggestions à prendre en considération : afficher des listes ou des aides-mémoire permanents (p. ex. des aimants ou des autocollants) à la maison, inclure des rappels dans les prévisions de tempêtes et les reportages médiatiques, renforcer l'utilisation des médias sociaux, distribuer du matériel dans le cadre d'activités communautaires ou prévoir des programmes de commandite pour les trousseaux d'urgence ou une partie de celles-ci.

Recommandation 21 : Les comportements sociétaux évoluent; en particulier, ceux liés à la responsabilité sociale sont souvent le plus efficaces lorsque nous pouvons influencer les jeunes. On devrait mettre davantage l'accent sur des messages ciblant les jeunes, notamment ceux qui peuvent accompagner la formation et le programme d'enseignement en matière de préparation aux situations d'urgence dans les écoles ou les collectivités, avec des ressources comme celles que contient le site Web S.O.S. Séкуро du Québec.



« Nos travaux de recherche ont également montré que les citoyens ont besoin d'être informés des risques et des mesures de préparation aux risques, y compris de leur propre responsabilité à se préparer eux-mêmes. Une meilleure autosuffisance peut, en effet, favoriser l'atteinte des objectifs en matière de préparation. Notre étude sur la tempête post-tropicale Arthur nous a permis de constater que les citoyens étaient peu informés des risques et qu'en se laissant activement aller à une sorte de « tourisme événementiel », ils ont freiné les efforts des intervenants de première ligne et mis leur famille en danger. Dans le cas de la tempête de verglas, comme la température extérieure était sous le point de congélation, les gens auraient pu entreposer sans problème leurs aliments à l'extérieur dans des contenants hermétiquement fermés (ils auraient même pu mettre leur congélateur dehors) afin d'éviter de perdre de la nourriture. Il semblerait que les gens ont également quitté leur maison sans avoir vidé les conduites d'eau; s'ils l'avaient fait, cela aurait permis d'éviter que l'eau gèle ou que les conduites sautent une fois l'électricité revenue. »

Conseil de la conservation du Nouveau-Brunswick, 2017

Crainte et criminalité

L'un des enseignements les plus étonnants et affligeants découlant de l'analyse est lié à la crainte généralisée qui existe chez les résidents de la région concernant des crimes éventuels contre les personnes et la propriété.

Bien que nous ne disposions pas de statistiques précises au sujet du nombre de vols commis pendant les deux semaines de la tempête de verglas, le nombre réel a peu d'importance par rapport au point principal : la crainte d'être victimes de crimes a altéré le comportement des résidents après la tempête.

Cette crainte a eu trois répercussions significatives sur les comportements :

1. Les gens étaient plus enclins à installer leurs génératrices dans des endroits à l'abri afin d'éviter le vol.

Il est devenu connu, parmi les résidents, que les génératrices étaient la cible des voleurs. Nous ignorons dans quelle mesure les vols étaient courants, mais des rumeurs circulaient et les gens protégeaient davantage leurs génératrices. C'était la raison invoquée pour justifier l'installation des génératrices près de la maison ou dans des garages dont les portes étaient fermées ou partiellement closes. Cet aspect est ensuite devenu un facteur qui a contribué à des empoisonnements au monoxyde de carbone.

2. Les gens étaient moins enclins à ouvrir leur porte aux personnes chargées des visites de porte en porte.

On a déclaré que les citoyens qui se sentaient vulnérables avaient peur d'ouvrir leur porte à des inconnus. Ironiquement, les visites de porte en porte avaient pour but, d'abord et avant tout, de rendre service aux résidents vulnérables. Cette crainte pourrait avoir empêché les intervenants de communiquer de l'information importante ou d'offrir de l'aide. Étant donné qu'un contrôle du monoxyde de carbone était effectué pendant certaines vérifications de porte en porte, le fait de ne pas ouvrir la porte aux intervenants aurait pu avoir des conséquences graves.

3. Les gens étaient moins disposés à quitter leur domicile pour aller se réfugier dans un endroit mieux équipé.

Lors de plusieurs séances de consultation, y compris des séances publiques et menées par les administrations locales, et dans le cadre de discussions des organismes d'intervention, on a soulevé la question de la réticence des gens à quitter leur domicile pour obtenir de meilleurs services ailleurs.

Lorsque tous les facteurs sont pris en considération, cette question constitue en quelque sorte un dilemme. D'une part, on encourage les gens à être plus autonomes. Dans la mesure où ils peuvent subvenir à leurs besoins et à ceux de leurs familles, ils exercent moins de pression sur les services gouvernementaux et sur leurs voisins. D'autre part, lorsque les personnes sont exposées à un danger ou que leur capacité d'être autonomes en toute sécurité est en cause, les intervenants ont de la difficulté à servir convenablement des gens qui choisissent de rester chez eux.

Il est difficile de concilier la générosité et le soutien généralisés qui ont caractérisé l'esprit des résidents de la région pendant les pannes de courant, le comportement criminel aléatoire observé et la crainte qui en a découlé. Comme nous l'avons mentionné précédemment dans le présent rapport, il faut entretenir le capital social et le sentiment d'appartenance à la collectivité qui se sont développés pendant l'événement pour dissuader les comportements négatifs et promouvoir un sentiment de sécurité.

Certes, le dilemme mentionné au point 3 ci-dessus doit être abordé dans le cadre de la planification de mesures d'urgence. La compréhension des changements de comportement causés par les formes de crainte décrites ci-dessus devrait être utile pour les personnes responsables de la planification et de la mise en œuvre d'interventions. Les éventualités doivent être prises en considération pour traiter les comportements. Il pourrait s'agir, notamment, de directives concernant la meilleure manière de sécuriser les propriétés, par exemple à l'aide de génératrices, du port de vêtements distinctifs ou de marques d'identification conférant un caractère légitime aux bénévoles officiels ou de lignes directrices claires concernant le niveau de service continu offert aux personnes qui refusent de quitter leur domicile.

Recommandation 22 : L'OMUNB et les organismes d'intervention associés devraient disposer de plans de contingence pour aborder les comportements découlant de la crainte de victimisation qui peut contribuer à la complexité d'interventions visant à maintenir la sécurité et le confort de la population générale.

Comme nous le verrons à la section États d'urgence, la déclaration de l'état d'urgence serait exigée, même pour envisager la possibilité d'obliger les gens à quitter leur domicile. Une décision de ce type devrait être prise très au sérieux et ne serait probablement utilisée que dans des situations extrêmes, compte tenu de son incidence sur les libertés civiles. En revanche, les attentes des citoyens concernant un service individualisé – par exemple la distribution de nourriture et d'articles de confort à domicile – imposent des contraintes importantes aux bénévoles et aux intervenants et sont irréalistes, sauf dans les circonstances les plus critiques. Dans le cadre de la prestation de services d'urgence à grande échelle, il est juste que les besoins de la collectivité l'emportent habituellement sur ceux des individus.

Recommandation 23 : Les attentes des citoyens ne devraient pas être accrues en ce qui a trait à la capacité des gouvernements et des organismes d'intervention d'assurer la sécurité d'une manière hautement individualisée.

Services d'Énergie NB et génératrices

Énergie NB

Outre les difficultés liées à la météo défavorable pendant la tempête, les routes glissantes et les dégâts importants causés aux arbres, la « crise » associée à la tempête de verglas de 2017 a été causée par une panne de courant prolongée survenue pendant la période la plus froide de l'année. Il en a été ainsi lors de nombreuses situations d'urgence ces dernières années. Comme l'OMUNB, Énergie NB applique une pratique exemplaire qui consiste à effectuer une analyse après action à la suite d'incidents importants. L'analyse concernant la crise du verglas de 2017 a débouché sur un rapport intitulé *Tempête de verglas 2017; Leçons retenues*.

Lors des séances publiques, les gens ont relaté des histoires et posé des questions au sujet de situations qu'ils avaient vécues ou dont ils avaient été témoins par rapport aux infrastructures d'alimentation en électricité et aux efforts de rétablissement. Les représentants d'Énergie NB ont été interrogés spécifiquement sur les questions soulevées le plus souvent dans le cadre du processus de consultation, notamment :

- Les infrastructures de la région du nord de la province étaient-elles négligées? Les poteaux étaient-ils trop vieux, pourris ou endommagés par le sel? L'absence de travaux d'élagage des arbres a-t-elle contribué au problème?
- Les camions stationnés – particulièrement les groupes de camions stationnés – indiquaient-ils une désorganisation ou un manque de coordination?
- Pourquoi les camions d'Énergie NB ont-ils quitté mon secteur après que les équipes ont effectué les raccordements de l'autre côté de la rue, alors que je n'avais toujours pas de courant?
- Pourquoi les estimations relatives au rétablissement étaient-elles si erronées les premiers jours de l'événement? Quelles ont été les répercussions des estimations inexactes? La centralisation des efforts par Énergie NB a-t-elle entraîné des estimations erronées ou le non-respect des estimations en ce qui a trait aux délais?

Par suite de ces questions, les sujets ont été examinés, traités dans le rapport d'Énergie NB ci-joint et résumés dans le tableau suivant :

Leçons et observations principales	Mesures recommandées	Calendrier
Les efforts visant à informer tous les clients sur la sécurité et sur la façon de se préparer aux tempêtes n'ont pas toujours été efficaces pour diverses raisons.	Un accent accru sur les campagnes de sécurité et sur la façon de se préparer aux tempêtes dans les communautés rurales, en coordination avec les dirigeants municipaux, les premiers intervenants et l'OMUNB afin de s'assurer que les clients soient informés et préparés avant la saison des tempêtes.	Novembre 2017
Les clients sont préoccupés par les priorités de rétablissement du courant d'Énergie NB. Ils se demandent pourquoi certains sont branchés alors que d'autres doivent attendre.	Simplifier les mises à jour sur les efforts de rétablissement du courant en mettant l'accent sur des ressources visuelles et des photographies qui expliquent la séquence des événements pour rétablir le courant. Créer des documents simples pour le personnel sur le terrain avec des explications visuelles sur diverses circonstances qui surviennent pendant les pannes de courant prolongées et le rôle des clients. (p.ex., réparer les mâts cassés, débrancher les appareils principaux dans la maison, fermer les disjoncteurs).	Novembre 2017

Leçons et observations principales	Mesures recommandées	Calendrier
Malgré des efforts exceptionnels de communiquer l'information essentielle aux clients via les chaînes en ligne, en personne et dans les médias, nous n'avons pu atteindre tous les clients en tout temps.	Envisager de travailler avec l'OMUNB pour créer une station de diffusion d'urgence pour fournir de l'information essentielle aux Néo-Brunswickois en temps de crise.	Calendrier à déterminer en consultation avec l'OMUNB.
Certains clients étaient insatisfaits du manque de certitude sur les délais approximatifs de rétablissement du courant, en particulier dans la Péninsule acadienne, où les objectifs étaient rajustés et remis en fonction des évaluations réelles.	Examiner le processus d'évaluation d'Énergie NB afin de fournir des délais approximatifs de rétablissement du courant plus précis et de meilleures données des premières lignes. Veiller à ce que les évaluateurs d'Énergie NB soient équipés d'outils appropriés pour mener leurs travaux et communiquer leurs besoins. Dans le cadre d'un projet de modernisation, les experts d'Énergie NB vont proposer des investissements dans l'infrastructure de mesure avancée, y compris des compteurs intelligents, afin d'aider les équipes à déterminer et à réparer plus rapidement les pannes pendant les tempêtes et autres événements. L'infrastructure de mesure avancée a le potentiel de signaler automatiquement l'emplacement d'une panne et l'état du client, sans que le client aie à signaler la panne sur notre site Web ou en communiquant avec un représentant du Service à la clientèle.	Novembre 2017 Novembre 2017 En attente d'approbation du conseil d'administration et de réglementation, le déploiement est prévu avant la fin de l'année 2020 (environ 3 ans pour la mise en œuvre)
Le fait de laisser les équipes sur le terrain pendant la majorité du temps a créé une perception erronée chez certains clients selon laquelle les efforts de rétablissement du courant n'étaient pas coordonnés efficacement, mais la fourniture efficace de services aux équipes s'est traduite par une intervention plus rapide et plus efficace.	Examiner la façon dont l'évaluation et la gestion des tempêtes ainsi que le déplacement des équipes sont communiqués aux clients afin qu'ils comprennent mieux l'acheminement des travaux.	En cours (partie du processus d'amélioration continue)
Malgré le fait que nos infrastructures aient été conçues et construites pour résister aux conditions météorologiques extrêmes en hiver et à la charge de glace, certaines n'ont pas pu résister à l'intensité de cette tempête, en particulier dans les régions côtières au nord de la province.	Examen des normes avec la CSA afin de déterminer des méthodes pour accroître la résilience du réseau dans les régions vulnérables aux événements météorologiques extrêmes. Mise en œuvre de normes d'ingénierie afin de guider la prise de décision sur l'application de normes de conception spécifiques pour renforcer nos infrastructures contre les tempêtes dans les régions où les conditions météorologiques sont plus sévères. Cela renforcera nos infrastructures dans les régions vulnérables, par exemple le long du littoral nord-est.	Améliorations débiteront à l'automne 2017
La coordination de la réponse à la tempête avec les organismes partenaires, notamment l'OMUNB, la Croix-Rouge et les Forces armées canadiennes, a été complexe compte tenu de l'impact historique de cette tempête mi-hivernale sur nos clients et le réseau électrique.	Examiner les efforts réalisés lors de la tempête dans le but de préciser les rôles et les responsabilités en collaboration avec les organismes partenaires afin d'assurer une intervention efficace à l'avenir.	Calendrier et mesures à déterminer en consultation avec l'OMUNB et les organismes partenaires.

Recommandation 24 : Les mesures définies par Énergie NB et reproduites dans le tableau inclus aux présentes seront intégrées à l'analyse et feront l'objet d'un contrôle et de rapports à l'intention du Comité des sous-ministres sur la gestion de la sécurité et des urgences.

Énergie NB reconnaît que ses clients ne comprennent pas bien ses **protocoles** concernant l'ordre des mesures de rétablissement, les tactiques logistiques en jeu lorsque des camions sont immobilisés et les mesures de résilience du réseau régulièrement mises en œuvre. En cas de panne de courant, les perceptions de manque d'efficacité et de désorganisation, renforcées par les problèmes de communications qui accompagnent la panne, créent une frustration importante qui augmente à mesure que le confort et la sécurité diminuent.

Il y a lieu de souligner l'efficacité avec laquelle Énergie NB a géré les efforts à grande échelle, face à une situation sans précédent. La plupart des gens ne sont pas conscients du niveau de préparation et de l'ampleur des travaux de rétablissement décrits dans le rapport de l'entreprise. Une meilleure compréhension du système complexe à l'œuvre pour appuyer une intervention relative à des pannes de grande envergure devrait contribuer à accroître la confiance du public à l'égard des capacités de l'entreprise de service public.

La plainte que les gens ont le plus souvent exprimée à propos des efforts de rétablissement du courant d'Énergie NB avait trait aux erreurs commises dans les deux ou trois premiers jours de la panne, lorsque les délais de rétablissement du courant ont été annoncés. De nombreuses personnes, notamment des représentants des administrations locales et des gouvernements provincial et fédéral, des premiers intervenants et des citoyens, ont dit qu'elles prenaient des décisions en fonction des estimations des délais. Des intervenants devaient notamment décider s'il fallait demander de l'aide militaire et établir des refuges d'urgence, et ils devaient prendre des décisions en matière d'affectation des ressources, par exemple. Des citoyens devaient décider s'il fallait s'installer ailleurs ou mettre leurs aliments congelés dehors. S'ils avaient su que la panne allait durer aussi longtemps qu'elle a duré, ils auraient peut-être pris des décisions différentes.

Quelques facteurs ont contribué aux estimations inexactes. Le verglas et le brouillard continus ont entravé les efforts d'inspection aérienne des dégâts. Les routes glacées et bloquées ont retardé l'arrivée des équipes dans les endroits éloignés. De plus, les poteaux endommagés qui étaient maintenus en place par la glace se sont brisés et sont tombés lorsque la glace a fondu, ce qui a causé de nouvelles pannes et a ralenti les efforts de rétablissement du courant.

Dans son analyse, Énergie NB a déjà promis d'améliorer ses procédures d'estimation. Lorsqu'elle améliorera ces procédures et choisira les messages sur la durée prévue d'une panne qu'elle communiquera au public, Énergie NB devra être consciente des répercussions importantes que les estimations ont sur les décisions que prennent les intervenants et les citoyens lorsqu'ils doivent réagir à une situation.

Recommandation 25 : Lorsqu'Énergie NB communique des messages au public sur la durée prévue d'une panne d'électricité, la société devrait être consciente que l'OMUNB, les premiers intervenants et les citoyens se servent des estimations pour prendre des décisions sur les mesures à prendre à la suite de la panne. Il faudrait songer à présenter des estimations qui s'appuient sur les scénarios les plus pessimistes lorsque des gens se servent de ces estimations pour prendre des décisions sur les mesures d'intervention et leur sécurité personnelle.

Lorsque nous les avons interrogés au sujet de l'incidence des efforts de centralisation, au fil des ans, sur la capacité d'Énergie NB de réagir à des situations de crise locales comme la tempête de verglas de janvier 2017, les représentants de l'entreprise ont répondu catégoriquement que celle-ci était maintenant beaucoup plus souple et capable d'intervenir plus rapidement en cas d'événements météorologiques grâce à l'amélioration de ses systèmes et de ses processus, notamment :

- Le réseau complet d'Énergie NB est maintenant cartographié selon un système d'information géographique (SIG), et tous les camions sont munis d'ordinateurs mobiles, de sorte que les équipes peuvent se repérer et naviguer dans le système, n'importe où dans la province. Ainsi, qu'elles soient locales ou issues d'autres secteurs de la province, les équipes peuvent travailler efficacement et rétablir le réseau.
- Énergie NB est membre du North Atlantic Mutual Assistance Group et de l'Association canadienne de l'électricité, qui a conclu des ententes avec tous les services publics voisins au Nouveau-Brunswick et prévoit des tarifs préétablis et des exigences à l'égard des entrepreneurs qui assurent un accès rapide à un nombre important d'équipes pour la végétation, les poteaux et les lignes de transport d'électricité. Comme on l'a constaté lors de l'événement, Énergie NB a réussi à mobiliser 380 équipes en très peu de temps.
- Le centre de contrôle de l'énergie est en place depuis plus de 30 ans pour gérer les permis (lignes) et la commutation liée au rétablissement du réseau.

- En outre, Énergie NB dispose d'un système de gestion des pannes intégré au SIG qui offre un aperçu détaillé du réseau de n'importe où dans la province, jusqu'aux raccordements entre les clients et les transformateurs.
- Énergie NB assure un service d'intervention d'urgence sur appel 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à l'échelle de la province.

Dans l'ensemble, Énergie NB considère la centralisation comme un atout dans la coordination relative aux événements importants. Avec les systèmes en place, une organisation centralisée peut aborder le rétablissement d'un point de vue global, obtenir et déployer des ressources supplémentaires plus appropriées, au besoin, et déplacer les ressources existantes à mesure que l'événement évolue. Énergie NB croit que de tels efforts de coordination seraient désordonnés et inefficaces s'ils étaient mis en œuvre à partir de divers endroits dans la province.

Énergie NB doit toutefois savoir que des préoccupations sont exprimées au sujet de l'état des infrastructures et de l'importance accordée à la continuité des services par l'entreprise. Par exemple, une personne à Lamèque-Miscou a remis en question la pertinence des normes pour le climat maritime et les équipements exposés au sel. De même, des questions ont été soulevées au sujet du caractère approprié des normes relatives à la distance entre les poteaux, à leur limite de chargement et à la proximité de ceux-ci par rapport aux routes. D'autres personnes ont remis en question des détails comme l'étendue des travaux d'élagage des arbres et l'âge et l'état des poteaux dans les secteurs hors des sentiers battus. Tandis que certains détails sont traités directement dans le rapport d'Énergie NB (p. ex. l'âge et l'état des poteaux) et que d'autres renseignements sont accessibles sur le site Web de l'entreprise (p. ex. des renseignements concernant [l'élagage des arbres](#)), il est clair qu'Énergie NB doit être au courant des préoccupations continues du public à ce sujet. Lorsque les préoccupations sont fondées, Énergie NB doit s'assurer que les infrastructures sont conformes aux normes, et lorsqu'elles ne sont pas fondées, l'entreprise doit rectifier les perceptions erronées qui pourraient nuire à la confiance du public.

Recommandation 26 : Afin de préserver la confiance du public en ce qui a trait au maintien et à la fiabilité de l'alimentation électrique, Énergie NB devrait communiquer :

- a. les travaux mis en œuvre pour renforcer la résilience à l'intérieur du réseau selon les effets des changements climatiques sur la météo;
- b. les discussions tenues à l'échelon national en ce qui concerne les normes nécessaires pour veiller à ce que les infrastructures d'alimentation électrique puissent résister à des incidents météorologiques de plus en plus fréquents et destructeurs, particulièrement dans les zones vulnérables.

Génératrices autonomes

En cas de pannes de courant, des installations situées à proximité et alimentées par le réseau électrique peuvent souvent servir de refuges, fournir du combustible, héberger des travailleurs d'urgence, etc. Toutefois, étant donné que la panne de courant de janvier 2017 était généralisée dès le début, les intervenants ont dû recourir à des installations qui avaient déjà accès, ou qui pouvaient avoir accès, à une génératrice hors réseau. Il n'est donc pas étonnant que la question des génératrices résidentielles et commerciales ait dominé une bonne partie des discussions après l'événement. Les sujets suivants ont été abordés :

- Partage de génératrices entre voisins;
- Accès à des génératrices en location ou en vente;
- Vol de génératrices;
- Utilisation incorrecte ou dangereuse de génératrices;
- Empoisonnement au monoxyde de carbone lié à l'utilisation incorrecte de génératrices;
- Utilisation de génératrices aux fins du maintien d'infrastructures essentielles;
- Détermination ou regroupement d'éléments d'infrastructures essentielles pour tirer profit de génératrices;
- Financement des génératrices;
- Pertinence de diverses tailles de génératrices;
- Génératrices offertes par des administrations voisines qui n'ont pas été acceptées;
- Accès au carburant
- Critères de distribution des génératrices.

Comme on pourrait s’y attendre, les infrastructures essentielles sont souvent munies de génératrices pour assurer l’alimentation nécessaire en cas de panne du réseau. À titre anecdotique, il semble également qu’un nombre croissant de ménages et de petites entreprises se dotent de génératrices d’appoint ou portatives. (Énergie NB offre des conseils concernant les [génératrices aux fins d’alimentation électrique d’urgence](#), tout comme divers fabricants et détaillants indépendants de génératrices.) Ainsi, de nombreux résidents de la région touchée ont pu rester à l’aise chez eux et aider leurs familles et leurs voisins.

Selon l’analyse portant sur les génératrices, on peut tirer trois grandes conclusions :

1. Compte tenu de la popularisation des génératrices, on s’attend à ce que celles-ci soient en place dans le cadre de la planification des mesures d’urgence ou à ce qu’elles soient mises à disposition dans le contexte des interventions d’urgence. Les citoyens avaient entendu une rumeur selon laquelle des administrations voisines avaient offert de prêter des génératrices, et ils étaient contrariés que les intervenants n’aient pas accepté l’offre.
2. Les organismes d’intervention ne semblent pas avoir de protocoles ou de critères pour obtenir et distribuer des génératrices et faciliter leur partage. En l’absence de protocoles, les intervenants n’étaient pas en mesure de profiter des offres de génératrices, qu’elles soient regroupées ou individuelles. Cela a engendré de la frustration chez les citoyens, qui estimaient qu’ils auraient pu aider en offrant une génératrice et que les gens étaient ainsi privés des avantages que ce type d’appareil aurait pu offrir.
3. Les citoyens et les organismes gouvernementaux locaux croient qu’un investissement stratégique dans des génératrices et l’installation de celles-ci jouer un rôle important sur le plan de la résilience dans les situations d’urgence futures. On a beaucoup discuté de la détermination préalable d’endroits aux fins de l’aménagement de centres de coordination d’urgence et de refuges qui seraient dotés de génératrices dans le cadre du processus de planification et de préparation. En outre, au niveau des administrations locales, on a même discuté de la possibilité de regrouper stratégiquement les services de première importance — notamment les distributeurs de billets, la distribution de carburant et la vente de nourriture et d’eau — pour qu’ils partagent l’alimentation assurée par des génératrices.

Recommandation 27 : Les organismes d’intervention et les administrations régionales et locales devraient tenir compte, dans le cadre de leurs plans de mesures d’urgence, de l’acquisition et de l’installation stratégiques de génératrices afin d’optimiser les dépenses tout en veillant à ce que les services essentiels et les services sociaux puissent être maintenus pendant les situations d’urgence.

Recommandation 28 : L’OMUNB et Énergie NB devraient travailler avec les planificateurs régionaux et locaux afin d’étudier, dans le cadre de leurs processus de planification de mesures d’urgence, la faisabilité d’élaborer et d’intégrer des protocoles régissant l’accès à des génératrices ainsi que la distribution et le partage de celles-ci pendant des pannes de courant prolongées.

Recommandation 29 : Les ordres de gouvernement fédéral, provincial et local devraient étudier comment des fonds pourraient être mis à disposition au cours des prochaines années pour appuyer l’achat de génératrices de secours, particulièrement en ce qui a trait à l’adaptation aux changements climatiques et aux infrastructures gouvernementales locales.

Empoisonnement au monoxyde de carbone

Les aspects vraiment tragiques de la tempête de verglas de 2017 sont liés aux décès et aux cas de maladies découlant d’un empoisonnement au monoxyde de carbone. À la fin de l’événement, deux décès et 49 cas de maladies étaient attribuables aux effets du monoxyde de carbone.

Le monoxyde de carbone est un gaz qui a des effets néfastes sur la santé et qui peut entraîner la mort. Il est inodore, insipide (sans goût) et incolore. Ce gaz est créé lorsqu’on fait brûler des carburants (huile, charbon, essence, gaz propane et gaz naturel). Les appareils de chauffage, les poêles à bois, les générateurs d’air chaud et les chaudières, ainsi que d’autres appareils à combustion peuvent produire du monoxyde de carbone s’ils ne sont pas installés correctement ou s’ils fonctionnent mal. Parmi les autres sources de monoxyde de carbone, mentionnons les génératrices, les barbecues au charbon, les émanations des véhicules, les appareils de cuisson et les conduits de cheminées obstruées. Ceux-ci présentent un risque dans les endroits non ventilés. (Gouvernement du Canada, 2017)

Pendant la tempête de verglas, dès le 25 janvier 2017, les [communiqués](#) et les documents des conférences de presse du gouvernement provincial comportaient l'avertissement suivant : « ne jamais faire fonctionner de génératrice ou cuisiner avec une flamme nue à l'intérieur d'une maison ou d'un garage, car ces activités créent du monoxyde de carbone qui peut représenter un grave danger. Ne jamais laisser de chandelles ou lanternes sans surveillance. [Prendre] le temps de vérifier les piles dans les détecteurs de monoxyde de carbone et les détecteurs de fumée. »

Le 27 janvier 2017, lorsqu'il est devenu évident que les résidents n'appliquaient pas les pratiques sécuritaires pour éviter l'empoisonnement au monoxyde de carbone, on a redoublé d'efforts afin d'éviter d'autres cas de maladies ou décès. On a communiqué de l'information dans les refuges et un avertissement de sécurité publique par l'intermédiaire du système de diffusion, et on a renforcé les visites de porte en porte pour vérifier la situation des personnes pour qui les communications étaient limitées et leur transmettre des messages (voir la figure 9). En outre, lorsque les équipements nécessaires étaient disponibles, les personnes qui effectuaient les visites de porte en porte étaient munies de détecteurs portatifs de monoxyde de carbone pour pouvoir vérifier les conditions de l'air ambiant pendant les visites.

AVERTISSEMENT LIÉ AU MONOXYDE DE CARBONE
PAR LE PRÉVOT DES INCENDIES DU N.-B. ET LA MÉDECIN-HYGIÉNISTE EN CHEF PAR INTÉRIM

- Deux personnes sont mortes et plus de 36 autres ont été hospitalisées ces derniers jours en raison d'une intoxication au monoxyde de carbone.
- Le monoxyde de carbone est un gaz sans couleur, ni odeur, ni goût. À moins d'avoir un détecteur dans sa maison, vous ne pourrez probablement jamais détecter la présence d'émanations de gaz et il pourrait alors être trop tard.
- Ne jamais faire fonctionner une génératrice à l'intérieur de la maison, d'un garage, ou près d'une fenêtre, ou près de la conduite d'entrée d'air à l'extérieur de votre maison.
- Ne jamais utiliser de BBQ, un réchaud de camping ou un appareil de chauffage au propane à l'intérieur de votre maison ou de votre garage.
- Il n'y a aucune façon sécuritaire d'utiliser une génératrice ou de cuisiner avec un réchaud de camping dans votre maison ou votre garage. L'intoxication au monoxyde de carbone peut se produire même si vous avez ouvert les fenêtres ou la porte de garage.
- Si vous croyez que vous ou un proche avez été incommodé par le monoxyde de carbone, vous devez immédiatement :
 - Aller à l'extérieur
 - Vous rendre à l'hôpital le plus près ou composer le 911

NBEMO
New Brunswick
Emergency Measures
Organization

OMUNB
Organisation des
mesures d'urgence du
Nouveau Brunswick

New Brunswick
CANADA

Figure 9 : Avertissement relatif au monoxyde de carbone diffusé après le signalement de cas de maladies et de décès attribuables au monoxyde de carbone, janvier 2017

Dans le cadre des séances publiques et des discussions avec les groupes d'intervenants, des histoires concernant l'utilisation dangereuse de génératrices et d'autres appareils à combustible ont indiqué clairement que de nombreuses personnes n'étaient pas suffisamment renseignées sur la question. Malheureusement, la crainte du vol de génératrices incitait les gens à installer celles-ci dans des lieux mal ventilés. Par exemple, sachant que les génératrices ne devaient pas se trouver à l'intérieur de la maison, certaines personnes les installaient dans un garage, mais limitaient grandement la ventilation en fermant complètement ou partiellement la porte du garage. D'autres installaient distraitemment les génératrices près d'une prise d'air frais ou à un autre endroit où les émanations pouvaient pénétrer à l'intérieur de la surface habitable. De même, des barbecues étaient utilisés à l'intérieur ou dans des endroits mal ventilés.

Les gouvernements et d'autres organismes s'emploient à sensibiliser davantage le public aux dangers liés au monoxyde de carbone et à promouvoir l'utilisation de détecteurs de monoxyde de carbone. Des initiatives en matière de sécurité qui prônent l'utilisation d'avertisseurs de fumée, notamment la [campagne Priorité aux détecteurs de fumée](#) du Nouveau-Brunswick, comportent maintenant des messages qui peuvent sauver des vies relativement aux détecteurs de monoxyde de carbone. La [Fondation Hawkins-Gignac pour l'éducation concernant le monoxyde de carbone](#) fait valoir activement un renforcement de la sensibilisation du public et une législation exigeant l'installation de détecteurs.

Dans le cadre des séances publiques, on demandait aux participants de proposer des façons de mieux communiquer l'information relative à l'empoisonnement au monoxyde de carbone afin d'inciter les gens à prendre les mesures de précaution appropriées. Les suggestions proposées comportaient l'élaboration et la distribution de matériel (p. ex. des affiches, des autocollants ou des aimants) qui pourrait être conservé à la maison et consulté au besoin et l'utilisation accrue d'outils visuels pour appuyer les communications avec les personnes dont les capacités de lecture et d'écriture pourraient être limitées.

Recommandation 30 : L'OMUNB et le ministère de la Santé devraient collaborer dans le cadre de la production et de la diffusion de messages d'urgence faciles à comprendre dans un format qui favoriserait la conservation du matériel à la maison aux fins de consultation selon les besoins. L'information devrait comporter des messages liés à l'utilisation sécuritaire d'appareils à combustible en cas de pannes de courant.

Le Nouveau-Brunswick a adopté les normes du *Code national du bâtiment* de 2010 selon lesquelles des détecteurs de monoxyde de carbone doivent être installés dans tous les immeubles neufs qui comportent des installations de couchage, lorsque les immeubles comprennent un appareil à combustible, un appareil

à combustibles solides (foyer ou poêle à bois) ou un garage attenant. Cela englobe les maisons, les appartements, les condominiums, les foyers de soins infirmiers, les hôpitaux et les prisons. Le Nouveau-Brunswick ne possède pas sa propre législation exigeant l'installation de détecteurs de monoxyde de carbone dans les immeubles existants. Des défenseurs d'intérêts comme la Fondation Hawkins-Gignac exercent des pressions sur le gouvernement du Nouveau-Brunswick et d'autres administrations aux fins de l'adoption d'une législation semblable à celle qui existe en Ontario et au Yukon et qui exige l'installation de détecteurs dans tous les cas ou dans certaines situations.

Recommandation 31 : Le gouvernement du Nouveau-Brunswick devrait, en collaboration avec les secteurs privé et sans but lucratif, déterminer des façons d'encourager l'achat et l'installation de détecteurs de monoxyde de carbone au moyen de la sensibilisation et, lorsque l'abordabilité constitue un enjeu, en utilisant des rabais, des dons ou une autre forme de réduction des coûts.

Recommandation 32 : Le gouvernement du Nouveau-Brunswick devrait étudier l'impact et les répercussions de l'obligation d'installer des détecteurs de monoxyde de carbone dans les immeubles existants, comme pour les immeubles neufs en vertu du *Code national du bâtiment* de 2010.

Prestation de services sociaux

Le succès d'une intervention d'urgence, particulièrement du point de vue des citoyens, est mesuré par de nombreuses personnes selon l'importance des services mis en place pour répondre aux besoins humains essentiels, par exemple la nourriture, un abri, le chauffage, la santé et la sécurité.

Dans sa soumission, le conseil de la conservation du Nouveau-Brunswick a fait une recommandation importante et pertinente :

« Se préparer à faire face aux conséquences, aussi bien physiques que psychologiques, des événements extrêmes provoqués par le changement climatique, notamment en ce qui concerne :

- a. Les intervenants de première ligne qui travaillent de longues heures et qui sont susceptibles d'être témoins de souffrances extrêmes;*
- b. Les citoyens déplacés et le soutien émotionnel à apporter en cas de perte personnelle et sociale, dont les lieux sauvages et les arbres, les biens précieux ainsi que la sécurité physique et économique. »*

Conseil de la conservation du Nouveau-Brunswick, 2017

D'ailleurs, durant la crise, de nombreux intervenants et bénévoles étaient eux-mêmes touchés par la panne d'électricité. En plus de travailler de longues heures tout en essayant de s'occuper de leur famille, certaines personnes ont été témoins de situations de pauvreté et ont dû offrir du soutien à des personnes vulnérables. Cela aurait été bien si quelqu'un avait pu prendre la relève de ces intervenants et bénévoles épuisés. Il ne faut pas sous-estimer les répercussions d'une telle situation, lesquelles peuvent se faire sentir longtemps après que la situation revient à la normale.

Croix-Rouge canadienne

En 2011, le ministère du Développement social a conclu une entente avec la Croix-Rouge canadienne (CRC) selon laquelle cette dernière doit agir à titre d'« auxiliaire officiel du gouvernement » et qui prévoit [trad.] « un cadre de collaboration relativement à la mise en œuvre de programmes et de services humanitaires publics, plus précisément... pour [notamment] appuyer les organismes de gestion des urgences dans le cadre de la prestation de services sociaux d'urgence;... ». L'organisme est rémunéré par le gouvernement provincial pour l'exercice de ce rôle selon les conditions de l'entente, notamment selon des frais annuels forfaitaires et les dépenses remboursables pour la prestation de services d'urgence.

La Croix-Rouge offre généralement, sur demande, les services suivants :

- a. Établir un centre d'accueil aux fins de l'inscription et de l'information;
- b. Appuyer le regroupement des familles et répondre aux demandes de renseignements concernant l'état de personnes disparues et le lieu où elles se trouvent (le cas échéant);
- c. Fournir de l'hébergement d'urgence pour les personnes sans abri et évacuées;
- d. Nourrir les personnes sans nourriture ou incapables de bien préparer des aliments;
- e. Fournir des vêtements ou des couvertures d'urgence jusqu'à ce que des sources d'approvisionnement régulier soient disponibles;
- f. Accueillir initialement les personnes qui arrivent dans les centres et les renseigner au sujet de l'aide d'urgence immédiate, s'occuper provisoirement des enfants seuls et des personnes âgées dépendantes, collaborer aux soins temporaires destinés aux résidents de foyers de soins spéciaux et offrir une aide financière ou matérielle ou prendre les dispositions nécessaires à cette fin;
- g. Offrir un soutien psychologique immédiat et à long terme aux personnes présentant des problèmes et des besoins créés ou aggravés par la situation d'urgence.

D'une manière générale, la Croix-Rouge estime avoir assuré un niveau de service satisfaisant pendant la tempête de verglas. Selon sa « *Mise à jour des donateurs : tempête de verglas au Nouveau-Brunswick* » (Croix-Rouge canadienne, 2017), elle a participé à l'intervention en appuyant les refuges, en servant des repas chauds, en fournissant des services bénévoles, en enregistrant les demandes d'aide et en gérant les dons publics.



Figure 10 : Extrait de la « *Mise à jour des donateurs : tempête de verglas au Nouveau-Brunswick* » (Croix-Rouge canadienne, 2017)

La tempête de verglas a mis à l'épreuve la capacité de la Croix-Rouge de déployer des ressources dans le nord de la province, puisqu'il s'agissait de la première situation d'urgence qui nécessitait son intervention à ce titre dans cette région. La Croix-Rouge reconnaît donc les lacunes suivantes, qu'elle s'engage à combler :

- Accroître le nombre de ses bénévoles dans les régions du nord de la province;
- Accorder une attention particulière aux besoins linguistiques dans les régions touchées;
- Participer plus activement à l'élaboration de plans de mesures d'urgence pour les régions du nord de la province.

Ces observations correspondent étroitement à celles formulées par les résidents et les intervenants des administrations locales. Deux questions notables liées aux services de la Croix-Rouge ont été soulevées à plusieurs reprises : la confusion concernant les rôles et les responsabilités par rapport à ceux des administrations locales et des groupes de bénévoles et les capacités linguistiques.

Rôle de la Croix-Rouge dans les municipalités

L'Association francophone des municipalités du Nouveau-Brunswick (AFMNB) a fait écho à la préoccupation de ses membres relativement à la confusion apparente concernant les rôles et les responsabilités du ministère du Développement social et de la Croix-Rouge et aux processus selon lesquels ils doivent collaborer avec les municipalités dans les situations d'urgence. Selon l'AFMNB, cette préoccupation n'avait pas été abordée avant la crise du verglas.

Cette confusion soulève une préoccupation pour les raisons suivantes :

- Il existe une possibilité de double emploi (p. ex. des refuges situés l'un en face de l'autre);
- Il existe une possibilité de lacunes sur le plan des services (c.-à-d. que des municipalités ignoraient que la Croix-Rouge offrait des services sur leur territoire);
- La Croix-Rouge est mieux en mesure de fournir certains services, compte tenu de son expertise en matière de services sociaux d'urgence, y compris la coordination des bénévoles, la formation et les vérifications de sécurité de même que les processus d'inscription.

« Des intervenants municipaux nous ont témoigné qu'il existe une confusion entre les rôles et responsabilités du ministère du Développement social et de la Société canadienne de la Croix-Rouge. Certains intervenants ont mentionné avoir tenté par le passé (avant la crise) de communiquer avec la Société canadienne de la Croix-Rouge afin de mieux comprendre leur rôle et connaître leurs responsabilités lorsqu'une situation d'urgence se présente. Cet exercice préalable de communication et de partage d'information est indispensable afin de développer des plans d'urgence complets et efficaces. Toutefois, les démarches entreprises par les intervenants municipaux sont demeurées vaines.

Pour éviter la confusion, assurer une meilleure préparation et permettre une intervention mieux coordonnée, il est primordial que le ministère du Développement social ainsi que la Société de la Croix-Rouge aient l'obligation de collaborer avec les municipalités pour l'élaboration de leurs plans de mesures d'urgence. Cette obligation doit être incluse dans la Loi sur les mesures d'urgence et spécifiée dans les politiques du ministère. »

L'Association francophone des municipalités du Nouveau-Brunswick, 2017

Recommandation 33 : Le ministère du Développement social, la Croix-Rouge et l'OMUNB (au besoin) devraient collaborer avec les associations municipales, au nom des municipalités, pour :

- a. préciser leurs rôles et leurs responsabilités respectifs liés à la prestation de services sociaux d'urgence;
- b. codifier, dans une loi ou une politique, la nécessité et l'importance de la collaboration entre le ministère du Développement social et la Croix-Rouge dans le cadre des efforts de planification à l'échelle municipale et régionale;
- c. veiller à ce que les pratiques exemplaires de la Croix-Rouge soient intégrées aux pratiques relatives aux efforts bénévoles d'urgence organisés au niveau communautaire sans l'appui de la Croix-Rouge.

Capacités linguistiques de la Croix-Rouge

Des citoyens et les représentants d'organismes ont mentionné à plusieurs reprises que la Croix-Rouge avait eu de la difficulté à fournir des effectifs de bénévoles capables de communiquer en français. On a reconnu que la situation était pire au début de l'intervention et qu'elle avait été réglée dans une certaine mesure pendant la crise, lorsque la Croix-Rouge avait pu mobiliser un plus grand nombre de bénévoles francophones. Compte tenu des nombreux Néo-Brunswickois francophones qui vivent dans la région touchée, il s'agissait d'un problème important qui devait être corrigé.

« En plus des ressources insuffisantes, la langue des bénévoles a également constitué un obstacle de taille puisque plusieurs d'entre eux ne pouvaient parler français. »

Extrait du rapport de la Commission de services régionaux de la Péninsule acadienne, p. 4.

« Au début, la CRC a déployé quelques bénévoles qui parlaient l'anglais seulement. De nombreux membres de nos effectifs bilingues ou francophones étaient touchés personnellement par les pannes de courant ou n'étaient pas disponibles pour d'autres raisons. Quelques jours plus tard, des effectifs bilingues ont été déployés du Québec et d'autres régions du Canada atlantique pour appuyer le soutien à la clientèle et la liaison avec la collectivité. Nous nous employons à renforcer l'ensemble de nos effectifs bénévoles en mettant l'accent sur le personnel bilingue. »

Bill Lawlor, directeur provincial pour le Nouveau-Brunswick, Croix-Rouge canadienne-provinces de l'Atlantique

Extrait du rapport de la Commission de services régionaux de la Péninsule acadienne, p. 4.

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick est tenu de s'assurer que les tiers fournisseurs de services offrent des programmes et des services dans les deux langues officielles (*Loi sur les langues officielles*, article 30). Malgré cette obligation, l'entente conclue entre la Croix-Rouge et le ministère du Développement social ne comporte pas de dispositions exigeant la prestation de services conformes à la *Loi sur les langues officielles* par la Croix-Rouge.

Recommandation 34 : Le ministère du Développement social devrait prendre des mesures pour revoir le protocole d'entente de 2011 avec la Croix-Rouge canadienne afin de veiller au respect de l'article 30 de la *Loi sur les langues officielles* sur le plan des relations directes avec le public au nom du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Centres de réchauffement et refuges

Le premier centre de réchauffement associé à l'intervention lors de la crise du verglas a été ouvert au Centre J.K. Irving à Bouctouche, à 10 h le 25 janvier 2017. Le nombre et le type de centres de réchauffement ou d'accueil ont varié tout au long de l'événement, et le dernier centre d'accueil a fermé ses portes lorsque le courant a été entièrement rétabli, le 7 février 2017. La figure 11 ci-dessous indique le nombre de centres en activité pendant l'événement qui a duré deux semaines.

Comme le montre le graphique, le nombre de refuges ou de centres de réchauffement a culminé de façon spectaculaire le 31 janvier. Ce pic a coïncidé avec des reportages concernant des chutes de température alors que 15 000 clients étaient toujours privés de courant. Outre le pic observé ce jour-là, on a ouvert, en moyenne, une quarantaine de centres où les gens pouvaient se réchauffer, obtenir de l'information et des dispositifs électroniques d'alimentation, prendre un repas et, au besoin, dormir.

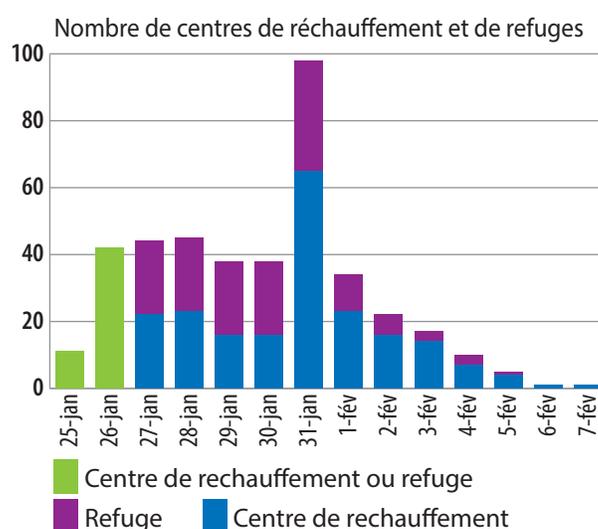


Figure 11 : Graphique illustrant le nombre de centres de réchauffement et de refuges en place pendant l'intervention relative à la tempête de verglas de 2017 au Nouveau-Brunswick.

On a signalé qu'en fait très peu de gens ont fait appel aux services de refuge pour la nuit; la plupart obtenaient ce dont ils avaient besoin dans les centres le jour et rentraient dormir chez eux. Pendant que les températures extérieures sont demeurées clémentes, les maisons étaient suffisamment chauffées pour que l'on puisse y dormir, et comme nous l'avons mentionné précédemment, certaines personnes refusaient de quitter leur résidence pour des raisons de sécurité. En outre, les refuges de nuit étaient rarement utilisés parce que les gens étaient hébergés par des amis et des proches qui avaient du courant ou une autre source de chauffage.

Les personnes qui ont eu recours aux centres de réchauffement ou aux refuges étaient généralement satisfaites des services offerts et de la rapidité avec laquelle on les avait installés. Elles appréciaient les efforts des personnes qui offraient bénévolement leurs services pour travailler dans les centres et préparer la nourriture à distribuer. Les critiques concernant les centres de réchauffement et les refuges étaient rares, mais en voici quelques-unes :

- À certains endroits, seuls des aliments froids étaient offerts. Les gens ont affirmé qu'ils étaient déçus parce qu'ils avaient besoin d'un repas chaud.
- Les gens ne comprenaient pas la distinction entre un « centre de réchauffement » et un « refuge » et les services qu'ils pouvaient obtenir à chacun de ces endroits.
- Le manque de service en français était une source de frustration que les gens ont souvent mentionnée.
- Dans des cas, les personnes vulnérables (en raison de leur état de santé physique ou mentale, par exemple) ne pouvaient pas accéder à des services sociaux d'urgence dans les centres.
- Des opinions divergentes ont été exprimées relativement au nombre de centres de réchauffement et de refuges qu'il faudrait installer : certaines personnes estiment que ces centres et refuges étaient trop nombreux, tandis que d'autres trouvent qu'ils étaient trop éloignés de la collectivité, selon la région.

Les critiques les plus fréquentes de la part des résidents au sujet des centres de réchauffement et des refuges étaient liées au manque d'information concernant leur emplacement et les services offerts. Il convient toutefois de souligner que le niveau de sensibilisation du public ou d'information relativement aux centres variait considérablement d'une région à l'autre. Là où les emplacements des centres de réchauffement et des refuges avaient été choisis au préalable et là où les lieux et services avaient été bien communiqués, les installations étaient bien gérées et fréquentées. En revanche, les résidents des districts de services locaux étaient plus susceptibles d'avoir le sentiment d'être mal renseignés quant à l'emplacement des centres et jugeaient que ceux-ci n'étaient pas facilement accessibles.

Bon nombre des problèmes éprouvés et des recommandations connexes relativement aux centres d'accueil ou de réchauffement sont traités de manière détaillée dans le rapport d'analyse après action de l'OMUNB, à la section « Centres d'accueil ou de réchauffement ».

Tous les groupes d'intervenants – l'OMUNB, les planificateurs régionaux, les dirigeants municipaux, les dirigeants des Premières Nations et la Croix-Rouge – ont convenu qu'une meilleure planification préparatoire concernant l'emplacement et l'équipement des centres de réchauffement contribuerait largement à améliorer les services offerts aux citoyens en cas de situations d'urgence futures.

Une meilleure planification :

POUR ANCEL LANGILLE, la tempête de verglas du Nouveau-Brunswick de 2017 a été plus importante et plus complexe que toute autre tempête hivernale qu'il a vue au Canada atlantique ou traitée en tant que responsable de la gestion des sinistres.

Alors qu'il se dirigeait vers la péninsule acadienne, Ancel prévoyait que l'intervention de secours serait de courte durée, jusqu'à ce que le courant soit rétabli. Il a vite réalisé que ce ne serait pas le cas.

« Plus j'avancais vers le nord, plus la glace devenait épaisse et plus il y avait d'arbres courbés et de poteaux électriques brisés. Jamais je n'avais vu quelque chose comme ça », se souvient Ancel.

Ancel a travaillé les neuf jours suivants dans les centres aménagés pour accueillir les personnes dont la maison était plongée dans le froid glacial et le noir, parfois sans eau courante. La clientèle était très variée – des jeunes familles aux personnes âgées. Tous se sont vu offrir de la nourriture, un endroit confortable pour dormir et, surtout, du soutien bienveillant de la part des bénévoles de la Croix-Rouge et des membres de l'équipe de sécurité et bien-être.

Plusieurs personnes ont reçu des cartes prépayées de la Croix-Rouge pour remplacer les aliments rendus non comestibles par la panne d'électricité.

Figure 12 : Extrait de la « Mise à jour des donateurs : tempête de verglas au Nouveau-Brunswick », Croix-Rouge canadienne, 2017

- permettrait d'informer les citoyens de l'emplacement des centres de réchauffement ou d'accueil et des refuges et des services offerts avant les situations de crise.

De nombreux résidents ont mentionné qu'il était difficile de savoir où les centres d'accueil ou les refuges étaient situés. Étant donné que les communications étaient limitées en raison des pannes de courant, l'information concernant l'emplacement des centres et les services offerts n'était pas communiquée facilement. Si les sites avaient été déterminés au préalable et désignés comme centres « ressources » à l'intention des citoyens, les gens auraient au moins su où aller en premier lieu.

- permettrait de veiller à ce que les centres disposent de provisions et d'équipements appropriés, y compris des génératrices.

Pendant la tempête de verglas, la sélection des emplacements des centres de réchauffement et des refuges était plus difficile parce que la panne était généralisée sur le plan géographique. Il est donc devenu crucial de trouver des lieux dotés de génératrices ou des emplacements où des génératrices pourraient être installées. Ces lieux ont été remplacés par de meilleurs endroits lorsque le courant a commencé à être rétabli ou que des génératrices appropriées ont pu être installées.

En déterminant l'emplacement des centres à l'avance, les collectivités seraient mieux en mesure de veiller à ce que ceux-ci soient dotés de génératrices portatives ou d'appoint et à ce qu'ils disposent des installations et des équipements nécessaires pour offrir les services demandés (p. ex. du matériel de cuisine et des fournitures pour réchauffer et servir des aliments chauds, des douches et des toilettes, des prises électriques pour l'alimentation d'appareils électroniques et suffisamment d'espace pour installer des lits de camp si les centres doivent servir de refuges).

- contribuerait à réduire le double emploi et à prévenir les lacunes dans les services, si les centres pouvaient être situés à des endroits stratégiques.

Il est important que des soins soient prévus dans le cadre de la planification relative aux centres de réchauffement et aux refuges préétablis afin de veiller à ce que les emplacements soient choisis de manière stratégique. Non seulement doivent-ils comporter l'espace, les installations et les équipements nécessaires, mais ils doivent également être accessibles pour desservir la région géographique la plus vaste possible. Dans une région comme la Péninsule acadienne, qui compte une multitude de municipalités, une collectivité rurale et de nombreux DSL, on ne peut pas établir un centre dans chaque collectivité puisque les ressources seraient alors trop largement utilisées. Cependant, moyennant une bonne planification, les ressources peuvent être optimisées et mises à disposition pour offrir les meilleurs services possible à la population et mieux coordonner le soutien de la Croix-Rouge canadienne, entre autres.

Recommandation 35 : La détermination et l'équipement des lieux qui serviront de centres de réchauffement ou d'accueil, ou encore de refuges ainsi que la communication les concernant devraient constituer des éléments importants des plans locaux et régionaux de mesures d'urgence.

Recommandation 36 : Les plans régionaux de mesures d'urgence devraient tenir compte de la manière dont les citoyens qui n'ont pas accès à un mode de transport en raison de routes impraticables pourraient être transportés à partir d'endroits éloignés jusqu'aux centres de réchauffement ou d'accueil ou aux refuges.

Recommandation 37 : Le choix et l'équipement des endroits en vue de l'aménagement de centres de réchauffement ou d'accueil devraient être mis en œuvre de manière stratégique au niveau régional afin de veiller à ce que les ressources —particulièrement les effectifs bénévoles, les équipements et le soutien aux intervenants —puissent être optimisées avant et pendant les situations d'urgence.

Recommandation 38 : Dans le cadre de la communication de l'emplacement des centres de réchauffement ou d'accueil et des refuges, l'information devrait comporter des précisions comme les heures d'ouverture, les services offerts et même des conseils relatifs à la manière de sécuriser sa maison lorsqu'on se rend dans un refuge.

Une préoccupation a été soulevée à un endroit au sujet de l'incapacité d'avoir accès à un bâtiment scolaire public pour y aménager un centre de réchauffement ou d'accueil, ou encore un refuge. Cette préoccupation

ne concordait pas avec d'autres commentaires selon lesquels la possibilité d'utiliser une école avait été bien appréciée. Elle a déjà été communiquée au ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, qui prendra des mesures afin de veiller à ce que les bâtiments scolaires puissent être utilisés dans les situations d'urgence.

Populations vulnérables

Dans presque toutes les régions, on a accordé une attention particulière à la sécurité des personnes âgées et handicapées vulnérables et aux soins offerts à ces dernières.

Par exemple, le ministère de la Santé tient une liste des personnes qui doivent recevoir de l'oxygène, et les intervenants étaient munis de cette liste afin de veiller à ce que ce besoin soit satisfait. De même, le ministère du Développement social a pris les mesures nécessaires pour vérifier le bien-être de ses clients afin de s'assurer que leurs besoins étaient satisfaits. Les bénévoles chargés des visites de porte en porte prenaient note des personnes qui croyaient avoir besoin que l'on vérifie à nouveau leur situation. Évidemment, dans bien des cas, les voisins surveillaient les membres de la collectivité lorsqu'on savait que ceux-ci avaient besoin d'une aide supplémentaire.

Les efforts visant à veiller à ce que les personnes vulnérables reçoivent l'attention nécessaire pour traverser la crise étaient les plus efficaces lorsque les collectivités avaient des listes – officielles ou officieuses – des membres de la collectivité qui pourraient avoir besoin d'une aide supplémentaire en cas d'urgence. Il était nettement plus difficile de déterminer les personnes vulnérables dans les districts de services locaux, où les maisons étaient éloignées les unes des autres et où la population était moins unie.

Recommandation 39 : Les municipalités et les régions devraient étudier la possibilité de créer et de tenir un registre d'autodéclaration des personnes vulnérables qui souhaiteraient indiquer qu'elles auraient besoin d'aide en cas d'urgence.

Des préoccupations ont été soulevées à quelques endroits au sujet des processus touchant les clients du ministère du Développement social et de l'action réciproque entre ce dernier et les intervenants d'urgence. Par exemple, on a mentionné que les gens qui vivaient dans des logements sociaux dans le secteur de Bas-Caraquet avaient dû « se débrouiller seuls pendant plusieurs jours avant que les secours les atteignent ». Par ailleurs, des préoccupations ont été exprimées au sujet du refus du Ministère de communiquer les renseignements personnels des clients en raison des lois sur la protection de la vie privée lorsque les intervenants jugeaient que les renseignements leur auraient permis d'assurer une meilleure intervention d'urgence.

Recommandation 40 : Le ministère du Développement social devrait prendre des mesures pour obtenir la permission des clients de manière proactive relativement à la mise en commun de leurs renseignements personnels avec les intervenants en cas de crises pour appuyer la prestation de secours d'urgence.

Comme les hôpitaux et les foyers de soins étaient dotés de génératrices d'appoint et étaient prioritaires, au niveau d'Énergie NB, sur le plan du rebranchement, les résidents n'ont pratiquement pas été déplacés dans ce cas particulier. Toutefois, l'absence d'alimentation électrique d'appoint était très évidente en ce qui a trait au déplacement de résidents de foyers de soins spéciaux. Des allégations non fondées de la part de foyers de soins spéciaux, qui exigeaient que des proches prennent en charge les soins des clients et qui envoyaient ceux-ci dans des refuges sans surveillance, ont incité de nombreuses personnes à demander pourquoi ces foyers n'étaient pas munis d'une source d'alimentation de secours. Les bénévoles des centres de réchauffement et des refuges estimaient ne pas être en mesure de s'occuper de personnes qui avaient besoin de soins spécialisés. De même, des familles qui, dans certains cas, étaient elles-mêmes aux prises avec les défis liés à la panne de courant ont affirmé qu'il était difficile de s'occuper de proches qui avaient été déplacés par un établissement de soins.

Recommandation 41 : Le ministère du Développement social devrait revoir les exigences concernant la préparation aux situations d'urgence pour les foyers de soins spéciaux et proposer au gouvernement des exigences progressives relativement à une alimentation électrique d'appoint ou à d'autres dispositions en cas de pannes de courant prolongées.

Après la tempête de verglas, les banques alimentaires étaient à court de ressources, puisqu'elles tentaient de fournir de la nourriture non seulement à leur clientèle traditionnelle, mais aussi aux personnes dont les réserves alimentaires étaient épuisées à la suite de la tempête. Les banques alimentaires, de même que les centres de réchauffement, ont fourni des repas et des vivres plus longtemps que prévu, peut-être en raison d'une combinaison de facteurs, comme la perte de revenus ou des services de dépanneurs essentiels. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a fourni un financement supplémentaire aux banques alimentaires, afin d'aider à répondre à la demande, et les dons versés à la Croix-Rouge ont contribué au réapprovisionnement des magasins d'alimentation. L'extrait ci-dessous d'un communiqué du Nouveau-Brunswick diffusé le 5 février 2017 offre un exemple des conseils offerts aux gens au sujet du remplacement de la nourriture. Ces mesures, combinées aux paiements préalables au titre de l'aide financière en cas de catastrophe, ont semblé contribuer à faciliter l'accès à la nourriture.

« Remplacement de la nourriture

Les résidents du Nouveau-Brunswick qui ont perdu de la nourriture en raison de la tempête peuvent toujours se rendre aux centres de réchauffement pour manger. Ils peuvent également obtenir de l'aide de leurs banques d'alimentation locales. La Croix-Rouge canadienne offre également une forme d'aide financière. Les citoyens peuvent s'inscrire en ligne, à l'adresse www.Croix-Rouge.ca/TempeteNB. Ils peuvent également s'inscrire en communiquant avec la Croix-Rouge sans frais au 1-888-893-1300 tous les jours de 9 h à 19 h ou en personne au refuge et centre d'accueil régional à l'école L'escale des jeunes, située au 2930, rue Morais, à Bas-Caraquet.

Les centres de réchauffement demeureront ouverts pour ceux qui en ont besoin ou qui veulent un repas chaud. »

Gouvernement du Nouveau-Brunswick, 2017

Visites de porte en porte

La panne de courant et les perturbations de la couverture téléphonique et cellulaire qui l'accompagnaient ont rendu les communications avec les résidents de la région touchée pratiquement impossible. (Nous examinerons plus en détail les problèmes de communications plus loin dans le présent rapport.) Les bénévoles et les intervenants ont donc entrepris un processus de visites de porte en porte pour s'assurer du bien-être des résidents. Pendant ces visites, les besoins des gens étaient évalués et des renseignements leur étaient fournis au sujet des services disponibles. Lorsque des gens sont tombés malades en raison d'un empoisonnement au monoxyde de carbone, on a commencé à diffuser des avertissements relatifs aux dangers connexes de porte en porte, et lorsque les équipements nécessaires étaient disponibles, les intervenants étaient munis de détecteurs de monoxyde de carbone pour vérifier la présence de gaz.

En règle générale, une vaste campagne de visites de porte en porte n'est pas jugée prioritaire dans les premiers jours d'une situation d'urgence de ce type. La décision d'effectuer des vérifications de sécurité porte-à-porte doit tenir compte des ressources utiles disponibles et de la sécurité des personnes qui effectuent les visites. Cependant, compte tenu des décès liés au monoxyde de carbone et de l'augmentation rapide du nombre de personnes malades, on a exercé une pression considérable sur les responsables politiques et les intervenants pour qu'ils accélèrent le rythme des visites à domicile. Le gouvernement a demandé à des fonctionnaires, des responsables et des effectifs politiques supplémentaires de se joindre aux bénévoles afin que les visites à domicile avancent plus rapidement.



Figure 13 : Des membres du personnel militaire font des visites porte-à-porte à Lamèque, au Nouveau-Brunswick, le 31 janvier 2017 (MJSP/Twitter)

Selon le rapport de l'OMUNB, les risques liés au recours à des bénévoles non qualifiés pour cette tâche ont été définis, et on a recommandé de veiller à ce que tous les bénévoles fassent l'objet d'un contrôle et reçoivent une formation avant d'être affectés à une intervention d'urgence. En choisissant des employés

du gouvernement, notamment certains membres des effectifs du ministère de la Justice et de la Sécurité publique, des gardes du ministère du Développement de l'énergie et des ressources et des membres du personnel du Cabinet du premier ministre, de même que des responsables politiques, on a réduit au minimum les risques associés aux contrôles de sécurité et à la formation. On reconnaît toutefois qu'une approche plus coordonnée regroupant des bénévoles qualifiés et soumis à une vérification serait préférable.

Les préoccupations qui ont entraîné le recrutement de bénévoles supplémentaires ont également incité les responsables à demander l'aide des Forces armées canadiennes. Les militaires se sont officiellement joints à l'équipe d'intervention l'après-midi du 30 janvier et ont d'abord effectué des visites aux domiciles (de porte en porte) à Tracadie, à Lamèque, à Miscou et à Shippagan. Au total, 450 personnes, y compris des fonctionnaires provinciaux et des bénévoles, effectuaient des évaluations de porte en porte dans la matinée du 31 janvier.

Les visites de porte en porte ont servi aux fins prévues, c'est-à-dire déterminer les besoins et diffuser de l'information. Dans au moins un cas, un détecteur a permis de repérer la présence de monoxyde de carbone, et peut-être ainsi d'éviter le risque de maladie ou de décès pour une famille. De plus, à partir de la veille du 29 janvier, les équipes de réchauffement, composées de pompiers locaux, ont commencé à visiter les maisons, en utilisant de l'équipement (voir la figure 14) pour réchauffer les maisons touchées.

Bien que les visites de porte en porte aient été jugées utiles dans le cadre de l'intervention, des préoccupations ont été formulées et des améliorations ont été recommandées :

- On a mentionné que de nombreux bénévoles ne portaient pas de marque d'identification apparente et que certaines personnes étaient réticentes à ouvrir leur porte à des inconnus. Une marque distinctive bien visible et susceptible d'être considérée comme officielle aurait pu rassurer les gens quant à la légitimité des visites.
- Il a été mentionné que lorsque les bénévoles trouvaient une maison inoccupée (ou qu'on ne répondait pas à la porte), il y aurait peut-être eu lieu de laisser une brochure ou un mot indiquant que des représentants des autorités étaient passés. Ainsi, on aurait pu informer les autres bénévoles que la résidence avait été vérifiée. Par contre, certaines personnes croyaient que cela aurait contribué à des préoccupations liées à la sécurité, puisqu'on aurait ainsi indiqué que la résidence était vide.

Des recommandations concernant les visites de porte en porte ont été formulées par l'OMUNB dans le rapport d'analyse après action et sont jugées raisonnables aux présentes.

Bénévoles

Comme nous l'avons mentionné précédemment dans le présent rapport, la tempête de verglas a mis en évidence des exemples sans pareils de solidarité et d'altruisme. Des centaines de personnes se sont portées volontaires pour aider leurs concitoyens, en offrant leur temps et leur énergie dans le cadre de l'intervention d'urgence, à titre officiel ou officieux. Voici quelques-uns de ces exemples :

- Cent bénévoles de la Croix-Rouge ont travaillé dans les centres de réchauffement et les refuges de la région en distribuant de la nourriture, en enregistrant les familles, en offrant des conseils et du soutien, en distribuant des cartes de paiement pour de la nourriture et en offrant d'autres formes d'aide d'urgence;
- Les membres de la collectivité servaient des repas et offraient de l'information dans les centres de réchauffement et les refuges;
- Les gens accueillaient leurs voisins et leurs proches à leur domicile pour partager des ressources;
- Les membres de la collectivité enlevaient les débris sur les terrains publics et privés;
- Les bénévoles de banques alimentaires ont redoublé d'efforts pour répondre à la demande accrue en matière de nourriture;
- Le personnel des écoles a ouvert les installations scolaires et a étudié la possibilité d'y aménager des centres de réchauffement;
- Les représentants gouvernementaux et les dirigeants des collectivités des Premières Nations ont offert un soutien et des conseils et ont servi de la nourriture dans les centres de réchauffement et ont participé aux visites de porte en porte;
- Des gens ont préparé de la nourriture et l'ont offerte aux centres de réchauffement;
- Les pompiers volontaires ont travaillé de longues heures en tant que principaux intervenants dans les districts de services locaux;

- Des bénévoles travaillaient auprès du personnel pour préparer et distribuer de l'information et effectuaient d'autres tâches administratives pour appuyer les efforts.

Le renforcement de l'aide bénévole qui accompagne souvent une situation de crise présente des avantages et des inconvénients pour les intervenants d'urgence officiels. Malgré l'adage selon lequel « plus on est nombreux, moins la tâche est dure », manifestement, la coordination d'effectifs de bénévoles n'est pas une mince affaire. Un nombre important de bénévoles spontané (c.-à-d. non formé et non coordonnés) peut nuire au déroulement harmonieux d'une intervention d'urgence, et la bonne volonté ne peut pas toujours compenser le manque de formation. Il est essentiel de recruter et de former des bénévoles pour des aspects précis d'une intervention d'urgence, afin que le travail soit facilité à tous les niveaux, notamment pour les premiers intervenants, les représentants élus et les coordonnateurs de l'OMUNB, tout en évitant les incidents et les problèmes liés aux responsabilités.

Recommandation 42 : L'OMUNB devrait étudier et adopter les pratiques exemplaires afin d'avoir recours aux bénévoles qui se présentent spontanément ainsi qu'aux bénévoles inscrits et formés dans le cadre d'une intervention d'urgence. Il faudrait se pencher sur les types de tâches qui conviennent le mieux aux bénévoles qui se présentent spontanément ainsi que sur les limites à mettre en place pour assurer la sécurité des bénévoles et des personnes qu'ils servent.

Comme on le mentionne dans le rapport d'analyse après action de l'OMUNB, les organismes d'intervention comme la Croix-Rouge canadienne mettent en place des politiques selon lesquelles les bénévoles doivent être qualifiés et approuvés en vertu de contrôles de sécurité. Ces mesures visent à assurer la sécurité des personnes qui reçoivent de l'aide. Lorsque ces politiques ne sont pas respectées, des erreurs risquent d'être commises ou des citoyens vulnérables peuvent être exposés à un comportement importun ou criminel de la part de travailleurs humanitaires. Étant donné les nombreux centres de réchauffement et refuges qui étaient exploités à l'échelle locale, mais qui n'étaient pas appuyés par la Croix-Rouge, il est probable que les bénévoles n'avaient pas tous obtenu la formation et les autorisations appropriées. Heureusement, aucune allégation d'erreurs graves ou d'inconduite n'a été signalée aux personnes qui effectuaient l'analyse ou qui y contribuaient.

Malgré les nombreux bénévoles qui ont assumé une fonction quelconque pendant l'événement, les organisateurs des centres de réchauffement et des refuges locaux se sont plaints de la difficulté à recruter des effectifs bénévoles suffisants. Compte tenu de la durée de l'événement, il s'agissait d'un problème particulier. Même lorsque le nombre de bénévoles était suffisant pour exploiter les centres à court terme, on ne pouvait pas raisonnablement s'attendre à ce que les mêmes personnes travaillent du matin au soir tous les jours pendant deux semaines d'affilée.

La question de l'épuisement chez les bénévoles a été soulevée à plusieurs reprises. Tandis que les gens étaient généralement heureux de servir, les longues heures semblaient favoriser de la rancœur liée au fait que les membres de la collectivité n'étaient pas plus nombreux à contribuer aux efforts. L'épuisement des bénévoles semblait également contribuer à du ressentiment chez certains organisateurs municipaux quant à la dépendance des résidents des districts de services locaux à l'égard des services municipaux. Les organisateurs municipaux déploraient le fait que leurs effectifs bénévoles, recrutés principalement parmi la population municipale, travaillaient de longues heures, sans relâche, pour assurer des services aux résidents des municipalités et des DSL, sans obtenir beaucoup d'aide de la part de ces derniers. Ce ressentiment était le plus manifeste les derniers jours de l'événement, lorsque le gouvernement provincial a demandé que les centres de réchauffement restent ouverts pour continuer d'offrir des services aux résidents des DSL, même après que le courant ait été rétabli dans la municipalité.

Recommandation 43 : Dans le cadre de la planification de mesures d'urgence à l'échelle régionale et municipale, on devrait envisager d'établir des bases de données de bénévoles, qualifiés et soumis à un contrôle de sécurité le cas échéant, qui peuvent être appelés en cas d'urgence. Les plans devraient garantir que les résidents des DSL font partie des bénévoles, afin d'élargir le bassin d'effectifs et de promouvoir l'équité.

Le paradoxe entre la demande d'intervenants bénévoles qualifiés supplémentaires et l'offre de citoyens désireux d'aider, mais dont l'offre ne pouvait être acceptée en raison de leur manque de préparation et de formation et de l'absence de contrôle de sécurité, donne à croire que l'on peut envisager une nouvelle approche à l'égard de la constitution d'un corps de bénévoles. Dans le cadre de discussions faisant suite à

l'analyse, la Croix-Rouge canadienne a déjà indiqué la nécessité d'examiner comment on pourrait accroître la réserve de bénévoles.

Compte tenu de la responsabilité du gouvernement provincial de surveiller le bien-être général des citoyens, particulièrement dans les situations d'urgence, on a analysé comment le dévouement et l'esprit de bénévolat de la fonction publique pourraient contribuer à accroître le bassin de bénévoles en matière de formation. Plus de 40 000 fonctionnaires vivent et travaillent aux quatre coins de la province et possèdent une expérience et des capacités linguistiques diverses. Un effort concerté visant à offrir une formation aux fonctionnaires selon les procédures de contrôle de la qualité et de coordination d'un organisme comme la Croix-Rouge canadienne pourrait avoir une incidence importante sur la taille et l'efficacité d'une réserve de bénévoles en cas d'urgence.

Recommandation 44 : Le gouvernement du Nouveau-Brunswick, en collaboration avec la Croix-Rouge canadienne, devrait examiner l'établissement et le maintien d'un partenariat visant à renforcer, au moyen de la sensibilisation et de la formation, les capacités de bénévolat des fonctionnaires de l'ensemble de la province en cas d'urgence.

Comme de nombreux Néo-Brunswickois préoccupés par la situation, les responsables politiques locaux, provinciaux et fédéraux souhaitaient vivement contribuer d'une manière quelconque aux opérations après la tempête. Lorsque les responsables politiques étaient connus de la population, ils sont devenus des sources fiables d'information et d'aide. Non seulement leur présence était-elle réconfortante, mais en outre le coup de main supplémentaire était bienvenu. Il faut noter que les élus ont une relation de fidélité et de confiance avec l'électorat qu'il faut maintenir en situation d'urgence. La population doit être certaine que les préoccupations qu'elle soulève auprès des représentants de l'administration ou du gouvernement seront relayées et que les responsables des activités gouvernementales en tiendront compte. Le rapport d'analyse après action de l'OMUNB a toutefois souligné que sans le savoir, les politiciens ont formulé des demandes concernant le traitement de questions précises qui avaient un poids important, vraisemblablement plus de poids que prévu. Les intervenants se sont ainsi sentis obligés de faire passer ces questions au sommet des priorités, même si le protocole aurait exigé qu'il en soit autrement. Bien que cette situation n'ait eu qu'une incidence négligeable sur l'intervention globale, elle indique le fait que les bénévoles – Croix-Rouge, personnel gouvernemental, responsables politiques et membres de la collectivité – doivent comprendre la logistique d'une intervention d'urgence, leurs rôles et leurs responsabilités respectifs et la meilleure contribution possible de leurs compétences à un résultat fructueux.

Recommandation 45 : L'OMUNB et le Comité des sous-ministres sur la gestion de la sécurité et des urgences devraient travailler ensemble afin de relever le niveau de sensibilisation des hauts fonctionnaires, des responsables politiques et du personnel politique en ce qui a trait au fonctionnement de la gestion de situations d'urgence à grande échelle et à la meilleure contribution de chacun des intervenants au succès d'un effort d'urgence.

Recommandation 46 : Pendant les situations d'urgence, on devrait établir un poste de liaison qui servirait de lien entre les représentants gouvernementaux et l'OMUNB pour assurer le suivi des préoccupations des citoyens concernant les représentants gouvernementaux et les responsables politiques qui ne font pas partie de la ligne hiérarchique directe de l'OMUNB.

Mesures extraordinaires : Appeler ou ne pas appeler

En cas d'incident qui exige des services d'urgence, l'OMUNB applique une approche fondée sur une *réaction progressive*, décrite à la section 1.6 de son *Plan régional d'intervention d'urgence*. (Ministère de la Justice et de la Sécurité publique, 2011, pp. 11-12).

Selon ce protocole, les interventions en cas de situations d'urgence augmentent à mesure que les capacités des niveaux de responsabilité sont dépassées. Tout d'abord, les individus doivent réagir aux circonstances immédiates. S'ils ne sont pas en mesure de faire face seuls à la situation, ils demandent l'aide du gouvernement local. Lorsque les capacités de ce dernier sont dépassées, on demande l'aide de la région. Si l'étendue de l'intervention dépasse les capacités de la région, l'aide provinciale entre en jeu. Ce n'est que lorsque les moyens de la province sont dépassés que l'on peut demander l'aide des autorités fédérales.

Forces armées canadiennes

Il est peu probable qu'un consensus soit atteint quant au caractère essentiel de l'aide des Forces armées canadiennes pendant la tempête de verglas. Compte tenu de l'absence de consensus au sujet de la nécessité de leur participation, on ne s'entendra pas non plus sur l'opportunité de leur intervention.

Selon un protocole en place, une province peut demander officiellement l'aide des Forces armées canadiennes lorsqu'elle le juge nécessaire. On effectue généralement cette démarche lorsque la province ne croit plus être en mesure de faire face à la situation par ses propres moyens.

Dans le cas de la tempête de verglas, l'OMUNB était d'avis qu'elle disposait des ressources nécessaires pour mettre en œuvre l'intervention et hésitait à demander une assistance militaire. En revanche, les responsables politiques des gouvernements locaux et provincial ressentaient l'anxiété des citoyens et les pressions exercées pour qu'ils prennent des mesures à l'égard du nombre croissant de cas de maladies liés au monoxyde de carbone. On a finalement convenu de faire appel aux Forces armées, et une aide a rapidement été déployée.



Figure 14 : Un militaire des Forces armées canadiennes pompe de la chaleur à l'intérieur d'une maison dans la péninsule acadienne. (Gabrielle Fahmy/CBC)

Au total, 215 membres du personnel militaire ont été déployés dans le cadre d'une intervention visant à offrir une « aide humanitaire liée à des secours en cas de catastrophe » (HADR). Ils ont établi un quartier général à Lamèque, et des pelotons ont été envoyés à l'île Miscou, à Sainte-Marie-Saint-Raphaël et à Tracadie. Ils se sont principalement employés à aider la population civile (visites à domicile, livraison d'eau embouteillée et de bois, distribution de brochures d'information, enlèvement des débris, etc.). L'étendue de leurs fonctions était limitée par leur engagement à ne pas perturber les économies locales en participant à des activités qui relevaient du secteur privé.

Il ne fait guère de doute que la présence de l'armée a rassuré la plupart des résidents de la région et qu'elle a semblé accroître la confiance du public quant au fait que la situation était maîtrisée.

Tout comme le consultant qui a élaboré son analyse après action, l'OMUNB croit que l'aide des Forces armées canadiennes aurait dû être réservée aux situations les plus désastreuses. Évoquant la fable du garçon qui criait au loup, l'OMUNB ne veut pas que la province acquière une réputation pour avoir mobilisé inutilement les Forces armées.

États d'urgence

La *Loi sur les mesures d'urgence* autorise le ministre de la Justice et de la Sécurité publique à « proclamer à tout moment l'état d'urgence dans tout ou une partie de la province. » Les municipalités disposent du même pouvoir sur leur propre territoire.

Pendant et après la tempête de verglas, on ne s'entendait pas sur la question de savoir si le ministre aurait dû déclarer l'état d'urgence pour l'ensemble de la région. En effet, de nombreuses personnes ainsi que les médias ont demandé pourquoi la province s'était abstenue de le faire.

Le débat a fait ressortir un paradoxe intéressant lié à l'incidence de la déclaration de l'état d'urgence sur les communications. D'une part, les intervenants qui préconisaient la proclamation de l'état d'urgence estimaient que celle-ci entraînerait une plus grande sensibilisation à la gravité de la situation, particulièrement à l'extérieur de la région. D'autre part, les intervenants observaient, chez les résidents des régions touchées, un degré de préoccupation pertinent qui aurait pu se transformer en panique si l'état d'urgence avait été déclaré. Ces types de facteurs ont été pris en considération pour déterminer la nécessité de la déclaration de l'état d'urgence.

Le débat exige une compréhension des facteurs qui justifient la proclamation de l'état d'urgence. Contrairement à ce que bien des gens semblent croire, l'état d'urgence n'entraîne pas l'affectation de ressources supplémentaires ni d'aide financière dans le cadre d'opérations d'intervention ou de rétablissement. Il confère plutôt des pouvoirs extraordinaires au ministre, comme le précise l'extrait suivant de la *Loi sur les mesures d'urgence* :

Pouvoirs du ministre et de la municipalité

12 Dès la proclamation de l'état d'urgence ou de l'état d'urgence locale dans tout ou une partie de la province ou d'une municipalité, le ministre ou la municipalité, selon le cas, peut prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger les biens et l'environnement ainsi que la santé ou la sécurité des personnes concernées, et notamment :

- a. mettre en œuvre un plan de mesures d'urgence;
- b. procéder ou faire procéder à l'acquisition ou à l'utilisation de tous biens personnels par voie de confiscation ou par tout autre moyen jugé nécessaire;
- c. autoriser ou exiger l'aide de toute personne en fonction de sa compétence;
- d. réglementer ou interdire les déplacements à destination ou en provenance d'une région ou sur un chemin, une rue ou une route;
- e. prévoir le maintien et la restauration des installations officielles, la distribution des fournitures indispensables ainsi que le maintien et la coordination des services d'urgence médicaux ou sociaux et des autres services essentiels;
- f. faire évacuer les personnes, le bétail et les biens personnels menacés par un désastre ou une situation d'urgence et prendre les mesures nécessaires pour leur assurer les soins et la protection dont ils ont besoin;
- g. autoriser toute personne dûment identifiée comme ayant l'autorisation du ministre, de l'Organisation des mesures d'urgence ou de l'organisation municipale des mesures d'urgence à pénétrer dans un bâtiment ou sur un bien-fonds sans mandat;
- h. faire démolir ou enlever des bâtiments, des constructions, des arbres ou des récoltes, si cela est nécessaire ou souhaitable pour permettre l'accès au lieu du désastre, pour tenter de le prévenir ou pour le circonscrire;
- i. procurer les vivres, les vêtements, les combustibles, les équipements, les fournitures médicales ou les autres approvisionnements essentiels et assurer l'utilisation des biens, des services, des ressources ou des équipements ou en fixer le prix;
- j. requérir, avec ou sans rémunération, l'aide des personnes nécessaires pour assurer la mise en œuvre des dispositions du présent article;

Le ministre peut en outre autoriser ou obliger une municipalité à mettre en œuvre un plan de mesures d'urgence dans tout ou une partie de la municipalité.

Bref, des couvre-feux peuvent être imposés, des biens peuvent être acquis, saisis, enlevés ou démolis lorsqu'on le juge nécessaire, les gens peuvent être forcés à quitter leur domicile, des personnes autorisées peuvent entrer dans des lieux sans permission, les déplacements peuvent être restreints et les gens peuvent être contraints de fournir une assistance avec ou sans rémunération. Ces mesures visent à faciliter une intervention opportune, sans le processus habituel d'autorisations ou de négociations. Depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur les mesures d'urgence* en 1973, le ministre de la Justice et de la Sécurité publique n'a jamais exercé le pouvoir de déclaration de l'état d'urgence. L'état d'urgence a été proclamé à plusieurs reprises à l'échelon municipal au fil des ans.

Ces mesures extraordinaires ont des répercussions importantes sur l'exercice du pouvoir de l'État sur les droits et les libertés individuels. C'est pourquoi la décision de déclarer ou non l'état d'urgence ne devrait jamais être prise à la légère, et l'état d'urgence devrait être proclamé uniquement lorsqu'il est crucial qu'une ou plusieurs mesures prévues par la loi soient mises en œuvre.

Recommandation 47 : Les membres du grand public doivent mieux comprendre les conséquences de la déclaration de l'état d'urgence afin d'éviter les malentendus concernant ses avantages et de bien comprendre l'étendue des pouvoirs détenus par le gouvernement si l'état d'urgence s'impose.

Le 27 janvier, les dirigeants de cinq municipalités ont déclaré l'état d'urgence locale : Tracadie, Shippagan, Le Goulet, Lamèque et Sainte-Marie-Saint-Raphaël. Dans les secteurs où l'état d'urgence locale a été déclaré, aucun des pouvoirs prévus par la *Loi* n'ont réellement été utilisés par la municipalité. Il s'agissait d'un moyen de communiquer la gravité de l'urgence aux résidents et de démontrer l'engagement des responsables locaux à régler la situation. Toutefois, il convient également de noter que certaines municipalités disposent de règlements administratifs qui exigent une déclaration pour autoriser des dépenses exceptionnelles. Il faut souligner qu'il n'est pas nécessaire de proclamer l'état d'urgence locale pour obtenir une aide provinciale. Par convention, le dispositif d'intervention progressive (niveaux local, régional, provincial et fédéral) est en place pour veiller à ce que des ressources appropriées soient mises en œuvre selon les exigences d'une situation d'urgence.

Aide financière en cas de catastrophe

Le 31 janvier 2017, le gouvernement provincial a annoncé la mise en œuvre du [Programme d'aide financière en cas de catastrophe pour la tempête de verglas de 2017](#). Il s'agit d'un programme, dont les coûts sont généralement partagés avec le gouvernement fédéral, qui « fournit une aide pour les dommages et les pertes admissibles qui menacent la santé et la sécurité des personnes et des municipalités ». (Gouvernement du Nouveau-Brunswick, 2017)

Le 31 janvier, on a diffusé l'avis suivant à l'intention de la population : « Les résidents peuvent signaler des dommages attribuables à la tempête de verglas en composant le 1-888-298-8555 pour mettre le processus de demande en branle. Les formulaires de demande seront aussi disponibles dans les centres de réchauffement, les refuges et en ligne ». Le lien en ligne dirigeait les gens vers un site de Service Nouveau-Brunswick où les documents de demande étaient accessibles. Comme le souligne le rapport d'analyse après action de l'OMUNB, le programme a été annoncé très tôt lors de l'événement afin que les résidents sachent qu'une aide serait offerte rapidement. Même si cela a entraîné la mise en œuvre du programme, les premières personnes à demander des renseignements ou à soumettre des demandes auraient subi un certain degré de désorganisation sur le plan de l'administration du programme. Comme le précise une recommandation formulée dans le rapport de l'OMUNB, il y avait un décalage entre l'annonce et la préparation des administrateurs à fournir un service satisfaisant aux résidents. Bien que le rapport de l'OMUNB mentionne que l'on aurait dû attendre que l'administration soit prête pour faire l'annonce, il convient aussi de noter que des améliorations auraient dû être apportées aux processus pour permettre aux administrateurs de se préparer plus rapidement à répondre aux besoins des citoyens.

Recommandation 48 : L'OMUNB et Service Nouveau-Brunswick devraient examiner comment les processus administratifs d'aide financière en cas de catastrophe pourraient être simplifiés pour permettre la mise en œuvre la plus rapide possible d'un programme et d'une intervention à l'égard des citoyens dans le besoin.

Très vite après l'annonce du Programme d'aide financière en cas de catastrophe, on a créé une page Web afin de fournir de l'information concernant le programme et d'autres formes d'aide offertes. Les principaux éléments du programme ont été définis dans un [communiqué de presse en date du 1^{er} mars 2017](#) qui rappelait l'aide disponible :

Voici des exemples de ce qui peut être réclamé :

L'essence que vous avez dû acheter pour l'utilisation d'une génératrice - Vous devez présenter les reçus. Si vous n'avez pas conservé les reçus au moment de l'achat, demandez à votre station service de vous donner un reçu imprimé ou écrit avec l'étampe de l'entreprise indiquant « payé ». Vous devez également présenter une photo de votre génératrice, démontrant clairement la marque, le **numéro de série** et le wattage.

Le nettoyage des débris sur votre propriété - Que ce soit les branches brisées ou encore la coupe d'arbre présentant un danger pour votre résidence. Vous devez présenter des photos des dommages avant et après le nettoyage du terrain. Si vous faites le nettoyage vous-même, tenez un registre des travaux de nettoyage. Il suffit d'inscrire la date, le nom de la personne qui a procédé au nettoyage, le nombre d'heures nécessaires ainsi que la description des travaux effectués. Inscrire cette information pour chacune des personnes et pour chaque jour consacré au nettoyage. Vous serez remboursé à un taux de 10,65 \$ pour chaque heure travaillée. Si vous choisissez d'utiliser les services d'une équipe de professionnels, la facture de nettoyage sera remboursée.

Les pertes ou dommages non assurables. Si vous avez des dommages importants à votre lieu de résidence principal et que ces dommages vous empêchent de réintégrer votre demeure pour des raisons de sécurité ou d'hygiène, vous devez tout d'abord communiquer avec votre compagnie d'assurance afin de faire une réclamation. Si votre assureur refuse de payer pour les dommages, vous pouvez présenter une demande dans le cadre du Programme d'aide financière en cas de catastrophe. Votre demande sera évaluée sur une base de cas par cas. Il faut cependant que votre assureur remplisse l'Annexe C pour expliquer les raisons du refus. Le fait de ne pas avoir d'assurance habitation ne vous rend pas automatiquement admissible au Programme d'aide financière en cas de catastrophe. Le fait de ne pas détenir de police d'assurance habitation est un choix et ne rend pas les pertes moins assurables, c'est-à-dire que si les dommages étaient couverts par une police d'assurance, ils seraient considérés comme une perte assurable.

Gouvernement du Nouveau-Brunswick

Bien que les programmes d'aide financière en cas de catastrophe prévoient une aide précieuse pour les citoyens démunis, il y a toujours la question de la critique. Les critiques sont souvent les mêmes et sont largement inhérentes à la conception du programme.

L'un des principes fondamentaux du programme établi de longue date est lié au fait que les propriétaires résidentiels et d'entreprises doivent, d'abord et avant tout, s'assurer contre les pertes. À ce titre, le Programme d'aide financière en cas de catastrophe vise à fournir une aide concernant les pertes non assurables. Les propriétaires résidentiels et d'entreprises qui détiennent une assurance doivent présenter une réclamation à leur assureur avant de se tourner vers le Programme d'aide financière en cas de catastrophe. Si l'assureur rejette la réclamation, elle peut être prise en considération au titre du Programme d'aide financière en cas de catastrophe. Les franchises de polices d'assurance ne sont pas admissibles non plus.

Le programme couvre les dommages et les pertes admissibles qui menacent la santé et la sécurité des personnes et des communautés, mais il ne couvre pas les dommages ou les pertes reliés aux articles qu'il est possible d'assurer. Par exemple, des réparations aux panneaux électriques pourraient être couvertes par le programme. Les pertes de nourriture sont considérées comme étant une perte assurable et les résidents devraient donc se tourner vers leur compagnie d'assurance pour couvrir ces pertes.

Extrait d'un [communiqué de presse](#), gouvernement du Nouveau-Brunswick, 31 janvier 2017

Le sentiment de déception est semblable lorsque certaines dépenses que les gens aimeraient voir couvertes ne sont pas admissibles.

L'une des critiques concernant la gestion du Programme d'aide financière en cas de catastrophe était liée au fait que les gens n'avaient pas été avisés assez tôt, lors de l'événement, qu'ils devaient conserver les reçus et noter le temps consacré aux travaux de nettoyage liés au sinistre. Comme il est mentionné dans le message du 1^{er} mars, certains types de reçus et de registres de tâches sont nécessaires pour présenter des demandes d'indemnisation. Le fait que les gens ignoraient qu'il fallait tenir des registres en cas de présentation d'une demande d'indemnisation a engendré de la frustration et de l'angoisse.

Recommandation 49 : Lorsqu'on prévoit qu'un programme d'aide financière en cas de catastrophe sera mis en place, les résidents devraient être informés le plus tôt possible, lors d'un événement, des types de registres susceptibles d'être nécessaires pour la présentation d'une réclamation.

L'un des aspects positifs du Programme d'aide financière en cas de catastrophe est la capacité du gouvernement d'offrir des paiements anticipés afin d'accélérer le rétablissement. En règle générale, des paiements anticipés sont émis pour des réparations d'urgence lorsque des renseignements indiquent clairement que des dommages en sus du montant d'une avance se sont produits et que l'avance aurait appuyé directement le rétablissement pour la personne concernée.

Les gens avaient jusqu'au 31 mai 2017 pour présenter une demande d'aide au titre du Programme d'aide financière en cas de catastrophe. Au total, 5 160 réclamations ont été présentées selon la répartition suivante :

Type de réclamation	Nombre de réclamations
Résidence	5 104
Entreprise	19
Organisme sans but lucratif	9
Administration municipale	19
Gouvernement provincial (y compris Ambulance Nouveau-Brunswick et le réseau Vitalité)	9
Total	5 160

En date au 8 août 2017, 3 585 des 5 104 réclamations avaient été traitées.

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a décidé de renoncer aux franchises pour toutes les réclamations résidentielles au titre du Programme d'aide financière en cas de catastrophe, et ainsi offrir une autre forme d'aide aux propriétaires. En outre, les résidents ont été aiguillés vers d'autres programmes, notamment ceux de la Croix-Rouge canadienne (voir le Rapport aux donateurs), du ministère du Développement social et des banques alimentaires, pour obtenir une aide supplémentaire, au besoin.

Le coût total du Programme d'aide financière en cas de catastrophe devrait s'établir à 6 728 277 \$, dont [67 %] seront assumés par la province du Nouveau-Brunswick et [33 %] par le gouvernement du Canada. Cela se compare au coût total lié à la tempête post-tropicale Arthur, qui a été estimé à 14 millions de dollars.

Communications

Selon bon nombre de conversations, de rapports et d'analyses, il était facile de conclure qu'aux échelons supérieurs, les deux plus grands défis relatifs à la mise en œuvre de l'intervention d'urgence – et peut-être de la plupart des interventions d'urgence – étaient liés à la coordination et aux communications. De nombreux problèmes de coordination sont énoncés dans le rapport d'analyse après action de l'OMUNB ou ont été traités précédemment dans le présent rapport.

Les problèmes de communications prenaient de nombreuses formes, que nous aborderons ci-dessous. D'autres difficultés et recommandations connexes ont été intégrées au rapport de l'OMUNB et sont reconnues aux présentes.

Infrastructures de communications dans la région

En termes simples, les infrastructures de communications habituelles n'étaient pas disponibles. Sans courant, il était impossible d'avoir accès à la télévision, aux radios électriques et aux connexions WiFi. Dans les secteurs où des poteaux étaient tombés, les lignes terrestres étaient hors service en raison des fils téléphoniques endommagés. Les services de téléphonie cellulaire étaient disponibles mais exigeaient du courant pour recharger les piles; en outre, certains segments de la population n'ont pas encore de cellulaires ou n'utilisent pas ce type d'appareils. On ne pouvait donc pas compter sur les formes traditionnelles de communication de masse.

Radios fonctionnant à piles

Selon la sagesse populaire et les rappels réguliers à ce sujet, tous les foyers devraient disposer d'une radio fonctionnant à piles et de piles fonctionnelles en cas d'urgence. Nous ignorons dans quelle mesure les gens avaient accès à l'information au moyen de ce type de radios; toutefois, rien n'indique de manière irréfutable que les renseignements essentiels étaient diffusés par l'intermédiaire de la radio à une grande partie de la population. Au contraire, le commentaire le plus fréquent au sujet de la radio était que les gens ne trouvaient pas de station qui diffusait l'information nécessaire. Une exception notable concerne la ville de Miramichi, où une entente avait été conclue avec une station de radio locale relativement à la transmission de renseignements liés à la situation d'urgence selon un horaire fixe.

Les stations de radio locales peuvent jouer un rôle crucial dans la diffusion d'informations à la population en cas de crise. Toutefois, plusieurs éléments doivent être en place pour que la communication soit efficace :

- La station de radiodiffusion doit avoir du courant.
- Des radiodiffuseurs locaux doivent être présents à la station et disposés à diffuser l'information en direct tout au long de la situation d'urgence, plutôt que de passer à du contenu préprogrammé ou contrôlé à distance à partir d'une autre région du pays.
- Les citoyens doivent savoir que l'information est disponible et quelle station ils doivent syntoniser.
- Les citoyens doivent disposer de radios et de piles.

Ce n'est pas la première fois qu'une analyse après action mène à la recommandation d'un effort plus consciencieux visant à améliorer la radiodiffusion pour répondre aux besoins pendant les situations d'urgence. La question a été soulevée dans un rapport d'analyse après action de 2013 de l'OMUNB, dans lequel on affirmait que [trad.] « l'OMUNB et les responsables municipaux ne pouvaient pas utiliser les stations de radio locales pour diffuser des messages publics. La plupart des stations de radio sont contrôlées à distance, dans certains cas d'aussi loin que Toronto. » La recommandation no 9 mentionnait ce qui suit : [trad.] « la capacité d'accès aux stations de radio locales pendant les situations d'urgence devrait être mise en place dès que possible. » (p. 9)

En février 2015, l'analyse après action faisant suite à la tempête post-tropicale Arthur comportait des observations semblables. « Toutefois, en dehors des heures normales de travail et les fins de semaine, la plupart des stations de radio ne comptent aucun personnel sur place, et le contenu est soit préprogrammé, soit télécommandé. Ce fut certainement le cas pendant Arthur. Les efforts pour joindre les directeurs de

station de radio ont en grande partie été infructueux. Depuis Arthur, la CBC s'est engagée à jouer un rôle plus actif lors de situations d'urgence en dehors des heures normales de travail et les fins de semaine. » (p. 7)

Cet aspect a engendré deux recommandations dans le rapport de 2015 :

Énergie NB a tiré une conclusion semblable dans son rapport intitulé *Leçons retenues*, dans lequel l'entreprise affirmait que [trad.] « malgré des efforts exceptionnels pour transmettre des renseignements essentiels à nos clients en ligne, en personne et par l'intermédiaire des médias, nous n'avons pas pu atteindre tous les clients en tout temps » et recommandait que l'on [trad.] « envisage de collaborer avec l'OMUNB pour créer une station spécialisée de radiodiffusion d'urgence afin de communiquer des renseignements essentiels aux Néo-Brunswickois en cas de crise. »

Cette mesure concorde également avec une recommandation formulée dans le rapport faisant suite à la tempête de verglas de 1998 au Québec :

« Dans l'ensemble du système de sécurité civile, on doit reconnaître d'emblée le rôle que peut jouer la radio et tenir compte de ses contraintes de fonctionnement. Des ententes devraient être conclues entre les municipalités et les radios locales afin que, lors d'un sinistre, les municipalités puissent diffuser les messages de sécurité qui s'imposent. À heure fixe, les postes de radio locaux pourraient retransmettre les informations concernant l'évolution de la situation et les mesures de sécurité. On devrait par ailleurs prévoir la possibilité de diffusion, sur les chaînes de radio locales, des informations transmises par les médias nationaux à l'intention des sinistrés. »

Nicolet, Pour affronter l'imprévisible : les enseignements du verglas de 98, 1999, p. 442

Recommandation 50 : Le Comité des sous-ministres sur la gestion de la sécurité et des urgences devrait entreprendre, à titre prioritaire, la mise en place d'un programme reconnaissable et fiable de retransmission radio d'urgence qui servirait de source principale d'information pendant les situations d'urgence.

Programme Sentinel

Dans son [Rapport d'événement de tempête de verglas](#), la Ville de Miramichi a rendu compte de son utilisation du programme de gestion des urgences Sentinel, qui s'est révélé utile pour assurer la réussite de l'intervention de la Ville lors de la tempête de verglas.

« Une fois activé, le programme de gestion des urgences Sentinel permet d'enregistrer en temps opportun tous les événements importants liés à une situation d'urgence. (...) En s'appuyant sur les derniers progrès techniques en matière d'envoi de messages textes, de courriels de masse, de diffusion personnalisée par téléphone et de médias sociaux, les alertes du programme Sentinel permettent de joindre un grand nombre de personnes en quelques minutes. Ce programme, qui est actuellement sous-utilisé, devrait être mis en application pour toutes les situations d'urgence. Il existe un besoin évident de maximiser l'utilisation du programme Sentinel pour toutes les situations d'urgence. »

Ville de Miramichi, 2017, pp. 7-8

Recommandation 51 : L'OMUNB devrait continuer de promouvoir l'utilisation du programme Sentinel ou de systèmes d'avertissement de ce genre dans le cadre des étapes de planification d'urgence, et collaborer avec les municipalités qui choisiront d'utiliser ces systèmes pour favoriser l'autoenregistrement par les citoyens.

- 3.1 Nous recommandons que l'OMUNB collabore avec les radiodiffuseurs afin que les alertes publiques soient diffusées en direct lorsqu'il n'y a aucun employé en poste aux stations ou que des vies sont en péril immédiat.
- 3.2 Nous recommandons que l'OMUNB et le BCE renouent des liens avec les grands diffuseurs afin de garantir qu'ils peuvent être mobilisés pour aider les responsables à informer et à conseiller la population lors des situations d'urgence.

[Extrait du rapport d'analyse après action de 2015]

Médias d'information

Les médias traditionnels – journaux, télévision, sites Web, radio – au Nouveau-Brunswick et partout dans le monde ont largement couvert la tempête de verglas. Au Nouveau-Brunswick, les médias ont joué un rôle utile en diffusant rapidement des messages importants à l'intérieur de la région touchée et dans l'ensemble de la province. Les personnes qui pouvaient utiliser des signaux cellulaires pour obtenir des informations sur Internet pouvaient se tenir au courant de la situation par l'intermédiaire de sources traditionnelles.

Médias sociaux

Les médias sociaux comme Facebook, Twitter et Instagram se sont révélés très efficaces pour informer la population. Les autorités ont fait bon usage de ces médias et ont pu transmettre des renseignements essentiels rapidement et efficacement. Par exemple, des informations concernant les refuges et des avis relatifs au monoxyde de carbone étaient communiqués, et Énergie NB faisait régulièrement le point sur l'évolution de ses travaux de rebranchement. Encore une fois, ces moyens de communications n'étaient utiles que pour les membres de la population qui disposaient d'appareils opérationnels et qui étaient rompus à l'utilisation des médias sociaux. Cependant, les personnes qui les utilisaient ont indiqué qu'il s'agissait de leur principale source d'information.

Conférences de presse

Le premier ministre et les organismes d'intervention tenaient des conférences de presse quotidiennes afin de communiquer des renseignements importants et des préoccupations relativement aux circonstances difficiles auxquelles les citoyens faisaient face. Ces derniers étaient rassurés sur le fait que l'aide qui leur était destinée constituait une priorité absolue pour les autorités et qu'une approche à volets multiples était adoptée afin de réduire leurs épreuves. Les conférences de presse étaient bien accueillies.

Comme c'est généralement le cas, des représentants de chacun des organismes d'intervention—gouvernement, OMUNB et Énergie NB—étaient disponibles pour répondre aux questions des médias. Comme le mentionne le rapport d'analyse après action de l'OMUNB, le choix de faire participer le principal intervenant régional de l'OMUNB aux conférences de presse a détourné son attention de l'effort de coordination. Même s'il est important qu'un porte-parole de l'OMUNB soit présent dans le cadre des conférences de presse, l'affectation d'une personne bien renseignée qui n'aurait pas fait partie de la ligne hiérarchique de l'intervention aurait eu la même utilité et aurait engendré moins de perturbations.



Figure 15: Conférence de presse tenue à Lamèque le 30 janvier 2017

Radiocommunications à ressources partagées

L'équipe du système de radiocommunications mobiles à ressources partagées du Nouveau-Brunswick du ministère des Transports et de l'Infrastructure, de Fredericton, a été appelée en renfort le samedi 28 janvier vers 10 h, pour offrir un soutien radio et des documents de formation dans les deux langues officielles, qui devaient être déployés dans la péninsule acadienne plus tard ce jour-là. Des équipements et des effectifs ont immédiatement été rassemblés, et un centre de commandement a été établi à Caraquet vers 17 h. L'équipe du système de radiocommunications mobiles à ressources partagées du Nouveau-Brunswick est demeurée sur place jusqu'au 5 février, lorsque le centre des opérations d'urgence (COU) a mis fin aux opérations.

Au plus fort de l'événement, plus de 100 radios étaient déployées sur le terrain, portant le total à 150 postes de radio complets sur les lieux.

Comme les opérations liées à la tempête de verglas constituaient la première intervention d'urgence de l'équipe du système de radiocommunications mobiles à ressources partagées du Nouveau-Brunswick, elles sont considérées comme un succès. Une formation sur place a été offerte dans les deux langues officielles. L'équipe a tiré de nombreux enseignements et des recommandations opérationnelles ont été formulées, principalement afin d'améliorer les processus internes. Un certain nombre de radios ont été prêtées aux Forces armées canadiennes et ont été très appréciées par les pelotons, de telle sorte que l'on recommande que l'armée acquière des radios du même type afin de permettre une meilleure collaboration avec les provinces maritimes, qui utilisent toutes le même système.

Communications claires et simples

Dans le cadre des séances publiques, les citoyens ont souligné la nécessité d'utiliser un langage clair et simple pour toutes les communications visant à transmettre des messages importants au public. Par exemple, certains d'entre eux estimaient que le message d'alerte relatif au monoxyde de carbone diffusé à la télévision comportait trop de texte et que certaines personnes pouvaient avoir eu de la difficulté à le comprendre. Afin de faciliter la compréhension chez les personnes dont les aptitudes à la lecture sont limitées, on a recommandé d'accroître les éléments visuels et de réduire le texte dans les documents écrits.

Communications anticipées

Comme il a été mentionné précédemment aux recommandations 18 et 28, l'information qui n'est pas susceptible d'évoluer considérablement au fil du temps devrait être rassemblée et distribuée aux résidents en guise de documentation destinée à être conservée à la maison à titre de référence. Il pourrait s'agir, notamment, d'avertissements concernant le monoxyde de carbone, de pratiques exemplaires relatives aux situations d'urgence, de contenu recommandé relativement à la trousse d'autosuffisance pour les 72 premières heures d'une situation d'urgence, de coordonnées en cas d'urgence et de renseignements tirés d'un plan local de mesures d'urgence. Encore une fois, cette information devrait être formulée dans un langage clair et simple et appuyée par des éléments visuels.

« Nous en avons pour les déchets, pourquoi pas pour les urgences? »

CSR de Kent et OMUNB, 2017

Résumé

Bien qu'elle ait été utilisée dans divers contextes, la citation de Winston Churchill « Il ne faut jamais gaspiller une bonne crise » résonne à la suite de toute crise, qu'il s'agisse d'une catastrophe naturelle, d'un accident tragique, d'une guerre, d'un krach boursier ou d'une longue panne de courant. Les crises ébranlent notre complaisance, menacent notre sentiment de sécurité et mettent notre esprit à l'épreuve.

Nous avons tiré des leçons à la suite de la tempête de verglas de 2017 au Nouveau-Brunswick :

- Nous reconnaissons les symptômes des changements climatiques qui continueront de causer des tempêtes de verglas et d'autres défis face auxquels nous devons améliorer notre résilience;
- Nous prenons conscience de l'énorme dépendance de notre société envers l'électricité pour maintenir nos vies au quotidien;
- Nous réalisons qu'à titre d'individus, nous devons tenir compte des avertissements et faire l'effort de nous préparer en nous procurant des vivres afin d'assurer notre autonomie pendant une certaine période, jusqu'à ce que l'aide puisse être mobilisée;
- Nous remarquons le degré de complexité élevé associé aux interventions d'urgence et à la nécessité d'une communication et d'une coopération efficaces ainsi que de la tolérance afin d'assurer le déroulement harmonieux des opérations;
- Nous comprenons pourquoi la planification des mesures d'urgence est si importante à toutes les échelles : individuelle, locale, régionale et provinciale;
- Nous reconnaissons les avantages des structures officielles de gouvernement local pour aider à organiser et à représenter ses résidents à l'échelle de la communauté;
- Nous sommes conscients de l'importance des réseaux de communication et constatons les répercussions négatives lorsque ces réseaux ne sont pas disponibles;
- Nous savons que nous pouvons nous fier à nos amis et voisins pour nous réunir afin d'offrir de l'aide;
- Nous avons appris plusieurs leçons au sujet des forces et des faiblesses de notre réseau de services d'urgence qui peuvent être appliquées pour améliorer notre intervention lorsque nous ferons face à une future crise.

Ces leçons et notre état de conscience élevé actuel concernant nos vulnérabilités ne peuvent pas être gaspillés. Les citoyens, les communautés, les gouvernements et les organismes de bénévoles ne peuvent pas procrastiner leurs efforts pour améliorer la préparation aux urgences, sans quoi nous regretterons notre inaction au beau milieu de la prochaine crise.

Une liste complète des recommandations découlant du présent rapport, ainsi que celles du compte rendu après action préparé au nom de l'OMUNB et par Énergie NB, sont disponibles ci-dessous :

Sommaire des recommandations découlant de l'analyse de la tempête de verglas 2017

Recommandation 1 : Le gouvernement du Nouveau-Brunswick, en collaboration avec les partenaires appropriés, doit poursuivre ses efforts décrits dans **La transition vers une économie à faibles émissions de carbone : Le plan d'action sur les changements climatiques du Nouveau-Brunswick (2017)** en ce qui a trait à l'atténuation des risques associés aux phénomènes météorologiques extrêmes et à l'adaptation à ces risques.

Recommandation 2 : L'OMUNB doit rendre publics ses rapports d'analyse après action de façon proactive, et faire rapport annuellement sur les mesures prises en lien avec les recommandations des rapports d'analyse après action.

Recommandation 3 : Le Comité des sous-ministres sur la gestion de la sécurité et des urgences doit être reformé, se réunir au moins tous les trois mois et jouer un rôle plus actif dans les services d'urgence, et ce, tant lors d'un événement qu'en ce qui a trait à la planification et au suivi après événement.

Recommandation 4 : Les recommandations contenues dans le rapport intitulé Préparation, intervention et rétablissement en lien avec la tempête de verglas de l'hiver 2017 dans la province du Nouveau-Brunswick qui a été préparé au nom de l'OMUNB seront intégrées à la présente analyse, et elles feront l'objet d'un suivi et d'un rapport qui sera présenté au Comité des sous-ministre sur la gestion de la sécurité et des urgences.

Recommandation 5 : L'OMUNB et le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux devraient élaborer conjointement une proposition qui formulerait clairement le rôle des commissions de services régionaux dans la coordination de la planification de mesures d'urgence et de la prestation de services.

Recommandation 6 : Les municipalités de toutes tailles doivent attribuer une priorité plus élevée à leurs responsabilités liées à la planification de mesures d'urgence, afin de veiller à ce que les plans d'urgence soient à jour et à ce que le personnel responsable de leur mise en œuvre soit prêt pour les situations d'urgence.

Recommandation 7 : L'OMUNB devrait, en collaboration avec les associations municipales, prendre des mesures afin de préciser, au moyen de modifications législatives ou d'un document d'orientation, les rôles et les responsabilités relatifs de l'OMUNB et des municipalités en ce qui a trait à la « mise en œuvre » de plans d'urgence pendant les situations d'urgence.

Recommandation 8 : L'OMUNB et le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux devraient élaborer conjointement une proposition traitant des rôles et responsabilités respectifs du ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux, de l'OMUNB, des commissions de services régionaux et des comités consultatifs des DSL en ce qui concerne la prestation de services d'urgence.

Recommandation 9 : Le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux devrait poursuivre ses efforts favorisant la constitution d'organisations gouvernementales locales dans l'ensemble de la province, et devrait intégrer à ces efforts de l'information concernant les avantages de ces organisations en matière de planification de mesures d'urgence et de prestation de services.

Recommandation 10 : Le ministère de la Justice et de la Sécurité publique devrait élaborer une proposition destinée au gouvernement qui préciserait les conséquences de l'établissement d'une responsabilité obligatoire de l'OMUNB concernant la révision, la modification et l'approbation des plans de mesures d'urgence provinciaux, régionaux et municipaux. Afin de veiller à ce que les plans soient tenus à jour, on devrait faire en sorte que le processus d'approbation soit exécuté régulièrement selon les meilleures pratiques.

Recommandation 11 : On devrait envisager d'utiliser le Comité des sous-ministres sur la gestion de la sécurité et des urgences pour renforcer les efforts de l'OMUNB visant à responsabiliser les municipalités, les ministères et les intervenants externes relativement à leurs obligations législatives, déléguées ou contractuelles liées à la planification et à la mise en œuvre de mesures d'urgence.

Recommandation 12 : L'OMUNB devrait revoir son programme de formation afin de rendre les séances de formation plus accessibles aux représentants locaux et régionaux. L'OMUNB et le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux devraient prendre des mesures pour veiller à ce que l'orientation pour les nouveaux maires et conseillers municipaux comprenne un volet sur les mesures d'urgence.

Recommandation 13 : L'OMUNB devrait donner suite à la recommandation no 4 découlant de son analyse après action qui consiste à accroître le plus tôt possible le nombre de coordonnateurs de la gestion régionale des urgences (CGRU), non seulement afin d'assurer une capacité opérationnelle suffisante en vue de situations d'urgence futures, mais aussi pour appuyer une planification de mesures d'urgence plus rigoureuse et uniformisée.

Recommandation 14 : Le gouvernement du Nouveau-Brunswick devrait augmenter le financement affecté aux services d'urgence afin de couvrir les coûts liés surtout à l'ajout de ressources d'urgence au niveau régional et afin d'offrir une meilleure formation aux intervenants locaux et régionaux. Il faudrait songer à augmenter les droits du Service d'urgence NB911 appliqués sur les factures téléphoniques afin d'alimenter le Fonds pour les services d'urgence 911, N.-B.

Recommandation 15 : Lorsque le gouvernement investit dans les infrastructures dans les réserves et hors réserve, on devrait examiner comment les investissements peuvent être mis à profit pour améliorer la résilience en cas d'urgence.

Recommandation 16 : Il est recommandé que le GNB engage un dialogue avec les collectivités des Premières Nations et AANC afin, au moins, d'officialiser les communications dans les situations d'urgence et de discuter de la possibilité de conclure une entente officielle concernant l'intégration de services d'urgence semblables à ceux prévus par l'entente d'AANC avec l'Î.-P.-É.

Recommandation 17 : Il est recommandé que des discussions aient lieu afin de veiller à ce que le gouvernement fédéral ou les Premières Nations soient représentés dans les centres provinciaux ou les centres régionaux des mesures d'urgence pour assurer une coordination appropriée des services d'urgence avec les collectivités des Premières Nations et pour celles-ci.

Recommandation 18 : Les citoyens doivent se charger davantage de se préparer, ainsi que leurs familles, et ne doivent pas présumer que des services institutionnels (c.-à-d. des services assurés par le gouvernement ou d'autres organismes de secours) seront mis en place le plus rapidement possible pour assurer leur sécurité et leur confort.

Recommandation 19 : Les gouvernements et les organismes de secours devraient analyser la déconnexion entre, d'une part, la communication cohérente du message relatif à la préparation pour les 72 premières heures d'une situation d'urgence et, d'autre part, le fait que les citoyens n'aient pas tenu compte des conseils à cet égard. Cette recommandation vise à accroître le pourcentage de Néo-Brunswickois qui prennent des mesures concrètes afin de mieux s'équiper du point de vue de leur préparation.

Recommandation 20 : Les efforts liés à la communication de messages relatifs à la préparation pour les 72 premières heures doivent se poursuivre, et des mesures créatives doivent être prises pour motiver les gens à agir. Voici quelques suggestions à prendre en considération : afficher des listes ou des aide-mémoire permanents (p. ex. des aimants ou des autocollants) à la maison, inclure des rappels dans les prévisions de tempêtes et les reportages médiatiques, renforcer l'utilisation des médias sociaux, distribuer du matériel dans le cadre d'activités communautaires ou prévoir des programmes de commandite pour les trousseaux d'urgence ou une partie de celles-ci.

Recommandation 21 : Les comportements sociétaux évoluent; en particulier, ceux liés à la responsabilité sociale sont souvent le plus efficaces lorsque nous pouvons influencer les jeunes. On devrait mettre davantage l'accent sur des messages ciblant les jeunes, notamment ceux qui peuvent accompagner la formation et le programme d'enseignement en matière de préparation aux situations d'urgence dans les écoles ou les collectivités, avec des ressources comme celles que contient le site Web S.O.S. Sécurité du Québec.

Recommandation 22 : L'OMUNB et les organismes d'intervention associés devraient disposer de plans de contingence pour aborder les comportements découlant de la crainte de victimisation qui peut contribuer à la complexité d'interventions visant à maintenir la sécurité et le confort de la population générale.

Recommandation 23 : Les attentes des citoyens ne devraient pas être accrues en ce qui a trait à la capacité des gouvernements et des organismes d'intervention d'assurer la sécurité d'une manière hautement individualisée.

Recommandation 24 : Les mesures définies par Énergie NB et reproduites dans le tableau inclus aux présentes seront intégrées à l'analyse et feront l'objet d'un contrôle et de rapports à l'intention du Comité des sous-ministres sur la gestion de la sécurité et des urgences.

Recommandation 25 : Lorsque Énergie NB communique des messages au public sur la durée prévue d'une panne d'électricité, la société devrait être consciente que l'OMUNB, les premiers intervenants et les citoyens se servent des estimations pour prendre des décisions sur les mesures à prendre à la suite de la panne. Il faudrait songer à présenter des estimations qui s'appuient sur les scénarios les plus pessimistes lorsque des gens se servent de ces estimations pour prendre des décisions sur les mesures d'intervention et leur sécurité personnelle.

Recommandation 26 : Afin de préserver la confiance du public en ce qui a trait au maintien et à la fiabilité de l'alimentation électrique, Énergie NB devrait communiquer :

- a. les travaux mis en œuvre pour renforcer la résilience à l'intérieur du réseau selon les effets des changements climatiques sur la météo;
- b. les discussions tenues à l'échelon national en ce qui concerne les normes nécessaires pour veiller à ce que les infrastructures d'alimentation électrique puissent résister à des incidents météorologiques de plus en plus fréquents et destructeurs, particulièrement dans les zones vulnérables.

Recommandation 27 : Les organismes d'intervention et les administrations régionales et locales devraient tenir compte, dans le cadre de leurs plans de mesures d'urgence, de l'acquisition et de l'installation stratégiques de génératrices afin d'optimiser les dépenses tout en veillant à ce que les services essentiels et les services sociaux puissent être maintenus pendant les situations d'urgence.

Recommandation 28 : L'OMUNB et Énergie NB devraient travailler avec les planificateurs régionaux et locaux afin d'étudier, dans le cadre de leurs processus de planification de mesures d'urgence, la faisabilité d'élaborer et d'intégrer des protocoles régissant l'accès à des génératrices ainsi que la distribution et le partage de celles-ci pendant des pannes de courant prolongées.

Recommandation 29 : Les ordres de gouvernement fédéral, provincial et local devraient étudier comment des fonds pourraient être mis à disposition au cours des prochaines années pour appuyer l'achat de génératrices de secours, particulièrement en ce qui a trait à l'adaptation aux changements climatiques et aux infrastructures gouvernementales locales.

Recommandation 30 : L'OMUNB et le ministère de la Santé devraient collaborer dans le cadre de la production et de la diffusion de messages d'urgence faciles à comprendre dans un format qui favoriserait la conservation du matériel à la maison aux fins de consultation selon les besoins. L'information devrait comporter des messages liés à l'utilisation sécuritaire d'appareils à combustible en cas de pannes de courant.

Recommandation 31 : Le gouvernement du Nouveau-Brunswick devrait, en collaboration avec les secteurs privé et sans but lucratif, déterminer des façons d'encourager l'achat et l'installation de détecteurs de monoxyde de carbone au moyen de la sensibilisation et, lorsque l'abordabilité constitue un enjeu, en utilisant des rabais, des dons ou une autre forme de réduction des coûts.

Recommandation 32 : Le gouvernement du Nouveau-Brunswick devrait étudier l'impact et les répercussions de l'obligation d'installer des détecteurs de monoxyde de carbone dans les immeubles existants, comme pour les immeubles neufs en vertu du Code national du bâtiment de 2010.

Recommandation 33 : Le ministère du Développement social, la Croix-Rouge et l'OMUNB (au besoin) devraient collaborer avec les associations municipales, au nom des municipalités, pour :

- a. préciser leurs rôles et leurs responsabilités respectifs liés à la prestation de services sociaux d'urgence;
- b. codifier, dans une loi ou une politique, la nécessité et l'importance de la collaboration entre le ministère du Développement social et la Croix-Rouge dans le cadre des efforts de planification à l'échelle municipale et régionale;
- c. veiller à ce que les pratiques exemplaires de la Croix-Rouge soient intégrées aux pratiques relatives aux efforts bénévoles d'urgence organisés au niveau communautaire sans l'appui de la Croix Rouge.

Recommandation 34 : Le ministère du Développement social devrait prendre des mesures pour revoir le protocole d'entente de 2011 avec la Croix-Rouge canadienne afin de veiller au respect de l'article 30 de la Loi sur les langues officielles sur le plan des relations directes avec le public au nom du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Recommandation 35 : La détermination et l'équipement des lieux qui serviront de centres de réchauffement ou d'accueil, ou encore de refuges ainsi que la communication les concernant devraient constituer des éléments importants des plans locaux et régionaux de mesures d'urgence.

- Recommandation 36** : Les plans régionaux de mesures d'urgence devraient tenir compte de la manière dont les citoyens qui n'ont pas accès à un mode de transport en raison de routes impraticables pourraient être transportés à partir d'endroits éloignés jusqu'aux centres de réchauffement ou d'accueil ou aux refuges.
- Recommandation 37** : Le choix et l'équipement des endroits en vue de l'aménagement de centres de réchauffement ou d'accueil devraient être mis en œuvre de manière stratégique au niveau régional afin de veiller à ce que les ressources —particulièrement les effectifs bénévoles, les équipements et le soutien aux intervenants —puissent être optimisées avant et pendant les situations d'urgence.
- Recommandation 38** : Dans le cadre de la communication de l'emplacement des centres de réchauffement ou d'accueil et des refuges, l'information devrait comporter des précisions comme les heures d'ouverture, les services offerts et même des conseils relatifs à la manière de sécuriser sa maison lorsqu'on se rend dans un refuge.
- Recommandation 39** : Les municipalités et les régions devraient étudier la possibilité de créer et de tenir un registre d'autodéclaration des personnes vulnérables qui souhaiteraient indiquer qu'elles auraient besoin d'aide en cas d'urgence.
- Recommandation 40** : Le ministère du Développement social devrait prendre des mesures pour obtenir la permission des clients de manière proactive relativement à la mise en commun de leurs renseignements personnels avec les intervenants en cas de crises pour appuyer la prestation de secours d'urgence.
- Recommandation 41** : Le ministère du Développement social devrait revoir les exigences concernant la préparation aux situations d'urgence pour les foyers de soins spéciaux et proposer au gouvernement des exigences progressives relativement à une alimentation électrique d'appoint ou à d'autres dispositions en cas de pannes de courant prolongées.
- Recommandation 42** : L'OMUNB devrait étudier et adopter les pratiques exemplaires afin d'avoir recours aux bénévoles qui se présentent spontanément ainsi qu'aux bénévoles inscrits et formés dans le cadre d'une intervention d'urgence. Il faudrait se pencher sur les types de tâches qui conviennent le mieux aux bénévoles qui se présentent spontanément ainsi que sur les limites à mettre en place pour assurer la sécurité des bénévoles et des personnes qu'ils servent.
- Recommandation 43** : Dans le cadre de la planification de mesures d'urgence à l'échelle régionale et municipale, on devrait envisager d'établir des bases de données de bénévoles, qualifiés et soumis à un contrôle de sécurité le cas échéant, qui peuvent être appelés en cas d'urgence. Les plans devraient garantir que les résidents des DSL font partie des bénévoles, afin d'élargir le bassin d'effectifs et de promouvoir l'équité.
- Recommandation 44** : Le gouvernement du Nouveau-Brunswick, en collaboration avec la Croix Rouge canadienne, devrait examiner l'établissement et le maintien d'un partenariat visant à renforcer, au moyen de la sensibilisation et de la formation, les capacités de bénévolat des fonctionnaires de l'ensemble de la province en cas d'urgence.
- Recommandation 45** : L'OMUNB et le Comité des sous-ministres sur la gestion de la sécurité et des urgences devraient travailler ensemble afin de relever le niveau de sensibilisation des hauts fonctionnaires, des responsables politiques et du personnel politique en ce qui a trait au fonctionnement de la gestion de situations d'urgence à grande échelle et à la meilleure contribution de chacun des intervenants au succès d'un effort d'urgence.
- Recommandation 46** : Pendant les situations d'urgence, on devrait établir un poste de liaison qui servirait de lien entre les représentants gouvernementaux et l'OMUNB pour assurer le suivi des préoccupations des citoyens concernant les représentants gouvernementaux et les responsables politiques qui ne font pas partie de la ligne hiérarchique directe de l'OMUNB.
- Recommandation 47** : Les membres du grand public doivent mieux comprendre les conséquences de la déclaration de l'état d'urgence afin d'éviter les malentendus concernant ses avantages et de bien comprendre l'étendue des pouvoirs détenus par le gouvernement si l'état d'urgence s'impose.

Recommandation 48 : L'OMUNB et Service Nouveau-Brunswick devraient examiner comment les processus administratifs d'aide financière en cas de catastrophe pourraient être simplifiés pour permettre la mise en œuvre la plus rapide possible d'un programme et d'une intervention à l'égard des citoyens dans le besoin.

Recommandation 49 : Lorsqu'on prévoit qu'un programme d'aide financière en cas de catastrophe sera mis en place, les résidents devraient être informés le plus tôt possible, lors d'un événement, des types de registres susceptibles d'être nécessaires pour la présentation d'une réclamation.

Recommandation 50 : Le Comité des sous-ministres sur la gestion de la sécurité et des urgences devrait entreprendre, à titre prioritaire, la mise en place d'un programme reconnaissable et fiable de retransmission radio d'urgence qui servirait de source principale d'information pendant les situations d'urgence.

Recommandation 51 : L'OMUNB devrait continuer de promouvoir l'utilisation du programme Sentinel ou de systèmes d'avertissement de ce genre dans le cadre des étapes de planification d'urgence, et collaborer avec les municipalités qui choisiront d'utiliser ces systèmes pour favoriser l'auto enregistrement par les citoyens.

Sommaire des recommandations découlant du rapport Préparation, intervention et activités de rétablissement du Nouveau- Brunswick – Tempête de verglas de l'hiver 2017

ANNEXE A – RÉSUMÉ DES OBSERVATIONS ET DES RECOMMANDATIONS

Les observations et les recommandations découlant de l'analyse après action sont résumées dans le tableau ci-dessous. Par souci de brièveté, le tableau ne tient pas compte des forces. La priorité recommandée concernant des mesures correctives ou d'atténuation a été attribuée selon les paramètres suivants :

- Priorité un – Lacunes critiques dans les six mois;
- Priorité deux – Lacunes, si le temps et les ressources le permettent.

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTÉNUATION
2.2	1	PRÉPARATION Les établissements de soins spéciaux, sauf quelques exceptions, ne sont pas préparés pour les événements météorologiques violents. Il leur manque des éléments fondamentaux, notamment un plan de gestion des situations d'urgence, une source d'alimentation électrique de secours et un plan de continuité des activités. Ainsi, certains clients de ces établissements étaient renvoyés chez eux ou dirigés vers des hôpitaux. Ces mesures compromettaient la sécurité des clients.	Il est recommandé que le gouvernement du Nouveau-Brunswick mette en place des normes de gestion des urgences pour les établissements de soins spéciaux et veille à ce qu'elles soient respectées.	Lacune critique La cause profonde est la gouvernance.	Un
	2	Les petites municipalités, les villages et les districts de services locaux (DSL) disposent de ressources limitées pour élaborer et maintenir un programme de gestion des urgences. La plupart des petites municipalités ne peuvent pas entreprendre d'opérations d'intervention d'urgence sans aide	La planification et la préparation dans les secteurs qui n'ont pas été durement touchés devraient aussi être évaluées dès que possible. Au besoin, l'élaboration et le renforcement des capacités régionales de gestion des urgences devraient constituer une priorité gouvernementale.	Lacune critique La cause profonde est la planification à l'échelle locale.	Un

Non classifié – À l'usage de l'organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

ANALYSE APRÈS ACTION
TEMPÊTE DE VERGLAS DE L'HIVER 2017- RAPPORT FINAL D'ANALYSE APRÈS ACTION – 30 JUIN 2017

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTÉNUATION
	3	<p>extérieure. Afin de maximiser les ressources, un cadre régional de gestion des urgences devrait être envisagé.</p> <p>Des membres importants du personnel de l'Organisation des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick (OMU NB) étaient absents pendant les opérations, pour des raisons d'ordre administratif. Il a donc fallu confier des rôles clés à des personnes moins chevronnées.</p>	<p>Dans le cas d'opérations prolongées, le personnel devrait être rappelé, dans la mesure du possible, les congés devraient être annulés et les fonctions administratives, comme les cours, devraient être reportées. Une politique devrait être mise en place pour rembourser les frais des employés liés à l'annulation d'activités. Un directeur adjoint de l'OMU NB devrait être nommé, à titre de priorité immédiate.</p>	<p>Lacune La cause profonde est la gouvernance.</p>	<p>Deux</p>
	4	<p>L'organisation au niveau des coordonnateurs de la gestion régionale des urgences (CGRU) est largement inadéquate. On compte actuellement six CGRU. Quatre se sont vu attribuer la responsabilité de deux régions, un est responsable de trois régions et un, d'une région. Pendant la tempête de verglas, il est devenu évident que des ressources supplémentaires étaient nécessaires. Un CGRU n'était pas disponible pendant la tempête. Compte tenu des vastes répercussions de la tempête de verglas, les cinq CGRU qui étaient disponibles suffisaient à peine pour gérer l'intervention, et l'on peut douter</p>	<p>Les niveaux de dotation en CGRU devraient être revus, rationalisés et ajustés, au besoin, afin d'assurer une capacité opérationnelle. Un effectif minimal de 12 CGRU est recommandé.</p>	<p>Lacune critique La cause profonde est liée aux ressources. La planification pourrait être un facteur contributif.</p>	<p>Un</p>

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTÉNUATION
2.3	PLANIFICATION				
	7	Sauf de très rares exceptions, les plans et les procédures de gestion des urgences des municipalités rurales et des DSL étaient nettement inadéquats ou inexistantes. Pour établir la capacité nécessaire en matière de gestion des urgences, il faut intégrer complètement les ressources locales à une organisation régionale de gestion des urgences, selon un plan commun.	En l'absence de plans de gestion des urgences, on devrait élaborer des plans à l'échelon municipal. Dans les secteurs qui manquent de ressources, une organisation et un plan régionaux de gestion des urgences devraient être mis en place, à titre de priorité. Le processus de planification devrait être dirigé par les CGRU. Une formation en matière de gestion des urgences sera également nécessaire.	Lacune critique La cause profonde est la planification. La gouvernance pourrait être un facteur contributif.	Un
	8	Les effectifs ayant reçu une formation formelle en matière de gestion des urgences ne sont pas suffisants en dehors des grandes villes du Nouveau-Brunswick. Un certain nombre de maires ont mentionné que le cours relatif aux centres des opérations d'urgence et l'orientation des représentants élus devaient être offerts à l'échelon local.	Le cours relatif aux centres des opérations d'urgence et l'orientation des représentants élus devraient être offerts à l'échelon municipal ou régional. On devrait effectuer une analyse des besoins en formation afin de déterminer s'il existe d'autres lacunes liées à la formation. Des ressources suffisantes devront appuyer la formation à l'échelon local.	Lacune La cause profonde est la gouvernance. Les ressources pourraient constituer un facteur contributif.	Deux
	9	Dans certains cas, les centres régionaux des opérations d'urgence (CROU) ne sont pas adéquats. Un CGRU a affirmé que son CROU était trop petit et qu'il ne disposait pas des systèmes de télécommunications	Une analyse des besoins devrait être effectuée, et tous les CROU devraient disposer des ressources nécessaires.	Lacune La cause profonde est la planification. Les ressources pourraient constituer un facteur contributif.	Deux

Non classifié – À l'usage de l'organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

ANALYSE APRÈS ACTION
TEMPÊTE DE VERGLAS DE L'HIVER 2017- RAPPORT FINAL D'ANALYSE APRÈS ACTION – 30 JUIN 2017

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTÉNUATION
	10	nécessaires. DS a signalé que la province ne possédait pas de plan en matière de services sociaux d'urgence. La responsabilité de la prestation de services sociaux d'urgence a été confiée à la Croix-Rouge. Il pourrait s'agir d'une approche acceptable, moyennant une surveillance appropriée de la part de DS. Toutefois, la structure actuelle pose problème. Les responsables de DS ignoraient que la Croix-Rouge n'avait pas de plan de services sociaux d'urgence pour la Péninsule acadienne; en outre, les plans de la Croix-Rouge ne font pas l'objet d'exercices réguliers. Bien que DS ait chargé la Croix-Rouge d'offrir des services sociaux d'urgence, le ministère conserve la responsabilité globale de ces services. Sans surveillance exercée par la direction de DS, il n'y a pas d'assurance ni de contrôle de la qualité, ce qui pourrait entraîner un risque inutile pour les gens.	DS devrait effectuer dès que possible un examen de son approche à l'égard de la prestation de services sociaux d'urgence. DS devrait mener une vérification de son contrat avec la Croix-Rouge afin de s'assurer que les mesures du rendement nécessaires sont en place et qu'elles sont contrôlées. Un programme d'exercices formel devrait être intégré au plan.	Lacune critique La cause profonde est la planification.	Un
	11	Malgré la disponibilité de carburant dans tous les secteurs de la province pendant l'intervention lors de la tempête de verglas, l'accès au carburant posait problème. Les équipes d'intervention et au moins	Les organismes d'intervention devraient élaborer des plans de continuité des activités et de ravitaillement d'urgence à l'échelle de la province, à titre de priorité. Des contrats devraient être conclus avec	Lacune La cause profonde est la planification.	Deux

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTENUATION
		un CGRU ont dû passer beaucoup de temps à chercher de l'essence et à ravitailler les véhicules. Ils auraient utilisé leur temps plus efficacement s'ils avaient exécuté d'autres mesures d'intervention.	des sociétés gazières pour assurer quotidiennement le ravitaillement des véhicules d'urgence sur place.		
2.4	FORMATION				
	12	Après des années de promotion du programme de préparation de 72 heures, la préparation de la population était toujours, d'une manière générale, nettement insuffisante pour la tempête de verglas ou d'autres événements météorologiques violents.	Des recherches détaillées devraient être menées afin de déterminer les obstacles à la préparation du public aux situations d'urgence. Selon les recherches, on devrait élaborer des stratégies de promotion de la préparation du public au niveau des citoyens, des ménages et des entreprises. Les recherches pourraient également examiner pourquoi les avertissements n'ont pas été pris en compte, notamment ceux relatifs à l'empoisonnement au monoxyde de carbone.	Lacune critique La cause profonde est l'éducation.	Un
	13	Le rendement global des CGRU variait considérablement selon leur expérience antérieure et leur formation. Certains CGRU ont adopté un rôle de premier intervenant plutôt qu'une approche opérationnelle à l'égard de l'effort d'intervention. En outre, les rapports et les notes opérationnelles des CGRU variaient en termes de structure, de clarté, d'usage de jargon et d'efficacité. Des listes de diffusion massive créaient de	On devrait analyser les besoins en formation des CGRU afin de cerner les lacunes ou les faiblesses de leur formation. Les rôles et les responsabilités des membres du personnel des CROU devraient être examinés, consignés et communiqués pendant la formation. Il est également recommandé que les formats normalisés de registres et de rapports des COU soient utilisés dans l'ensemble de l'organisation de gestion	Lacune La cause profonde est la formation.	Deux

Non classifié – À l'usage de l'organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

ANALYSE APRÈS ACTION
TEMPÊTE DE VERGLAS DE L'HIVER 2017- RAPPORT FINAL D'ANALYSE APRÈS ACTION – 30 JUIN 2017

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTÉNUATION
		la confusion quant à la responsabilité d'une question, et à plusieurs reprises, des intervenants de tous les échelons qui n'étaient pas responsables d'une question donnée se sont joints à la discussion sans fondement, retardant ainsi le règlement de la question.	des urgences.		
2.5	OPÉRATIONS				
	14	Les hauts responsables politiques sont demeurés sur place, à juste titre, dans la Péninsule acadienne jusqu'à ce que le courant soit rétabli. Leur présence a été appréciée et a rassuré les membres du public quant à l'engagement du gouvernement à l'égard de leur bien-être. Toutefois, leur présence a également eu des conséquences non souhaitées. Certaines personnes ont tenté de passer devant les autres pour obtenir de l'aide en s'adressant directement à des hauts responsables politiques. Leurs demandes ont détourné l'attention des gestionnaires des mesures d'urgence de tâches prioritaires pour effectuer des recherches et répondre aux demandes. Les mêmes questions ont été posées à des personnes différentes au sein de l'organisation de gestion des urgences. Cela a causé beaucoup d'agitation et a détourné le personnel de ses fonctions.	Les responsables politiques devraient maintenir une présence solide sur place pendant les situations d'urgence. Cependant, toutes les demandes concernant des services de soutien devraient être dirigées vers les fonctionnaires locaux ou les CGRU. Selon une pratique exemplaire, tous les représentants élus auraient une carte professionnelle comportant toutes les coordonnées d'urgence locales essentielles, qu'ils pourraient remettre aux personnes qui demanderaient des services d'urgence.	Lacune critique La cause profonde est la formation. La gouvernance est un facteur contributif.	Un
	15	Compte tenu des besoins en matière	Tous les CGRU devraient revoir et	Lacune	Deux

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTÉNUATION
		de ravitaillement d'ANB, un CGRU a passé beaucoup de temps à parcourir la région afin de repérer les stations-service qui avaient de l'essence et du courant. Il aurait mieux utilisé son temps en assurant la gestion et la coordination au niveau opérationnel. On aurait pu obtenir l'information du CPOU.	suivre leur concept d'opérations et leurs plans. Il est également recommandé que le directeur de l'OMUNB souligne le fait que le rôle des CGRU est d'assurer la gestion et la coordination au niveau opérationnel. La mise en œuvre d'actions tactiques par les CGRU devrait constituer l'exception lorsque la sécurité des personnes peut être en jeu. Le cas échéant, ces actions devraient être confiées à des intervenants tactiques, dans la mesure du possible.	La cause profonde est la planification.	
	16	Cinq municipalités ont déclaré l'état d'urgence à l'échelle locale, et certaines autorités voulaient que l'état d'urgence soit déclaré à l'échelle provinciale. On comprenait très peu que le but de l'état d'urgence à l'échelle locale est d'accorder des pouvoirs extraordinaires, au besoin, aux fins d'une intervention d'urgence. On a fait valoir que la déclaration de l'état d'urgence à l'échelle provinciale aurait rassuré la population quant au fait que le gouvernement s'occupait de la situation d'urgence. Toutefois, le recours à des pouvoirs extraordinaires pourrait accroître l'inquiétude de certaines personnes. Les gens pourraient croire que si un ordre de gouvernement a besoin de pouvoirs extraordinaires, la situation est plus	L'intention et les pouvoirs liés à la déclaration de l'état d'urgence devraient être intégrés à la formation des représentants élus.	Lacune mineure La cause profonde est l'éducation.	Deux

Non classifié – À l'usage de l'organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

ANALYSE APRÈS ACTION
TEMPÊTE DE VERGLAS DE L'HIVER 2017- RAPPORT FINAL D'ANALYSE APRÈS ACTION – 30 JUIN 2017

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTENUATION
	17	grave qu'on ne l'a annoncé. Les autorités responsables devraient comprendre les pouvoirs et les limites de la loi et utiliser celle-ci en conséquence. Un numéro de téléphone public relatif au CPOU est bien diffusé, et il a été largement utilisé par des résidents qui voulaient obtenir de l'information et, souvent, une aide immédiate. Le personnel traitait très bien les appels. Toutefois, le personnel et l'OMU NB pourraient être tenus responsables en cas d'erreurs réelles ou perçues. La réponse aux appels du public au CPOU pourrait compromettre de l'information classifiée ou sensible.	Tous les appels du public devraient être dirigés vers un centre d'appels, en dehors du CPOU, pour être triés par des téléphonistes qualifiés.	Lacune La cause profonde est la gouvernance. Les ressources constituent un facteur contributif.	Deux
	20	On a établi un poste de commandement du lieu d'incendie (PCI) dans la Péninsule acadienne. Le PCI relevait directement du CPOU et, en collaboration avec les représentants du CROU, séparait les tâches. Ce processus semblait bien fonctionner; toutefois, au départ, les voies de communication et les lignes hiérarchiques étaient mal comprises par divers organismes et certains employés de l'OMU NB.	On devrait élaborer un plan de mise en œuvre de PCI, à titre de priorité. Le plan devrait comporter un concept d'opérations, une structure organisationnelle ainsi que les rôles et les responsabilités liés au PCI. La formation en matière de gestion des urgences devrait comprendre la mise en œuvre de PCI.	Lacune La cause profonde est la planification.	Deux
	24	De nombreuses municipalités voisines ont fait don de nourriture et l'ont transportée vers les zones touchées. Cependant, on ne suivait pas les dates	On devrait établir des centres de distribution alimentaire d'urgence à des endroits stratégiques et mettre en place des mesures de contrôle de la	Lacune La cause profonde est la planification.	Deux

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTENUATION
		et les heures d'arrivée et on ne contrôlait pas la distribution des aliments et des fournitures de manière à prévenir la contamination ou les cas d'empoisonnement.	qualité conformes aux lignes directrices canadiennes en matière de salubrité des aliments.		
	28	Le résumé récapitulatif du CPOU assurait une connaissance de la situation à l'échelle du gouvernement. Les intervenants ont reconnu l'importance du résumé quotidien, mais ont observé qu'ils n'avaient pas eu la possibilité de confirmer l'information ministérielle. Ainsi, des dirigeants d'organismes d'intervention demandaient des précisions au sujet de renseignements importants, ce qui, dans certains cas, causait parfois de la confusion quant au contenu du résumé.	Si le temps le permet, des représentants de tous les organismes mentionnés dans le résumé devraient avoir la possibilité de vérifier l'exactitude des renseignements pertinents contenus dans le résumé.	Lacune La cause profonde est la gouvernance. La planification et la formation pourraient constituer des facteurs contributifs.	Deux
	29	La Croix-Rouge a d'abord affecté un haut représentant auprès du CROU de Moncton pour déclencher l'intervention. Le représentant de la Croix-Rouge aurait été beaucoup plus efficace s'il avait été affecté au CPOU.	Un représentant de la Croix-Rouge devrait être physiquement présent lorsque le CPOU est activé et y demeurer tout au long de l'intervention en cas d'incident.	Lacune La cause profonde est la planification. La gouvernance pourrait être un facteur contributif.	Deux
	30	Des employés du gouvernement bénévoles ont été déployés dans la région de la Péninsule acadienne pour effectuer des vérifications de sécurité porte-à-porte. Toutefois, les bénévoles n'étaient pas inscrits auprès de l'OMU NB aux fins d'assurance; ils	Tous les bénévoles devraient être inscrits et faire l'objet d'un contrôle des antécédents de criminalité et d'une vérification visant à assurer qu'ils disposent de vêtements appropriés et qu'ils ont reçu une formation avant d'être déployés. L'OMU NB pourrait	Lacune La cause profonde est la planification. La gouvernance est un facteur contributif.	Deux

Non classifié – À l'usage de l'organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

ANALYSE APRÈS ACTION
TEMPÊTE DE VERGLAS DE L'HIVER 2017- RAPPORT FINAL D'ANALYSE APRÈS ACTION – 30 JUIN 2017

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTÉNUATION
		ne disposaient pas de vêtements chauds ni de chaussures appropriées; ils n'avaient pas fait l'objet d'un contrôle des antécédents de criminalité et n'avaient pas reçu de formation.	constituer un groupe « auxiliaire » de bénévoles composé de membres de la fonction publique. L'OMU NB devrait inscrire les bénévoles, leur offrir une formation et les faire participer à des exercices annuels.		
	31	Pendant les séances de consultation publique, on a signalé que de nombreuses personnes avaient peur des gens qui effectuaient les vérifications de sécurité porte-à-porte sans marque d'identification visible.	Toutes les personnes qui font du « porte-à-porte » devraient avoir une marque distinctive très visible, par exemple une veste ou un uniforme de l'OMU NB.	Lacune mineure La cause profonde est la planification.	Deux
	32	La Croix-Rouge a conclu un contrat avec le gouvernement du Nouveau-Brunswick en ce qui concerne la gestion des centres d'accueil et d'hébergement. Dans la plupart des régions du Nouveau-Brunswick, les centres ont été présélectionnés, et des plans détaillés concernant leur utilisation ont été élaborés. Dans la région du nord, le plan n'était pas terminé et n'était pas fondé sur une analyse des besoins.	La Croix-Rouge devrait achever le plan relatif aux centres d'accueil et d'hébergement de la région du nord. Il est également recommandé que l'OMU NB examine et évalue le plan provincial de la Croix-Rouge concernant les centres d'accueil et d'hébergement afin de relever les lacunes éventuelles. Le plan devrait être communiqué aux ministères et aux intervenants concernés, mis à jour au besoin et mis à l'essai.	Lacune La cause profonde est la planification.	Deux
	33	Quelques centres de réchauffement et d'accueil ponctuels ont été ouverts, sans coordination avec l'OMU NB, aux échelons municipal et régional en raison de l'absence de centres désignés dans la zone touchée. Les centres ponctuels n'avaient pas d'heures d'exploitation uniformisées, et les heures d'ouverture n'étaient pas	La Croix-Rouge, en collaboration avec les CGRU, les municipalités et les DSL, devrait repérer des installations situées stratégiquement qui pourraient servir de centres d'accueil et de réchauffement. On devrait établir une base de données comportant les descriptions des installations. Remarque : Les descriptions des	Lacune La cause profonde est la planification.	Deux

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTÉNUATION
		largement diffusées. Un certain nombre de personnes qui voulaient demander de l'aide sont arrivées aux centres après la fermeture et ignoraient comment elles pourraient obtenir des services. Cela a causé du stress et de la confusion au sein des collectivités.	installations se trouvent peut-être déjà dans les plans de la Croix-Rouge. Seuls l'achèvement du plan relatif aux centres d'accueil et d'hébergement de la région du nord et la diffusion des plans existants pourraient être nécessaires.		
	34	L'autorité concernant l'établissement et l'ouverture d'un centre d'accueil (centre de réchauffement ou poste de recharge) et les exigences opérationnelles normalisées n'étaient pas bien comprises ni efficaces.	Les rôles et les responsabilités des ministères concernés liés à l'établissement et au soutien des centres d'accueil devraient être précisés, bien compris et consignés. L'OMU NB et DS devraient examiner et évaluer le plan provincial de la Croix-Rouge concernant les centres d'accueil et d'hébergement. Si des protocoles supplémentaires sont nécessaires, ils devraient être élaborés et ajoutés au plan. Le plan devrait être communiqué à tous les ministères et les intervenants concernés, mis à jour au besoin et mis à l'essai.	Lacune La cause profonde est la planification.	Deux
	35	Certains centres d'accueil acceptaient seulement les habitants de la ville ou municipalité la plus proche, pas ceux des régions périphériques. Dans certains cas, il a par conséquent été difficile de trouver des endroits pour héberger les gens qui avaient quitté leur domicile.	DS devrait émettre une politique ou des lignes directrices obligeant tous les centres d'accueil à accepter toutes les victimes sans égard à leur lieu de résidence. Les gens devraient être dirigés vers un autre endroit uniquement lorsqu'un centre est plein.	Lacune La cause profonde est la gouvernance.	Deux
	37	Selon la perception du public, l'armée devait intervenir, et son déploiement a	Les représentants élus et le réseau de gestion des urgences devraient être	Lacune La cause profonde est	Deux

Non classifié – À l’usage de l’organisation

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D’ATTÉNUATION
		largement contribué à rassurer la population. Au Cabinet du premier ministre, on croyait, à juste titre, qu’une présence militaire renforcerait la confiance du public à l’égard des opérations d’intervention. Cependant, les gestionnaires des mesures d’urgence ont déterminé qu’aucun appui militaire n’était nécessaire. De plus, même après une reconnaissance militaire, aucune tâche n’était prévue pour l’armée après son arrivée sur les lieux. Les CROU et Énergie NB ignoraient que des militaires devaient arriver et n’avaient aucune idée des tâches qui devaient leur être confiées. Finalement, la présence militaire a été appréciée, mais elle était inutile.	renseignés sur la façon d’utiliser les ressources militaires. Les militaires ne sont pas nécessairement utilisés à bon escient pendant les situations d’urgence pour les raisons suivantes : ils ne sont pas disponibles à cause de déploiements ou de tâches de priorité supérieure; un large éventail de tâches ne leur conviennent pas; leur mobilisation nécessite un délai important et, en principe, ils sont considérés comme un « dernier recours ».	la gouvernance. L’éducation pourrait constituer un facteur contributif.	
2.6	RÉTABLISSEMENT				
	38	Le gouvernement a annoncé le plan de rétablissement avant que le personnel ne soit prêt à donner des instructions financières et à offrir de la formation aux effectifs locaux au sujet du traitement des demandes d’aide financière en cas de catastrophe en lien avec la situation d’urgence. Des formulaires d’indemnisation erronés ont été remis à la population, ce qui a accru d’environ 70 % les efforts consacrés par le personnel à l’administration des demandes d’indemnisation.	L’équipe chargée du rétablissement devrait indiquer officiellement au gouvernement quand elle est prête à déclencher une opération provinciale de rétablissement, y compris à administrer des demandes de soutien financier. L’annonce officielle concernant l’aide en cas de catastrophe devrait préciser la date de début du traitement des demandes. On devrait également envisager l’élaboration, selon l’analyse des menaces, des risques et de la vulnérabilité à l’échelle provinciale, de formulaires	Lacune La cause profonde est la gouvernance.	Deux

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTÉNUATION
2.7			d'indemnisation propres à un événement particulier qui pourraient être remplis plus rapidement.		
	39	RÔLES ET RESPONSABILITÉS Il existe une déconnexion entre les responsables municipaux qui s'occupent des situations d'urgence dans leurs secteurs et les représentants des DSL qui agissent au nom du gouvernement provincial. Cette déconnexion est attribuable, en partie, à une connaissance insuffisante des avantages de l'approche fondée sur une équipe interorganismes.	On devrait effectuer des exercices sur table (ou des études) selon un scénario regroupant les ressources municipales et des DSL, ainsi que les CGRU, afin que chacune des parties sache ce que les autres ont à offrir et comprennent mieux les rôles et les responsabilités.	Lacune La cause profonde est la formation.	Deux
2.8					
	40	COMMUNICATIONS PUBLIQUES Le premier ministre a tenu des conférences de presse efficaces tout au long de l'événement. Toutefois, il y a eu des problèmes liés à la collecte de renseignements en vue des conférences et aux présentations proprement dites. Au moins trois membres de l'équipe du premier ministre ont posé les mêmes questions à des personnes différentes. Cela a détourné les gestionnaires des mesures d'urgence de leurs tâches principales. Des spécialistes étaient présents pendant les conférences de presse, mais ils n'étaient pas invités à intervenir. Dans tous les cas, les gens étaient détournés inutilement de leurs	On devrait élaborer un modèle de collecte de renseignements pour appuyer les conférences de presse du premier ministre. Le modèle devrait préciser le type et le niveau de détail des renseignements requis, la personne ou l'organisation chargée de les fournir et le moment de leur communication. Si des spécialistes devaient appuyer une conférence de presse, il ne devrait pas s'agir d'intervenants de première ligne, mais plutôt de cadres supérieurs. On devrait envisager de demander aux spécialistes d'intervenir dans le contexte de leur domaine d'expertise.	Lacune La cause profonde est la planification. La gouvernance est un facteur contributif.	Deux

Non classifié – À l'usage de l'organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

ANALYSE APRÈS ACTION
TEMPÊTE DE VERGLAS DE L'HIVER 2017- RAPPORT FINAL D'ANALYSE APRÈS ACTION – 30 JUIN 2017

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTÉNUATION
	41	tâches principales pendant des périodes prolongées. La section des communications du Bureau du Conseil exécutif a chargé le directeur des communications affecté auprès de l'OMU NB d'appuyer les conférences de presse du premier ministre. Cette affectation l'a détourné de ses tâches habituelles, et donc il n'avait pas le temps de produire de l'information publique urgente pour le compte de l'OMU NB. Le personnel de l'OMU NB a ainsi été contraint de produire l'information requise, ce qui l'a détourné de ses tâches principales.	Lorsque le CPOU est activé, le directeur des communications assigné devrait être tenu de rendre des comptes uniquement au directeur de l'OMU NB en ce qui concerne l'élaboration et la diffusion d'informations publiques urgentes. Il est également recommandé que le personnel des communications du Bureau du Conseil exécutif appuie les conférences de presse du premier ministre, et réduise au minimum les demandes à l'égard du directeur des communications affecté auprès de l'OMU NB. L'exigence ne change pas en ce qui concerne la coordination des messages publics au sein du gouvernement et avec les autres intervenants.	Lacune La cause profonde est la planification. La gouvernance est un facteur contributif.	Deux
	42	Les messages diffusés en français suscitaient une préoccupation. On utilisait un « français adéquat », non pas le dialecte local parlé par les résidents de la Péninsule acadienne. Il y avait aussi un problème lié au niveau de technicité des messages. Les renseignements diffusés étaient donc mal compris.	L'information publique urgente communiquée dans les deux langues officielles devrait être formulée d'une manière compréhensible pour les destinataires. Il s'agit, notamment, de veiller à ce que les messages soient communiqués dans le dialecte local. En outre, il faut veiller à ce que le niveau de technicité de l'information soit approprié.	Lacune La cause profonde est la planification.	Deux
	45	Malgré un plan de communication précoce et énergétique visant à prévenir	en œuvre un programme énergétique de	Aucune classification n'est requise.	Deux

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D’ATTÉNUATION
		la population au sujet des dangers liés au monoxyde de carbone, deux résidents sont décédés et 49 ont été hospitalisés en raison d’un empoisonnement au monoxyde de carbone. Plusieurs responsables ont mentionné que les résidents ne comprendraient pas le danger lié aux effets cumulatifs du monoxyde de carbone et, dans certains cas, ne tenaient pas compte des avertissements.	communication et de sensibilisation aux dangers liés à l’empoisonnement au monoxyde de carbone. On pourrait envisager un programme de réduction ou de rabais qui inciterait les résidents à acheter des détecteurs de monoxyde de carbone.		
	46	À la demande des autorités locales, Énergie NB a modifié sa priorité d’intervention, qui est passée du rétablissement du courant au dégagement des routes pour ouvrir les voies afin d’assurer la sécurité publique. On a annoncé le changement de priorité, sa justification et ses répercussions sur le rétablissement. Toutefois, dans certains cas, le changement de priorité a été signalé, à tort, comme une incapacité de la part d’Énergie NB de respecter ses priorités en matière de rétablissement. Cela a créé inutilement de la frustration et de la confusion dans les secteurs touchés.	Énergie NB et le gouvernement du Nouveau-Brunswick devraient surveiller les médias et prendre des mesures immédiates pour corriger les renseignements erronés.	Lacune La cause profonde est la gouvernance.	Deux
	47	On a l’impression que les communications d’Énergie NB étaient systématiquement inexactes en ce qui concerne l’étendue des dégâts et le	Énergie NB devrait envisager de « promettre moins et faire plus » pendant que l’étendue complète des dégâts est déterminée dans le contexte	Lacune La cause profonde est la gouvernance.	Deux

Non classifié – À l'usage de l'organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

ANALYSE APRÈS ACTION
TEMPÊTE DE VERGLAS DE L'HIVER 2017- RAPPORT FINAL D'ANALYSE APRÈS ACTION – 30 JUIN 2017

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTENUATION
		<p>délai de rétablissement du courant. On a affirmé qu'Énergie NB avait « trop promis » et « n'en avait pas assez fait », ce qui avait réduit la confiance à l'égard de la société de services publics et du GNB. Cette perception était injuste, car les renseignements communiqués par Énergie NB étaient exacts, selon l'information disponible au moment de leur diffusion. Les changements de l'évaluation des dégâts étaient imposés à Énergie NB en raison de l'évolution de la situation; ils étaient inévitables. Les changements touchant l'évaluation des dégâts et le calendrier de rétablissement ont causé de la déception, de la frustration et de la colère chez de nombreuses personnes qui sont restées dans leur maison privée de chauffage. La situation était particulièrement frustrante pour l'OMU NB pendant les 48 à 72 premières heures, puisque le plan d'intervention initial de l'organisation était fondé sur un délai de rétablissement estimatif de cinq jours. On a constaté que rien n'indiquait que les évaluations des dégâts établies par Énergie NB étaient erronées ou délibérément trompeuses.</p>	<p>de pannes de courant importantes. L'acquisition d'un logiciel moderne d'évaluation des dégâts des services publics d'électricité devrait être prioritaire.</p>		
	49	<p>Dans bien des cas, les gens ignoraient l'existence des centres d'accueil et de</p>	<p>L'OMU NB devrait envisager d'élaborer des brochures ou d'autre</p>	<p>Lacune La cause profonde est</p>	<p>Deux</p>

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTÉNUATION
		réchauffement et ne savaient pas où ils étaient situés. Compte tenu de la panne de courant, les communications et les annonces publiques étaient limitées.	matériel éducatif comportant de l'information au sujet des centres d'accueil et de réchauffement désignés, afin que les résidents puissent garder cette information avec leur trousse de préparation aux situations d'urgence.	la planification.	
2.9	TÉLÉCOMMUNICATIONS ET INSTALLATIONS				
	50	Les cellulaires demeurent le mode principal de communication de l'information. À plusieurs reprises, des membres de CROU se sont trouvés dans des zones de non-réception en raison de l'interruption des services cellulaires.	On devrait utiliser des téléphones satellites pour assurer un service d'appoint en ce qui concerne les communications sur le terrain.	Lacune La cause profonde est liée aux ressources.	Deux
	51	Les bureaux de l'OMU NB et le CPOU se trouvent au sous-sol d'un immeuble vétuste situé dans la plaine inondable de la rivière Saint-Jean, qui a déjà été inondé. On a signalé dans le passé l'éventualité de la perte totale de cette installation. Même si le CPOU a été jugé efficace, l'emplacement du centre demeure une source de préoccupation majeure.	L'OMU NB devrait être installée ailleurs dès que possible.	Lacune La cause profonde est liée aux ressources.	Deux
	54	Au plus fort de la situation d'urgence, la demande de connectivité accaparait les systèmes commerciaux de communication mobile, et dépassait parfois leur capacité, alors que les systèmes n'étaient pas conçus pour gérer une demande aussi élevée. Des	L'OMU NB devrait intégrer du matériel éducatif concernant l'« utilisation d'appareils de communication mobile » ou les « directives relatives au maintien de la connexion » à sa campagne média annuelle sur la gestion des situations	Lacune La cause profonde est la planification. L'éducation constitue un facteur contributif.	Deux

Non classifié – À l’usage de l’organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

TEMPÊTE DE VERGLAS DE L’HIVER 2017- RAPPORT FINAL D’ANALYSE APRÈS ACTION – 30 JUIN 2017

ANALYSE APRÈS ACTION

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D’ATTENUATION
		résidents envoyaient des vidéos ou des photos ou consultaient des sites de médias sociaux, tandis que d’autres essayaient de savoir comment allaient leurs parents et leurs amis. Les partenaires en matière de communications s’attendent à une telle éventualité, et ils ont élaboré des directives concernant l’utilisation de cellulaires dans une situation d’urgence. Le Nouveau-Brunswick doit élaborer du matériel semblable.	d’urgence. Des messages semblables devraient être joints à l’information publique diffusée pendant les situations d’urgence.		

Recommandations d'Énergie NB

Leçons et observations principales	Mesures recommandées	Calendrier
Les efforts visant à informer tous les clients sur la sécurité et sur la façon de se préparer aux tempêtes n'ont pas toujours été efficaces pour diverses raisons.	Un accent accru sur les campagnes de sécurité et sur la façon de se préparer aux tempêtes dans les communautés rurales, en coordination avec les dirigeants municipaux, les premiers intervenants et l'OMUNB afin de s'assurer que les clients soient informés et préparés avant la saison des tempêtes.	Novembre 2017
Les clients sont préoccupés par les priorités de rétablissement du courant d'Énergie NB. Ils se demandent pourquoi certains sont branchés alors que d'autres doivent attendre.	Simplifier les mises à jour sur les efforts de rétablissement du courant en mettant l'accent sur des ressources visuelles et des photographies qui expliquent la séquence des événements pour rétablir le courant. Créer des documents simples pour le personnel sur le terrain avec des explications visuelles sur diverses circonstances qui surviennent pendant les pannes de courant prolongées et le rôle des clients. (p.ex., réparer les mâts cassés, débrancher les appareils principaux dans la maison, fermer les disjoncteurs).	Novembre 2017
Malgré des efforts exceptionnels de communiquer l'information essentielle aux clients via les chaînes en ligne, en personne et dans les médias, nous n'avons pu atteindre tous les clients en tout temps.	Envisager de travailler avec l'OMUNB pour créer une station de diffusion d'urgence pour fournir de l'information essentielle aux Néo-Brunswickois en temps de crise.	Calendrier à déterminer en consultation avec l'OMUNB.
Certains clients étaient insatisfaits du manque de certitude sur les délais approximatifs de rétablissement du courant, en particulier dans la Péninsule acadienne, où les objectifs étaient rajustés et remis en fonction des évaluations réelles.	Examiner le processus d'évaluation d'Énergie NB afin de fournir des délais approximatifs de rétablissement du courant plus précis et de meilleures données des premières lignes. Veiller à ce que les évaluateurs d'Énergie NB soient équipés d'outils appropriés pour mener leurs travaux et communiquer leurs besoins. Dans le cadre d'un projet de modernisation, les experts d'Énergie NB vont proposer des investissements dans l'infrastructure de mesure avancée, y compris des compteurs intelligents, afin d'aider les équipes à déterminer et à réparer plus rapidement les pannes pendant les tempêtes et autres événements. L'infrastructure de mesure avancée a le potentiel de signaler automatiquement l'emplacement d'une panne et l'état du client, sans que le client aie à signaler la panne sur notre site Web ou en communiquant avec un représentant du Service à la clientèle.	Novembre 2017 Novembre 2017 En attente d'approbation du conseil d'administration et de réglementation, le déploiement est prévu avant la fin de l'année 2020 (environ 3 ans pour la mise en œuvre)
Le fait de laisser les équipes sur le terrain pendant la majorité du temps a créé une perception erronée chez certains clients selon laquelle les efforts de rétablissement du courant n'étaient pas coordonnés efficacement, mais la fourniture efficace de services aux équipes s'est traduite par une intervention plus rapide et plus efficace.	Examiner la façon dont l'évaluation et la gestion des tempêtes ainsi que le déplacement des équipes sont communiqués aux clients afin qu'ils comprennent mieux l'acheminement des travaux.	En cours (partie du processus d'amélioration continue)

Leçons et observations principales	Mesures recommandées	Calendrier
<p>Malgré le fait que nos infrastructures aient été conçues et construites pour résister aux conditions météorologiques extrêmes en hiver et à la charge de glace, certaines n'ont pas pu résister à l'intensité de cette tempête, en particulier dans les régions côtières au nord de la province.</p>	<p>Examen des normes avec la CSA afin de déterminer des méthodes pour accroître la résilience du réseau dans les régions vulnérables aux événements météorologiques extrêmes.</p> <p>Mise en œuvre de normes d'ingénierie afin de guider la prise de décision sur l'application de normes de conception spécifiques pour renforcer nos infrastructures contre les tempêtes dans les régions où les conditions météorologiques sont plus sévères. Cela renforcera nos infrastructures dans les régions vulnérables, par exemple le long du littoral nord-est.</p>	<p>Améliorations débuteront à l'automne 2017</p>
<p>La coordination de la réponse à la tempête avec les organismes partenaires, notamment l'OMUNB, la Croix-Rouge et les Forces armées canadiennes, a été complexe compte tenu de l'impact historique de cette tempête mi-hivernale sur nos clients et le réseau électrique.</p>	<p>Examiner les efforts réalisés lors de la tempête dans le but de préciser les rôles et les responsabilités en collaboration avec les organismes partenaires afin d'assurer une intervention efficace à l'avenir.</p>	<p>Calendrier et mesures à déterminer en consultation avec l'OMUNB et les organismes partenaires.</p>

Annexe A – Méthode d'examen et contributeurs

Pour cet examen, nous avons demandé la participation de diverses sources par l'intermédiaire de rencontres en personne, de discussions téléphoniques et de présentations écrites.

Énergie NB et l'OMUNB ont effectué leurs propres évaluations après action et présenté leurs rapports dans le cadre du processus d'examen global. Leurs rapports d'évaluation ont éclairé l'examen du greffier et ont été inclus dans le rapport final du greffier.

Rencontres publiques et présentations

Des rencontres publiques se sont déroulées du 2 au 6 avril 2017 à Tracadie, à Richibucto, à Miramichi, à Lamèque et à Bas-Caraquet.

Énergie NB et l'OMUNB ont commencé chaque rencontre publique par une présentation des principaux faits associés à la tempête de verglas. À la fin de chaque présentation, on a tenu une discussion en table ronde selon le format « World Café ». Ce style d'animation a permis à chaque participant de parler, de partager ses expériences et d'exprimer ses opinions. À leur table, les participants étaient invités à se réunir en petits groupes et à réfléchir à trois questions :

1. Qu'est-ce qui a bien fonctionné pendant la tempête de verglas?
2. Qu'est-ce qui n'a pas fonctionné?
3. Qu'est-ce qui peut être amélioré – recommandations?

Le public a également été invité à présenter des commentaires écrits par la poste ou par courriel à des adresses désignées. Plusieurs présentations ont été jointes en annexes au présent rapport ou fournies par l'intermédiaire d'un lien.

Fonctionnaires du gouvernement local et régionaux

Pendant la période des rencontres publiques, des réunions ont également eu lieu avec des fonctionnaires et du personnel du gouvernement local, ainsi qu'avec des représentants des commissions de services régionaux. Ces réunions ont eu lieu à Richibucto, à Miramichi et à Tracadie. Plusieurs gouvernements locaux et CSR ont donné suite à ces réunions avec des présentations écrites.

Dirigeants des Premières Nations

Le 31 mai 2017, une rencontre a été organisée par le chef Ginnish de la Première Nation d'Eel Ground (Natoaganeg). Plusieurs représentants des Premières Nations Mi'kmaq, qui ont été particulièrement touchés par la tempête de verglas, ont participé à cette réunion. Des représentants du Secrétariat des affaires autochtones, d'Affaires autochtones et du Nord Canada (AANC), de Santé Canada et de Mi'gmawew'l Tplu'taqunn Inc. ont également participé à cette rencontre.

Organismes d'intervention

En plus de recevoir leurs comptes rendus après action, des réunions ont eu lieu avec Énergie NB, le ministère de la Justice et de la Santé publique et la direction d'OMUNB.

Des réunions ont également eu lieu avec des représentants des ministères suivants, qui ont joué un rôle dans les interventions d'urgence :

- Ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux
- Ministère du Développement social
- Ministère de la Santé
- Ministère des Transports et de l'Infrastructure
- Ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance

Une rencontre a eu lieu avec la direction de la filiale néo-brunswickoise de la Société canadienne de la Croix-Rouge.

Un représentant des Forces armées canadiennes a été interrogé par téléphone.

Des documents et des renseignements complémentaires ont également été demandés aux organismes d'intervention pendant la préparation du présent rapport.

Analyse documentaire

Des renseignements ont été collectés dans de nombreuses sources, notamment les analyses après action précédentes. Un certain nombre de ces ressources sont citées dans la bibliographie à l'annexe B.

Annexe B – Bibliographie

- Association francophone des municipalités du Nouveau-Brunswick. (2017). *Recommandations pour améliorer la gestion des mesures d'urgence au N.-B. suite à la crise du verglas de janvier 2017*.
- Gouvernement du Canada. (2016). *Recensement de 2016*. Ottawa : gouvernement du Canada.
- CSR de Kent et OMUNB. (2017). *Kent Region - Ice Storm Review*.
- Conseil de conservation du Nouveau-Brunswick. (2017). *Lettre concernant l'examen interne dell'intervention de l'OMUNB et d'Énergie NB face à la tempête de verglas de février 2017*.
- CSR Péninsule acadienne. (2017). Rapport présenté à Mme Judy Wagner dans le cadre de son analyse suite à la tempête de verglas de janvier 2017.
- Énergie NB. (2017). *Leçons tirées de la tempête de verglas 2017*.
- Finn, J.-G. (2008). *Rapport du commissaire sur l'avenir de la gouvernance locale*.
- Gouvernement du Canada (29 juillet 2017). *Prévenez les empoisonnements au monoxyde de carbone*. Récupéré sur le site Web de Santé Canada : <https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/qualite-air/contaminants-air-interieur/prevenez-infiltrations-monoxyde-carbone-votre-maison.html>
- Gouvernement du Nouveau-Brunswick (janvier 2017). *Tempête de verglas – le 24 janvier 2017 : Information – Aide financière en cas de catastrophe*. Récupéré sur le site Web du gouvernement du Nouveau-Brunswick.
- Gouvernement du Nouveau-Brunswick (5 février 2017). *Le courant est rétabli pour la plupart des citoyens, mais la sécurité demeure une priorité*. Récupéré dans le communiqué : <http://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/ministeres/jsp/nouvelles/communiqu.2017.02.0147.html>
- James Bruce Security et services de gestion des interventions d'urgence. (2017). *Province of New Brunswick Preparedness, Action and Recovery-Winter 2017 Ice Storm: After Action Review Report*. Halifax.
- McKendy, M. (2017). *Améliorer les commissions de services régionaux au Nouveau-Brunswick – Rapport final*. Fredericton
- Ministère de la Justice et de la Sécurité publique. (2011). *PLAN RÉGIONAL D'INTERVENTION D'URGENCE D'OMUNB*. Gouvernement du Nouveau-Brunswick
- Nicolet, R. (1999). *Pour affronter l'imprévisible : les enseignements du verglas de 98*. Québec : Les Publications du Québec.
- Société canadienne de la Croix-Rouge. (2017). *Mise à jour des donations lors de la tempête de verglas du Nouveau-Brunswick*. Société canadienne de la Croix-Rouge.
- Statistique Canada. (2015). *La préparation aux situations d'urgence au Canada, 2014*. Ministre de l'Industrie, gouvernement du Canada.
- Ville de Miramichi (2017) Rapport d'événement concernant la tempête de verglas. Miramichi: Ville de Miramichi.
- Warren, F. J. et Lemmen, D. S. (2014). *Vivre avec les changements climatiques au Canada : perspectives des secteurs relatives aux impacts et à l'adaptation*. Ottawa (Ontario) : gouvernement du Canada.

Annexe C – Glossaire des termes

Terme	Définition
Analyses après action	Aux fins d'amélioration continue, une analyse après action est effectuée de manière à procéder à un examen détaillé et intentionnel des opérations menées durant un événement. L'AAA a pour but de noter les leçons apprises durant l'événement en faisant état des forces, des faiblesses et des lacunes en matière de ressources. En règle générale, une AAA comprend des observations, la classification des lacunes et, le cas échéant, des recommandations.
Centre des opérations d'urgence du Nouveau-Brunswick	Le Centre provincial des opérations d'urgence (CPOU) est situé au centre de santé Victoria, au 65, rue Brunswick, à Fredericton. À cet endroit, on trouve les installations de travail et les systèmes de communication nécessaires pour assurer une coordination efficace des interventions que doit mener l'ensemble du gouvernement en cas d'une urgence. Parmi les éléments opérationnels du CPOU, mentionnons le directeur de l'Organisation des mesures d'urgence (OMU), le personnel des communications, des opérations, du soutien administratif, les membres du Comité provincial des mesures d'urgence (CPMU), le personnel chargé de l'évaluation rattaché au Bureau du conseiller provincial en matière de sécurité, le personnel du service de la logistique et de la planification. Le CPOU est prêt à fonctionner 24 heures par jour, et ce, pour de longues périodes, au besoin.
Centres régionaux des opérations d'urgence	Les centres régionaux des opérations d'urgence (CROU) sont répartis dans la province, soit dans chacune des douze régions (gouvernements locaux). Quand la capacité d'intervention maximale d'une autorité locale est atteinte, on a recours aux CROU qui coordonnent alors le soutien grâce à des ressources supplémentaires et à des ententes d'assistance mutuelle. La direction des CROU est confiée aux coordonnateurs de la gestion régionale des urgences de l'OMU du Nouveau-Brunswick (OMU-NB), qui président les comités régionaux des mesures d'urgence (CRMU) composés de représentants des services régionaux participant à l'intervention. On peut adapter la composition des CRMU en fonction des besoins précis associés à un événement, et on peut y retrouver des représentants du gouvernement fédéral ou d'autres organismes, au besoin.
Commissions de services régionaux (CSR)	12 organismes de prestation de services dans l'ensemble du N.-B. qui offrent des services de gestion des déchets solides et d'aménagement du territoire, encouragent les ententes volontaires de service entre les communautés intéressées et servent de forum régional pour la collaboration entre les communautés concernant les questions régionales.
District de services locaux	Secteur rural non constitué en corporation avec des services fournis par l'intermédiaire du ministre de l'Environnement et des Gouvernements locaux, par des gestionnaires des services locaux du Ministère en vertu de la <i>Loi sur les municipalités</i> . Les districts de services locaux n'ont pas de fonctionnaires élus.
Municipalité	Secteur constitué en corporation (ville, village, communauté rurale ou municipalité régionale) avec un maire et un conseil et assujetti à la <i>Loi sur les municipalités</i> et à d'autres lois.
Organisation des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick (OMU ou OMUNB)	L'Organisation des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick (OMUNB) est l'organisme provincial responsable de la gestion des urgences. L'OMUNB s'efforce de réduire les pertes de vie et les blessures ainsi que les dommages matériels et environnementaux et s'assure que les fonctionnaires, les intervenants et le public disposent de l'information, du soutien et de la formation nécessaires pour bien se préparer aux situations d'urgence et aux désastres.
Secteur constitué en municipalité	Municipalités, communautés rurales et municipalités régionales
Service d'urgence 911, N.-B.	Défini, en vertu de la <i>Loi sur le service d'urgence 911</i> , comme un système provincial assurant la coordination des services d'urgence et des rapports des urgences aux fournisseurs de services d'urgence par l'intermédiaire d'un centre de prise d'appels pour la sécurité du public.

Annexe D – Mandat du premier ministre Brian Gallant



Le 3 février 2017

Madame Judy Wagner
Greffière du Conseil exécutif et chef de la fonction publique
Bureau du Conseil exécutif
C.P. 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H1

Objet : Lettre de nomination et de mandat
Examen interne – Tempête de verglas de janvier et février 2017 au Nouveau-Brunswick

Madame,

Je suis heureux que vous ayez accepté ma demande en vue d'entreprendre un examen des événements qui se sont produits principalement dans les régions est et nord-est du Nouveau-Brunswick par suite de la tempête de verglas des 24 et 25 janvier 2017.

Comme vous le savez, cette tempête a causé le plus grand nombre de pannes de courant de l'histoire de la province. En effet, quelque 60 000 clients, c'est-à-dire plus de 130 000 personnes du Nouveau-Brunswick ont été privées d'électricité en plein hiver, certaines pendant plus de deux semaines.

Vu l'ampleur de l'événement, les répercussions graves sur la vie d'un si grand nombre de citoyens du Nouveau-Brunswick, la complexité des efforts d'intervention, et la possibilité de déterminer ce qui a bien marché ainsi que de mettre en pratique ce que nous avons appris pour apporter des améliorations à l'avenir, je demande que vous réalisiez un examen exhaustif de la situation. Votre mandat principal consiste à effectuer un examen factuel des aspects suivants et, s'il y a lieu, à formuler des recommandations :

1. L'état de préparation afin d'atténuer les répercussions des événements météorologiques en général, et particulièrement ceux associés à la pluie verglaçante.
2. L'état de préparation en ce qui a trait à l'intervention d'urgence à l'échelle locale et provinciale, ainsi que par Énergie N.-B. et d'autres fournisseurs de services de communication : Y avait-il des vulnérabilités qui auraient dû être réglées avant la tempête? Dans quelle mesure les leçons apprises lors d'événements antérieurs ont-elles été intégrées dans la planification de la préparation?

Office of the Premier / Cabinet du premier ministre

P.O. Box/C.P. 6000 Fredericton New Brunswick/Nouveau-Brunswick E3B 5H1 Canada Tel./Tél. (506) 453-2144 Fax/Télééc. (506) 453-7407 E-mail/Courriel premier@gnb.ca/ premierministre@gnb.ca

www.gnb.ca



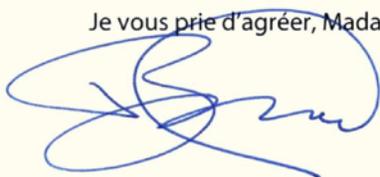
3. L'efficacité des évaluations précoces des risques et des processus de prise de décisions, et l'incidence de ceux-ci sur le succès des interventions à plus long terme.
4. L'efficacité de la façon avec laquelle les interventions ont été coordonnées et gérées : Les rôles et responsabilités étaient-ils clairs et exécutés comme il faut? Les plans et procédures déjà en vigueur ont-ils été exécutés et ont-ils eu l'effet escompté? Quel processus devra être mis en place pour apporter des améliorations à cet égard?
5. La mesure dans laquelle les intervenants étaient prêts pour effectuer leur travail de façon efficace : Les intervenants avaient-ils accès aux renseignements, aux équipements et aux outils nécessaires? Les intervenants étaient-ils formés adéquatement pour exécuter leur travail de façon efficace?
6. L'efficacité de la sensibilisation des citoyens touchés : S'est-on occupé des populations vulnérables de façon appropriée? Dans quelle mesure les efforts déployés pour réduire l'anxiété et maximiser le confort des résidents touchés ont-ils été une réussite? Qu'est-ce qu'on aurait pu faire de plus?
7. L'efficacité des programmes de bénévolat et des programmes gouvernementaux pour répondre de façon appropriée aux besoins des personnes touchées : Quelles ont été les lacunes en matière de programmation, le cas échéant? Selon les résidents, y avait-il des secteurs qui auraient dû être abordés, mais qui ne l'ont pas été? Les résidents ont-ils pu facilement avoir accès au Programme d'aide financière en cas de catastrophe? Le Programme d'aide financière en cas de catastrophe a-t-il offert le secours approprié? Où peut-on apporter des améliorations?
8. L'efficacité des communications :
 - a) Communications opérationnelles : Y a-t-il eu des obstacles aux communications opérationnelles en ce qui concerne l'équipement ou les processus d'échange de renseignements?
 - b) Communications avec les médias et communications publiques : Comment les communications avec les médias se sont-elles déroulées? Quel rôle les médias sociaux ont-ils joué? Les messages essentiels ont-ils été diffusés au public en temps opportun? Y a-t-il des possibilités d'amélioration?
9. La nature des répercussions secondaires sur les collectivités touchées : Quelles ont été les répercussions à moyen et long terme sur les infrastructures, l'économie, les programmes éducatifs, le système de soins de santé et les autres qui sont associés à la tempête? Y a-t-il eu des répercussions non anticipées? Comment celles-ci seront-elles atténuées? Le seront-elles?
10. Le traitement réservé aux intervenants et aux bénévoles au cours de l'événement, et après celui-ci : Les employés et les bénévoles ont-ils été traités adéquatement et avec le respect voulu par leurs employeurs respectifs et les personnes qui ont obtenu des services?

L'Organisation des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick et la Société d'énergie du Nouveau-Brunswick ont toutes deux indiqué qu'elles prévoient effectuer leur propre examen interne par suite de cet événement. Je m'attends à ce que vous utilisiez ces examens dans le cadre de votre examen plus global. De plus, vous aurez accès à tous les documents pertinents dont le gouvernement provincial a le contrôle aux fins de la réalisation de l'examen.

Enfin, je m'attends à ce que vous fassiez appel, entre autres, aux résidents touchés, aux dirigeants communautaires, aux représentants et représentantes élus et aux organismes bénévoles. Je vous prie de coordonner cette approche avec mon bureau. Le Chef de cabinet Jordan O'Brien sera la personne-ressource principale au Cabinet du premier ministre en ce qui concerne cet examen.

Vous devrez présenter un rapport comprenant des recommandations, au plus tard le 31 juillet 2017.

Je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes meilleurs sentiments.



Brian Gallant

Annexe E – Préparation, intervention et activités de rétablissement du Nouveau-Brunswick – Tempête de verglas de l’hiver 2017

**GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK
PRÉPARATION, INTERVENTION ET RÉTABLISSEMENT
TEMPÊTE DE VERGLAS DE L’HIVER 2017**

ANALYSE APRÈS ACTION

Le 30 juin 2017

Rapport final d’analyse après action

Présenté à :

M. Mike Comeau
Sous-ministre
Ministère de la Justice et de la Sécurité publique du Nouveau-Brunswick

Préparé par :

Jim Bruce
James Bruce Security and Emergency Management Services
33, promenade Paul Thomas
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)
B2W 6A1

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ.....	II
1 INTRODUCTION.....	1
1.1 BUT.....	1
1.2 PORTÉE.....	1
1.3 CADRE DE RÉFÉRENCE.....	1
1.4 MÉTHODOLOGIE.....	2
1.5 CLASSIFICATION DES LACUNES ET DES POINTS FORTS.....	3
1.6 DÉFINITIONS.....	4
2 CONCLUSIONS.....	4
2.1 GÉNÉRALITÉS.....	4
2.2 PRÉPARATION.....	5
2.3 PLANIFICATION.....	7
2.4 FORMATION.....	10
2.5 OPÉRATIONS.....	11
2.5.1 Généralités.....	11
2.5.2 Coordination des opérations.....	14
2.5.3 Bénévoles.....	16
2.5.4 Centres d’accueil et de réchauffement.....	17
2.5.5 Déploiement militaire.....	18
2.6 RÉTABLISSEMENT.....	20
2.7 RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....	20
2.8 COMMUNICATIONS PUBLIQUES.....	20
2.9 TÉLÉCOMMUNICATIONS ET INSTALLATIONS.....	25
3 CONCLUSION.....	27
ANNEXE A – RÉSUMÉ DES OBSERVATIONS ET DES RECOMMANDATIONS.....	28

RÉSUMÉ

Pendant la période du 24 janvier au 6 février 2017, le Nouveau-Brunswick a été frappé par une tempête de verglas qui a engendré une perte catastrophique d'alimentation électrique dans l'ensemble des régions du centre, du centre-sud, de l'est et du nord-est du Nouveau-Brunswick, y compris dans la Péninsule acadienne. La tempête a provoqué des pannes de courant sans précédent qui ont touché plus de 130 000 clients d'Énergie NB, c'est-à-dire environ 286 000 personnes. Le comté de Kent et les régions de Miramichi et de la Péninsule acadienne ont été les plus durement touchés. Des pannes de courant de cette ampleur et d'une telle durée ne s'étaient jamais vues dans la province, et Énergie NB a dû demander l'aide de fournisseurs de services partenaires de territoires voisins. L'Organisation des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick (OMU NB) a coordonné les opérations d'intervention avec les autorités locales afin de fournir des ressources et de l'aide, au besoin, pour assurer la protection des personnes et des biens, comme l'exige son mandat. Afin d'évaluer l'efficacité des plans et des procédures en place à l'heure actuelle, et conformément à son programme d'amélioration continue, le ministère de la Justice et de la Sécurité publique (JSP) a confié à James Bruce Security and Emergency Management Services le mandat d'examiner les mesures de préparation et d'intervention en lien avec les répercussions de la tempête, dans le but de déterminer ce qui a bien fonctionné et ce qui devrait être amélioré avant qu'une autre situation de ce genre se présente.

Dans l'ensemble, l'intervention provinciale a été très bien exécutée. Le Nouveau-Brunswick dispose d'un système de gestion des situations d'urgence bien établi qui a bien fonctionné pendant cet événement. Bien qu'il y ait eu deux décès et environ 49¹ cas de maladies causées par une intoxication au monoxyde de carbone, il est déterminé que ceux-ci ont découlé directement d'un manque de préparation publique, et non pas de l'inaction du gouvernement. Même si le risque d'intoxication au monoxyde de carbone est bien connu, les gens ont adopté un comportement très dangereux, par exemple en utilisant des génératrices et des sources de chaleur à flamme nue dans des zones non ventilées. Ce comportement dangereux s'est poursuivi même après que les décès aient été connus et qu'une vaste campagne d'information ait été mise en œuvre, y compris des visites de vérification de sécurité porte-à-porte.

Les détails de la méthode d'analyse et les observations qui en découlent sont contenus dans le présent rapport. Les principales conclusions sont résumées ci-dessous :

Tous les services d'aide aux victimes nécessaires ont été assurés en temps opportun.

Les établissements de soins spéciaux, sauf quelques exceptions, ne sont pas préparés pour les événements météorologiques violents. Il leur manque des éléments fondamentaux, notamment un plan de gestion des situations d'urgence, une source d'alimentation électrique de secours et un plan de continuité des activités.

L'organisation au niveau des coordonnateurs de la gestion régionale des urgences (CGRU) est largement inadéquate. On compte actuellement six CGRU. Compte tenu des vastes répercussions de la tempête de verglas, les cinq CGRU qui étaient disponibles suffisaient à peine pour gérer l'intervention. On peut douter qu'ils soient en mesure de gérer un événement qui aurait des répercussions plus importantes ou qui durerait plus longtemps. Sauf de très rares exceptions, les municipalités rurales et les districts de services locaux (DSL) des régions touchées n'étaient pas

¹Le ministère de la Santé a déclaré que 49 personnes avaient été hospitalisées en raison d'un empoisonnement au monoxyde de carbone, tandis que l'OMU NB a fait état de 45 victimes. Les statistiques du ministère de la Santé seront utilisées dans l'ensemble du présent rapport.

Non classifié – À l’usage de l’organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

ANALYSE APRÈS ACTION

RAPPORT FINAL D’ANALYSE APRÈS ACTION DE LA TEMPÊTE DE VERGLAS DE L’HIVER 2017 – 30 JUIN 2017

prêts à faire face à la tempête de verglas ou à d’autres situations d’urgence. Les plans et les procédures de gestion des urgences étaient nettement inadéquats ou inexistantes. Les maires et les autorités locales comprennent et acceptent leur mandat de gestion des urgences, mais en raison des pressions conflictuelles exercées sur les ressources, ils n’ont pas maintenu leur programme de gestion des urgences à un niveau acceptable. Étant donné leurs niveaux de ressources, la situation ne devrait pas changer sans un investissement de la part du gouvernement provincial. À l’heure actuelle, 23 municipalités à l’échelle de la province n’ont pas présenté de plans de gestion des situations d’urgence pour examen par les CGRU. La situation ne devrait donc pas être très différente dans les autres régions rurales de la province.

Il est important de souligner que les gens de l’OMU NB et des municipalités ou des DSL, y compris de nombreux bénévoles et organisations du secteur privé, ont travaillé fort pour assurer la sécurité des personnes privées de courant alors que la température était très froide. Toutes les personnes qui ont participé aux opérations d’intervention doivent être félicitées pour leurs efforts.

1 INTRODUCTION

Pendant la période du 24 janvier au 6 février 2017, le Nouveau-Brunswick a été frappé par une tempête de verglas qui a engendré une perte catastrophique d'alimentation électrique dans l'ensemble des régions du centre, du centre-sud, de l'est et du nord-est du Nouveau-Brunswick, y compris dans la Péninsule acadienne. La tempête a provoqué des pannes de courant sans précédent qui ont touché plus de 130 000 clients d'Énergie NB, c'est-à-dire environ 286 000 personnes. Le comté de Kent et les régions de Miramichi (comté de Northumberland) et de la Péninsule acadienne (comté de Gloucester) ont été les plus durement touchés². Des pannes de courant de cette ampleur et d'une telle durée ne s'étaient jamais vues dans la province, et Énergie NB a dû demander l'aide de fournisseurs de services partenaires de territoires voisins. L'Organisation des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick (OMU NB) a coordonné les opérations d'intervention avec les autorités locales afin de fournir des ressources et de l'aide, au besoin, pour assurer la protection des personnes et des biens, comme l'exige son mandat.

Conformément à sa politique d'amélioration continue de la sécurité et de la gestion des urgences, le ministère de la Justice et de la Sécurité publique (JSP) a confié à James Bruce Security and Emergency Management Services le mandat de réaliser une analyse après action (AAA) du degré de préparation et des mesures d'intervention et de rétablissement de la province et des responsables régionaux et locaux lors de la tempête de verglas. L'objectif de l'analyse après action est de tirer des leçons de la catastrophe afin d'améliorer davantage la sécurité publique dans la province.

1.1 BUT

Le présent document a pour but de faire état des forces, des faiblesses et des lacunes observées sur les plans de la préparation, de l'intervention et du rétablissement au niveau des autorités provinciales, régionales et locales du Nouveau-Brunswick lors de la tempête de verglas, du 24 janvier au 6 février 2017. Le rapport comporte des observations, une classification des lacunes, ainsi que des recommandations, le cas échéant.

1.2 PORTÉE

L'analyse met l'accent sur les mesures de préparation, d'intervention et de rétablissement dans les régions du centre, du centre-sud et de l'est du Nouveau-Brunswick, et principalement dans le nord-est de la province, y compris dans la Péninsule acadienne.

1.3 CADRE DE RÉFÉRENCE

Le cadre de référence a été conçu de manière à assurer une analyse complète de tous les aspects de la préparation, de l'intervention et du rétablissement au Nouveau-Brunswick aux niveaux provincial, régional et local, lors de la tempête de verglas. L'équipe responsable de l'AAA a été mandatée précisément pour examiner les éléments suivants :

- Les plans et les procédures;
- Les documents électroniques et matériels de JSP et d'autres ministères produits pendant l'événement;
- Le degré de préparation de tous les ordres de gouvernement et des intervenants concernés;

²Parmi les comtés touchés, mentionnons les comtés d'Albert, de Gloucester, de Northumberland, de Kent, de Westmorland et de Kings et les régions avoisinantes. Des pannes d'électricité ont été signalées dans d'autres comtés, mais le courant a été rétabli assez rapidement.

Non classifié – À l'usage de l'organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

ANALYSE APRÈS ACTION

RAPPORT FINAL D'ANALYSE APRÈS ACTION DE LA TEMPÊTE DE VERGLAS DE L'HIVER 2017 – 30 JUIN 2017

- Une évaluation des processus, des plans et des résultats, y compris, mais sans s'y limiter, les actions durant la phase d'avertissement, les actions durant la phase d'intervention et les actions durant la phase de rétablissement;
- La coordination interorganismes, y compris :
 - l'Organisation des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick;
 - le Comité des sous-ministres sur la gestion de la sécurité et des urgences;
 - les propriétaires et exploitants d'infrastructures essentielles (p. ex. Énergie NB);
 - les premiers intervenants, y compris les services 911;
 - les municipalités;
 - les organisations non gouvernementales (ONG) et les organismes bénévoles;
- les messages publics.

1.4 MÉTHODOLOGIE

Une liste des principaux acteurs et intervenants et des questions se rapportant à l'événement a été produite en collaboration avec JSP. Des séances de groupes de discussion et des rencontres de discussion ouverte ont eu lieu avec les représentants du gouvernement, les dirigeants communautaires, les propriétaires et les exploitants d'infrastructures essentielles, les premiers intervenants et les membres du public. Des séances de rétroaction individuelles ont eu lieu avec certains intervenants. Des entretiens ont été menés en personne ou par téléphone. Les commentaires découlant de l'ensemble des séances ont été analysés pour cerner les lacunes, les faiblesses et les forces des capacités de préparation, d'intervention et de rétablissement aux niveaux provincial, régional et local [municipalités et districts de services locaux (DSL)]. Parmi les principaux acteurs et intervenants, mentionnons les représentants des ministères provinciaux, des services de premiers intervenants (police, incendie et ambulance), des administrations municipales, des DSL, des organisations non gouvernementales, du secteur privé et du public.

Des représentants des ministères, des municipalités, des collectivités et des organismes non gouvernementaux suivants ont été interrogés :

Ministères et organismes provinciaux

- Ambulance Nouveau-Brunswick (ANB)
- Services de réception d'appels 911
- Organisation des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick (OMU NB)
- Ministère de la Justice et de la Sécurité publique (JSP)
- Ministère de la Santé (MS)
- Ministère du Développement social (DS)
- Ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux
- Ministère du Développement de l'énergie et des ressources
- Bureau du Conseil exécutif
- Cabinet du premier ministre

Municipalités et collectivités

- Comté de Kent
- Miramichi (comté de Northumberland)
- Péninsule acadienne (comté de Gloucester)
- Comité consultatif des districts de services locaux

Organismes fédéraux

- Sécurité publique Canada
- Gendarmerie royale du Canada

Organisations non gouvernementales

- Société canadienne de la Croix-Rouge
- Bell Aliant

En plus des entrevues, une analyse après action des intervenants en cas d'urgence, de la documentation et du matériel associés à la préparation et à l'intervention provinciales ainsi que des communiqués ont fait l'objet d'une vérification exhaustive.

1.5 CLASSIFICATION DES LACUNES ET DES POINTS FORTS

Aux fins du présent rapport, les lacunes et les forces sont classées comme suit :

Une **lacune critique** est un sérieux manque de capacité opérationnelle qui pourrait causer l'échec de la mission ou entraîner des décès inutiles ou des blessures graves.

Une **lacune** est une faiblesse d'une capacité qui pourrait nuire aux opérations.

Une **lacune mineure** est une faiblesse opérationnelle qui, si elle est corrigée, pourrait améliorer l'efficacité.

Une **force** est considérée comme une « pratique exemplaire ».

Dans la mesure du possible, les causes profondes des lacunes sont précisées. L'expérience et les recherches ont démontré que la cause profonde d'une lacune est normalement liée à l'un des aspects suivants :

Gouvernance. Cette catégorie englobe, sans s'y limiter, les problèmes liés à la structure organisationnelle d'urgence, au cadre décisionnel, aux politiques et aux directives et au contrôle des autorités.

Planification. Cette catégorie englobe, sans s'y limiter, les problèmes liés à l'organisation d'urgence, aux communications, au soutien opérationnel et logistique, à la compatibilité des plans et des procédures et à l'interfonctionnement avec d'autres organisations.

Formation et éducation. Cette catégorie englobe les lacunes de la formation individuelle et collective à tous les niveaux de l'organisation de gestion des urgences, qui limitent l'efficacité ou empêchent l'exercice d'un rôle, d'une fonction ou d'une tâche. Elle englobe également les lacunes de l'éducation au sein de l'organisation de gestion des urgences et parmi la population en général.

Ressources. Cette catégorie englobe les lacunes sur le plan des ressources (installations, ressources humaines, équipement et matériel) nécessaires à l'exercice d'un rôle, d'une fonction ou d'une tâche.

1.6 DÉFINITIONS

Les définitions suivantes s'appliquent au présent document :

L'**efficacité** est la production d'un résultat souhaité, décidé et concluant dans la gestion des mesures d'intervention lors de la tempête de verglas.

Le **niveau de la direction (niveau stratégique)** désigne les équipes de direction supérieure au sein du gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Les **districts de services locaux (DSL)** sont des collectivités qui n'ont pas de gouvernance locale et qui sont sous la juridiction de la province.

Le **niveau municipal** désigne les équipes de gestion au sein des municipalités touchées et des districts de services locaux.

Le **niveau opérationnel** désigne les équipes de gestion au sein des ministères provinciaux ainsi qu'à l'échelle fédérale et municipale chargées de fournir des ressources et de coordonner les mesures d'intervention.

La **préparation** est un cycle continu de planification, de formation et de validation de toutes les facettes de l'organisation d'urgence, des ressources, de la formation et des plans et procédures des mesures d'urgence. Le but est d'assurer une intervention rapide et efficace lorsque survient une situation d'urgence de n'importe quel type, n'importe où dans la province.

Le **rétablissement** constitue la phase finale d'une intervention d'urgence. Pendant la phase de rétablissement, une organisation passe des opérations d'urgence aux activités normales, dans le but de rétablir un état optimal. Le rétablissement englobe, sans s'y limiter, le soutien psychologique, la reprise des services, la reconstruction ou le remplacement des installations et le nettoyage environnemental.

L'**intervention** est l'application des ressources appropriées au bon moment afin de prévenir ou de réduire les répercussions d'une tempête de verglas hivernale.

2 CONCLUSIONS

2.1 GÉNÉRALITÉS

La tempête de verglas qui a touché le Nouveau-Brunswick entre le 24 et le 26 janvier 2017 a causé des dommages sans précédent au réseau électrique et a entraîné une perte catastrophique d'alimentation en électricité qui s'est prolongée jusqu'au 6 février 2017. Dans ce contexte, les groupes vulnérables au sein de la population de la province (p. ex. les personnes âgées et les malades) étaient exposés à un risque d'hypothermie, et le risque s'accroissait avec le temps en raison de la panne de courant prolongée. Il y avait aussi des risques d'incendie, d'empoisonnement au monoxyde de carbone et d'empoisonnement alimentaire. Malheureusement, il y a eu deux décès et de nombreuses hospitalisations attribuables à un empoisonnement au monoxyde de carbone. L'intervention d'urgence du Nouveau-Brunswick lors de la tempête de verglas comportait des centres d'accueil et de réchauffement opérationnels, la diffusion de messages publics et un soutien d'ordre général visant à permettre aux gens de rester chez eux. L'AAA a été réalisée dans ce contexte.

Non classifié – À l’usage de l’organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

ANALYSE APRÈS ACTION

RAPPORT FINAL D’ANALYSE APRÈS ACTION DE LA TEMPÊTE DE VERGLAS DE L’HIVER 2017 – 30 JUIN 2017

Pendant cette situation d’urgence et cette période difficile, les collectivités du Nouveau-Brunswick se sont regroupées pour offrir le mieux possible une aide, des fournitures et des ressources. Il y a lieu de souligner cette démonstration d’esprit communautaire, de collaboration et d’entraide de la part des Néo-Brunswickois. En outre, l’équipe du Centre provincial des opérations d’urgence (CPOU) est hautement qualifiée et a répondu à tous les besoins d’une manière efficace et efficiente tout au long de l’intervention.

Malgré la perte catastrophique d’alimentation électrique, la population des collectivités touchées a été très reconnaissante du dévouement et de l’ardeur au travail des membres du personnel d’Énergie NB qui se sont employés à rétablir le courant dans les collectivités. Il y a lieu de féliciter Énergie NB d’avoir réussi à rétablir le courant, compte tenu des dommages subis par les infrastructures.

Les conclusions de l’AAA sont présentées sous forme d’observations et de recommandations sous les titres suivants :

- Préparation;
- Planification;
- Formation;
- Opérations;
- Rétablissement;
- Rôles et responsabilités;
- Communications publiques;
- Télécommunications et installations.

Les principales observations et recommandations sont résumées à l’annexe A.

2.2 PRÉPARATION

Observation n° 1

Les établissements de soins spéciaux, sauf quelques exceptions, ne sont pas préparés en cas d’événements météorologiques violents. Il leur manque des éléments fondamentaux, notamment un plan de gestion des situations d’urgence, une source d’alimentation électrique de secours et un plan de continuité des activités. Ainsi, certains clients de ces établissements étaient renvoyés chez eux ou dirigés vers des hôpitaux. Ces mesures compromettaient la sécurité des clients. Les hôpitaux n’étaient pas en mesure d’accueillir ces personnes, et au moins un client a été envoyé chez un proche âgé. Ce dernier n’a pas été avisé qu’un proche était envoyé chez lui. De plus, le client a été envoyé dans une maison privée de courant auprès d’un parent qui n’était pas en mesure de répondre à ses besoins. Outre le privilège de gagner de l’argent en offrant des soins spéciaux, les propriétaires et exploitants d’établissements de soins spéciaux ont la responsabilité de veiller à la sécurité des clients. Il s’agit là d’une **lacune critique**. La cause profonde est la **gouvernance**.

Recommandation n° 1

Il est recommandé que le gouvernement du Nouveau-Brunswick mette en place des normes de gestion des urgences pour les établissements de soins spéciaux et veille à ce qu’elles soient respectées.

Observation n° 2

Non classifié – À l'usage de l'organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

ANALYSE APRÈS ACTION

RAPPORT FINAL D'ANALYSE APRÈS ACTION DE LA TEMPÊTE DE VERGLAS DE L'HIVER 2017 – 30 JUIN 2017

Les petites municipalités, les villages et les DSL disposent de ressources limitées pour élaborer et maintenir un programme de gestion des urgences. En outre, la plupart des petites municipalités ne peuvent pas entreprendre d'opérations d'intervention d'urgence sans aide extérieure. Dans les régions touchées, les maires et les autorités locales comprennent et acceptent leur mandat de gestion des urgences, mais en raison des pressions conflictuelles exercées sur les ressources, n'ont pas maintenu leur programme de gestion des urgences à un niveau acceptable³. Étant donné leurs niveaux de ressources, la situation ne devrait pas changer sans un investissement de la part du gouvernement provincial. Afin de maximiser les ressources, le cadre régional de gestion des urgences devrait être renforcé le plus rapidement possible. Les recherches ont révélé que lorsqu'une analyse et un recensement des ressources sont effectués, la plupart des petites municipalités disposent de plus de ressources et de capacités qu'elles ne le croyaient. Il s'agit là d'une **lacune critique**. La cause profonde est la **planification** à l'échelle locale.

Recommandation n° 2

Il est recommandé que la planification et la préparation dans les secteurs qui n'ont pas été durement touchés soient aussi évaluées dès que possible. Au besoin, l'élaboration et le renforcement des capacités régionales de gestion des urgences devraient constituer une priorité gouvernementale.

Observation n° 3

Des membres importants du personnel de l'Organisation des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick (OMU NB) étaient absents pendant les opérations, pour des raisons d'ordre administratif (congé prévu et cours-conférence); toutefois, le directeur de l'OMU NB et le gestionnaire des opérations ont été rapidement rappelés. Il a donc fallu confier des rôles clés à des personnes moins chevronnées. Dans l'ensemble, il s'agit d'une **lacune**. La cause profonde est la **gouvernance**.

Recommandation n° 3

Dans le cas d'opérations prolongées, il est recommandé que le personnel soit rappelé, dans la mesure du possible, que les congés soient annulés et que les fonctions administratives, comme les cours, soient reportées. Une politique devrait être mise en place pour rembourser les frais des employés liés à l'annulation d'activités. Il est également recommandé qu'un directeur adjoint de l'OMU NB soit nommé à titre de priorité immédiate. Le titulaire de ce poste pourrait être choisi parmi le personnel existant. Il faudrait élaborer une politique stipulant qu'en l'absence du directeur de l'OMU NB, le directeur adjoint assume l'autorité et les responsabilités du directeur.

Observation n° 4

L'organisation au niveau des coordonnateurs de la gestion régionale des urgences (CGRU) est largement inadéquate. Il y a actuellement six CGRU. Quatre se sont vu attribuer la responsabilité de deux régions, un est responsable de trois régions et l'autre, d'une région. Pendant la tempête de verglas, il est devenu évident que des ressources supplémentaires étaient nécessaires. Par exemple, le CGRU responsable de la Péninsule acadienne, en particulier, était chargé de gérer une région trop vaste pour une seule personne. Un CGRU n'était pas disponible durant l'intervention lors de la tempête de verglas. Compte tenu des vastes répercussions de la tempête de verglas, les cinq CGRU qui étaient disponibles suffisaient à peine pour gérer l'intervention, et l'on peut douter qu'ils soient en mesure de gérer un événement qui aurait des incidences plus importantes ou qui durerait plus longtemps.

³Le niveau de planification et de préparation dans les régions rurales de la province qui n'ont pas été touchées aussi durement que la Péninsule acadienne n'est pas évalué dans la présente AAA.

Non classifié – À l’usage de l’organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

ANALYSE APRÈS ACTION

RAPPORT FINAL D’ANALYSE APRÈS ACTION DE LA TEMPÊTE DE VERGLAS DE L’HIVER 2017 – 30 JUIN 2017

Un CGRU d’une région non touchée a été réaffecté dans la Péninsule acadienne et s’est vu confier la gestion du poste de commandement du lieu d’incident (PCI). Le PCI a été déployé pour exécuter des fonctions distinctes qui n’étaient pas gérées par le CGRU, et n’a donc pas allégé la charge des CGRU qui travaillaient déjà dans la région. Malgré l’affectation du CGRU d’Edmundston dans la Péninsule acadienne, les CGRU ont été contraints d’effectuer des heures de travail excessivement longues sans bénéficier d’un repos adéquat. Cela aurait pu avoir des conséquences graves sur leur rendement, y compris sur la prise de décisions. Il s’agit d’une **lacune critique**. **La cause profonde est liée aux ressources**. La **planification** pourrait avoir été un facteur contributif.

Recommandation n° 4

Il est recommandé que les niveaux de dotation en CGRU soient revus, rationalisés et ajustés, au besoin, afin d’assurer une capacité opérationnelle. Un effectif minimal de 12 CGRU est recommandé.

Observation n° 5

Le « réseau » d’Énergie NB constitue un élément crucial des infrastructures essentielles provinciales. Le temps violent est la principale cause de pannes de courant au Canada. On s’attend à ce que les changements climatiques modifient la configuration des précipitations, et à ce que des événements de précipitations plus intenses soient plus fréquents, particulièrement durant l’hiver et au printemps. Énergie NB travaille actuellement en étroite collaboration avec le groupe de travail sur l’adaptation au climat de l’Association canadienne de l’électricité et le Secrétariat des changements climatiques du Nouveau-Brunswick au sujet des changements météorologiques, des plans d’adaptation et des stratégies. Il s’agit d’une **force**.

Recommandation n° 5

Aucune recommandation n’est requise.

Observation n° 6

La coordination entre l’OMU NB et Énergie NB a commencé avant la tempête de verglas. Énergie NB a mis en œuvre de bonnes mesures de précaution avant que la tempête frappe la province. En travaillant en étroite collaboration avec les spécialistes des prévisions météorologiques, les représentants de l’OMU NB et les gestionnaires locaux d’Énergie NB, Énergie NB s’est assurée que des équipes internes et externes chargées de l’alimentation électrique étaient déjà en place, conformément aux protocoles existants d’intervention d’urgence. Cinquante équipes étaient sur place avant que la tempête touche la région. Il s’agit d’une pratique exemplaire et d’une **force**.

Recommandation n° 6

Aucune recommandation n’est requise.

2.3 PLANIFICATION

Observation n° 7

Sauf de très rares exceptions, les plans et les procédures de gestion des urgences des municipalités rurales et des DSL étaient nettement inadéquats ou inexistants. En outre, un certain nombre de municipalités ont

Non classifié – À l'usage de l'organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

ANALYSE APRÈS ACTION

RAPPORT FINAL D'ANALYSE APRÈS ACTION DE LA TEMPÊTE DE VERGLAS DE L'HIVER 2017 – 30 JUIN 2017

signalé une absence de contact avec les intervenants et les organismes provinciaux; il semblait également y avoir une déconnexion à l'intérieur de la province, au niveau des municipalités, des représentants des DSL et des autres organismes de services en ce qui a trait aux intervenants qui étaient responsables des divers éléments d'une intervention d'urgence et qui étaient censés assurer le financement. Dans la plupart des cas, les collectivités ne sont pas en mesure de développer elles-mêmes une capacité efficace de gestion des urgences. Pour établir la capacité nécessaire en matière de gestion des urgences, il faut intégrer complètement les ressources locales à une organisation régionale de gestion des urgences, selon un plan commun. Il s'agit là d'une **lacune critique**. La cause profonde est la **planification**. La **gouvernance** pourrait être un facteur contributif.

Recommandation n° 7

Il est recommandé qu'en l'absence de plans de gestion des urgences, on élabore, à l'échelon municipal, des plans compatibles et interfonctionnels avec les plans provinciaux. Dans les secteurs qui manquent de ressources, il est recommandé que l'organisation et le plan régionaux de gestion des urgences soient renforcés à titre de priorité. Le processus de planification devrait être dirigé par les CGRU. Une formation en matière de gestion des urgences sera également nécessaire.

Note éditoriale :

On signale que des discussions sont en cours en vue de former un comité de gestion des urgences composé de représentants de la Péninsule acadienne. Le CGRU devrait en faire partie. Le comité devrait avoir pour mandat de déterminer et d'uniformiser les rôles et les responsabilités en matière de gestion des urgences.

Observation n° 8

Les effectifs ayant reçu une formation formelle en matière de gestion des urgences ne sont pas suffisants en dehors des grandes villes du Nouveau-Brunswick. Parallèlement, dans le cadre de séances d'examen public, un certain nombre de maires ont mentionné que le cours relatif aux centres des opérations d'urgence et l'orientation des représentants élus devaient être offerts à l'échelon local. Les trois raisons suivantes ont été invoquées pour justifier ce besoin : la formation doit être basée sur les capacités locales; il est coûteux, pour les petites collectivités, d'envoyer les membres du personnel suivre une formation centralisée et les gestionnaires des mesures d'urgence occupent des postes clés au sein de leur municipalité et ne devraient pas s'absenter pendant plus d'un jour ou deux. Il s'agit là d'une **lacune**. La cause profonde est la **gouvernance**. Les **ressources** pourraient constituer un facteur contributif.

Recommandation n° 8

Il est recommandé que le cours relatif aux centres des opérations d'urgence et l'orientation des représentants élus soient offerts à l'échelon municipal ou régional. De plus, on devrait effectuer une analyse des besoins en formation afin de déterminer s'il existe d'autres lacunes liées à la formation. Des ressources suffisantes devront appuyer la formation à l'échelon local.

Observation n° 9

Dans certains cas, les centres régionaux des opérations d'urgence (CROU) ne sont pas adéquats. Un CGRU a affirmé que son CROU était trop petit et qu'il ne disposait pas des systèmes de

Non classifié – À l’usage de l’organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

ANALYSE APRÈS ACTION

RAPPORT FINAL D’ANALYSE APRÈS ACTION DE LA TEMPÊTE DE VERGLAS DE L’HIVER 2017 – 30 JUIN 2017

télécommunications nécessaires. Le nombre de lignes terrestres n’était pas suffisant; il n’y avait pas de téléphone à haut-parleur ni d’accès à des listes de contacts et à des postes de travail informatisés. Dans l’ensemble, le caractère inadéquat de certains CROU constitue une **lacune**. La cause profonde est la **planification**. Les **ressources** pourraient constituer un facteur contributif.

Recommandation n° 9

Il est recommandé qu’une analyse des besoins soit effectuée et que tous les CROU disposent des ressources nécessaires.

Observation n° 10

Le ministère du Développement social (DS) a signalé que la province n’avait pas de plan d’urgence en matière de services sociaux. La responsabilité de la prestation de services sociaux d’urgence a été confiée à la Croix-Rouge. Il pourrait s’agir d’une approche acceptable, moyennant une surveillance appropriée de la part de DS. Toutefois, la structure actuelle pose problème. Par exemple, les responsables de DS ignoraient que la Croix-Rouge n’avait pas de plan de services sociaux d’urgence pour la Péninsule acadienne; en outre, les plans de la Croix-Rouge ne font pas l’objet d’exercices réguliers. Cela fait partie des raisons pour lesquelles de nombreux centres de réchauffement et d’accueil ponctuels ont été établis dans le secteur. Bien que DS ait chargé la Croix-Rouge d’offrir des services sociaux d’urgence, le ministère conserve la responsabilité globale de ces services. Sans surveillance exercée par la direction de DS, il n’y a pas d’assurance ni de contrôle de la qualité, ce qui pourrait entraîner un risque inutile pour les gens. Il s’agit là d’une **lacune critique**. La cause profonde est la **planification**.

Recommandation n° 10

Il est recommandé que DS révise dès que possible son approche à l’égard de la prestation de services sociaux d’urgence. DS devrait mener une vérification de son contrat avec la Croix-Rouge afin de s’assurer que les mesures du rendement appropriées sont en place et qu’elles sont contrôlées. Un programme d’exercices formel devrait être intégré au plan.

Observation n° 11

Même si du carburant était disponible dans tous les secteurs de la province et toutes les stations-service étaient réapprovisionnées dans un délai d’une à quatre heures pendant l’intervention lors de la tempête de verglas, l’accès au carburant posait problème pour les organismes d’intervention. Les équipes d’intervention et au moins un CGRU ont dû passer beaucoup de temps à chercher de l’essence et à ravitailler les véhicules. Ils auraient utilisé leur temps plus efficacement s’ils avaient exécuté d’autres mesures d’intervention. Par exemple, ANB n’avait pas de plan de ravitaillement d’urgence. L’organisme avait conclu une entente informelle à cet égard avec le ministère des Transports et de l’Infrastructure (MTI). Cependant, lorsque les dispositions ont été prises, les ambulances étaient alimentées au diesel; elles ont depuis été remplacées par des véhicules à essence. Le manque d’accès au carburant aurait pu constituer un danger pour les malades. Il s’agit là d’une **lacune**. La cause profonde est la **planification**.

Recommandation n° 11

Il est recommandé que les organismes d’intervention élaborent des plans de continuité des activités et de ravitaillement d’urgence à l’échelle de la province, à titre de priorité. Des contrats devraient être conclus avec des sociétés gazières pour assurer quotidiennement le ravitaillement des véhicules d’urgence sur

place. Énergie NB offre un bon modèle à cet égard. Cette société a conclu des contrats avec des entreprises qui assurent chaque soir le ravitaillement de ses véhicules dans la zone d'intervention.

2.4 FORMATION

Observation n° 12

La préparation du public constitue le fondement des programmes efficaces de gestion des urgences et de résilience. Il faut améliorer la préparation du public au Nouveau-Brunswick. Après des années de promotion du programme de préparation de 72 heures, la préparation de la population était toujours, d'une manière générale, nettement insuffisante pour la tempête de verglas ou d'autres événements météorologiques violents. Le manque de préparation du public a mené à un comportement très dangereux, notamment l'utilisation de génératrices et de sources de chaleur à flamme nue (p. ex. des barbecues) dans des zones non ventilées, et a entraîné deux décès et environ 49 cas de maladie liés à un empoisonnement au monoxyde de carbone. Il s'agit là d'une **lacune critique**. La cause profonde est l'**éducation**.

Recommandation n° 12

Il est recommandé que des recherches détaillées soient menées afin de déterminer les obstacles à la préparation du public aux situations d'urgence. Selon les recherches, on devrait élaborer des stratégies de promotion de la préparation du public au niveau des citoyens, des ménages et des entreprises. Les recherches pourraient également examiner pourquoi les avertissements n'ont pas été pris en compte, notamment ceux relatifs à l'empoisonnement au monoxyde de carbone.

Observation n° 13

Le rendement global des CGRU variait considérablement selon leur expérience antérieure et leur formation. Certains CGRU ont adopté un rôle de premier intervenant plutôt qu'une approche opérationnelle à l'égard de l'effort d'intervention. Plutôt que de jouer un rôle de coordination, certains CGRU ont participé à des tâches et à des activités d'action directe, comme l'approvisionnement en ressources et la détermination et l'exploitation de centres d'accueil et de réchauffement. En outre, les rapports et les notes opérationnelles des CGRU variaient en termes de structure, de clarté, d'usage de jargon et d'efficacité. Les rapports omettaient souvent des renseignements essentiels et nécessitaient un effort considérable pour régler une question ou un problème. Dans un cas, le ton d'un rapport était à la fois conflictuel et inapproprié. Des listes de diffusion massive créaient de la confusion quant à la responsabilité d'une question, et à plusieurs reprises, des intervenants de tous les échelons qui n'étaient pas responsables d'une question donnée se sont joints à la discussion sans fondement, retardant ainsi le règlement de la question. Les rapports des CROU devraient être rédigés de manière claire et précise, dans un français ou un anglais simple, et éviter l'usage d'un jargon ou d'abréviations inconnues. Les listes de diffusion devraient comprendre uniquement les intervenants qui doivent agir. Il s'agit là d'une **lacune**. La cause profonde est la **formation**.

Recommandation n° 13

Il est recommandé que l'on effectue une analyse des besoins en formation des CGRU afin de cerner les lacunes ou les faiblesses de leur formation. Les rôles et les responsabilités des membres du personnel des CROU devraient être examinés, consignés et communiqués pendant la formation. Il est également recommandé que les formats normalisés de registres et de rapports des COU soient utilisés dans l'ensemble de l'organisation de gestion des urgences.

2.5 OPÉRATIONS

2.5.1 Généralités

Observation n° 14

Les hauts responsables politiques sont demeurés sur place, à juste titre, dans la Péninsule acadienne jusqu'à ce que le courant soit rétabli. Leur présence dans la région touchée a été grandement appréciée et a rassuré les membres du public quant à l'engagement du gouvernement à l'égard de leur bien-être. Toutefois, leur présence a également eu des conséquences non souhaitées. Certaines personnes ont tenté de passer devant les autres pour obtenir des services de rétablissement ou de soutien en s'adressant directement à des responsables politiques. Leurs demandes ont détourné l'attention des gestionnaires des mesures d'urgence de tâches prioritaires au sein du CROU et du CPOU pour effectuer des recherches et répondre aux demandes. À quelques reprises, les mêmes questions ont été posées à au moins trois personnes au sein de l'organisation de gestion des urgences. Cela a causé beaucoup d'agitation et a détourné le personnel de ses fonctions. Par exemple, un ministre qui répondait à une demande est intervenu auprès de l'OMU NB afin d'obtenir une génératrice pour une petite usine de distribution d'eau qui desservait moins de 100 foyers. On lui a fourni une génératrice, mais le courant n'a pas pu être rétabli. Dans ce contexte, la véritable fonction en matière de gestion des urgences consistait à approvisionner les résidents en eau potable, ce qui était le cas. Il s'agit là d'une **lacune critique**. La cause profonde est la **formation**. La **gouvernance** est un facteur contributif.

Recommandation n° 14

Il est recommandé que les responsables politiques maintiennent une présence solide sur place pendant les situations d'urgence. Cependant, toutes les demandes concernant des services de soutien devraient être dirigées vers les fonctionnaires locaux ou les CGRU. Selon une pratique exemplaire, tous les représentants élus auraient une carte professionnelle comportant toutes les coordonnées d'urgence locales essentielles, qu'ils pourraient remettre aux personnes qui demanderaient des services d'urgence.

Observation n° 15

Compte tenu des besoins en matière de ravitaillement d'ANB, un CGRU a passé beaucoup de temps à parcourir la région afin de repérer les stations-service qui avaient de l'essence et du courant. Il aurait mieux utilisé son temps en assurant la gestion et la coordination au niveau opérationnel. Le personnel de la section des infrastructures essentielles qui appuie le CPOU aurait pu vérifier la disponibilité de carburant auprès des propriétaires et des exploitants d'infrastructures essentielles. Il s'agit là d'une **lacune**. La cause profonde est la **planification**. La **gouvernance** pourrait être un facteur contributif.

Recommandation n° 15

Il est recommandé que tous les CGRU revoient leur concept d'opérations et leurs plans. Il est également recommandé que le directeur de l'OMU NB souligne le fait que le rôle des CGRU est d'assurer la gestion et la coordination au niveau opérationnel. Les actions tactiques comme la recherche d'essence et d'autres ressources par les CGRU devraient constituer l'exception lorsque la sécurité des personnes peut être en jeu. Le cas échéant, ces actions devraient être confiées à des intervenants tactiques, dans la mesure du possible.

Observation n° 16

Non classifié – À l'usage de l'organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

ANALYSE APRÈS ACTION

RAPPORT FINAL D'ANALYSE APRÈS ACTION DE LA TEMPÊTE DE VERGLAS DE L'HIVER 2017 – 30 JUIN 2017

Cinq municipalités ont déclaré l'état d'urgence à l'échelle locale, et certaines autorités voulaient que l'état d'urgence soit déclaré à l'échelle provinciale. Au moins un maire ne comprenait pas en quoi une telle déclaration pouvait être utile pour sa municipalité. Il avait l'impression que la déclaration de l'état d'urgence à l'échelle locale aurait permis à sa ville d'obtenir des ressources et des fonds fédéraux. On comprenait très peu que le but de l'état d'urgence à l'échelle locale est d'accorder des pouvoirs extraordinaires, au besoin, aux fins d'une intervention d'urgence. On a fait valoir que la déclaration de l'état d'urgence à l'échelle provinciale aurait rassuré la population quant au fait que le gouvernement s'occupait de la situation d'urgence. Toutefois, le recours à des pouvoirs extraordinaires pourrait accroître l'inquiétude de certaines personnes. Les gens pourraient croire que si un ordre de gouvernement a besoin de pouvoirs extraordinaires, la situation est plus grave qu'on ne l'a annoncé. Les autorités responsables devraient comprendre les pouvoirs et les limites de la loi et utiliser celle-ci en conséquence. Il s'agit là d'une **lacune mineure**. La cause profonde est l'**éducation**.

Recommandation n° 16

Il est recommandé que l'intention et les pouvoirs liés à la déclaration de l'état d'urgence soient intégrés à la formation des représentants élus.

Observation n° 17

Un numéro de téléphone public relatif au CPOU est bien diffusé, et il a été largement utilisé par des résidents qui voulaient obtenir de l'information et, souvent, une aide immédiate. L'agent d'administration, avec l'aide d'autres organisations gouvernementales (l'adjoint administratif du directeur de l'OMU NB), était chargé de trier les appels et de diriger les demandes de renseignements vers l'expert en la matière compétent, ainsi que de gérer les besoins administratifs du CPOU. Même s'il n'était pas qualifié pour trier les appels, le personnel s'est très bien acquitté de la tâche. Les appels qui devaient être dirigés vers les numéros 911 et 811 étaient immédiatement repérés et acheminés. Ces efforts sont louables, mais le personnel et l'OMU NB pourraient être tenus responsables en cas d'erreurs réelles ou perçues. De plus, la réponse aux appels du public au CPOU pourrait compromettre de l'information classifiée ou sensible. Il s'agit là d'une **lacune**. La cause profonde est la **gouvernance**. Les **ressources** constituent un facteur contributif.

Recommandation n° 17

Il est recommandé que tous les appels du public soient dirigés vers un centre d'appels, en dehors du CPOU, pour être triés par des téléphonistes qualifiés.

Observation n° 18

Les éléments les plus cruciaux d'un COU sont les personnes qui font partie des effectifs du centre. Le personnel de l'OMU NB est hautement qualifié et a répondu à tous les besoins d'une manière efficace et efficiente tout au long de l'intervention. Les effectifs à plein temps ont été renforcés par l'ajout d'employés provinciaux qui ont été bien intégrés à l'équipe en fonction de leurs compétences et de leurs habiletés. Le passage du quart de jour au quart de nuit s'effectuait de manière harmonieuse, et aucune question n'a été mal gérée ou « échappée ». Il s'agit d'une **force**.

Recommandation n° 18

Aucune recommandation n'est requise.

Observation n° 19

On a passé en revue le journal de travail du CPOU afin de connaître l’efficacité de la tenue des dossiers, du suivi des incidents et des actions du centre. Les dossiers étaient conservés dans une boîte de courriels commune et étaient imprimés toutes les heures selon une procédure permanente, aux fins de sauvegarde. La plupart des communications s’effectuaient par courriel, et même si le personnel était parfois débordé, les principaux points des communications étaient dégagés efficacement et utilisés dans le cadre de la prise de décisions et de la production de rapports et d’exposés. Le personnel du CPOU dégageait très efficacement les renseignements non opérationnels des registres d’opérations. À plusieurs reprises, des informations fondées sur des rumeurs ont été traitées rapidement et démenties. Dans l’ensemble, la gestion de l’information par le personnel du CPOU constitue une **force**.

Recommandation n° 19

Il est recommandé qu’afin d’améliorer encore davantage la gestion de l’information et les communications pour le CPOU, l’OMU NB envisage d’utiliser un portail Web avec fonctionnalité de clavardage pour gérer les exposés en temps réel et suivre les questions courantes. Cela offrirait une plateforme qui permettrait de communiquer des informations à jour aux intervenants et de déplacer les discussions non opérationnelles vers des salons de clavardage.

Observation n° 20

Le directeur de l’OMU NB a établi un poste de commandement du lieu d’incendie (PCI) dans la Péninsule acadienne pour appuyer le commandement et le contrôle des opérations dans cette région durement touchée. Le PCI relevait directement du CPOU et, en collaboration avec les représentants du CROU, séparait les tâches. Ce processus semblait bien fonctionner; toutefois, au départ, les voies de communication et les lignes hiérarchiques étaient mal comprises par divers organismes et certains employés de l’OMU NB. Il s’agit là d’une **lacune**. La cause profonde est la **planification**.

Recommandation n° 20

Il est recommandé qu’un plan de mise en œuvre de PCI soit élaboré, à titre de priorité. Le plan devrait comporter un concept d’opérations, une structure organisationnelle ainsi que les rôles et les responsabilités liés au PCI. La formation en matière de gestion des urgences devrait comprendre la mise en œuvre de PCI.

Observation n° 21

Le ministère de la Santé (MS) a collaboré avec la section des infrastructures essentielles et le service de liaison d’Énergie NB afin de s’assurer que les priorités du système de santé en matière de rétablissement du courant étaient reconnues et incluses dans le plan de rétablissement. Ainsi, on a pu veiller à ce que la nécessité de rétablir le courant dans les installations de soutien des services ambulanciers, les cabinets de médecins et les bureaux du Programme extra-mural, de même que dans les installations importantes, soit reconnue tout au long des phases d’intervention et de rétablissement. Il s’agit d’une **force**.

Recommandation n° 21

Aucune recommandation n’est requise.

Non classifié – À l'usage de l'organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

ANALYSE APRÈS ACTION

RAPPORT FINAL D'ANALYSE APRÈS ACTION DE LA TEMPÊTE DE VERGLAS DE L'HIVER 2017 – 30 JUIN 2017

Observation n° 22

Cent bénévoles de la Croix-Rouge et 28 membres du personnel ont participé à l'intervention lors de la tempête de verglas. Reconnaisant la nécessité d'effectifs et de bénévoles bilingues dans la région du nord, la Croix-Rouge a fait appel à des bénévoles et à du personnel de la Croix-Rouge du Québec. Ce groupe s'est intégré aisément aux efforts d'intervention; il y a lieu de féliciter la Croix-Rouge pour cette démarche. Il s'agit d'une **force**.

Recommandation n° 22

Aucune recommandation n'est requise.

Observation n° 23

Sauf dans le cas de la Croix-Rouge, il y a eu des incidents liés à la présence d'intervenants unilingues anglophones dans des secteurs principalement francophones. Même si l'aide était grandement appréciée, il y avait des problèmes et de la confusion lorsque les intervenants décrivaient la situation et donnaient des directives en français. Dans l'esprit de la *Loi sur les langues officielles*, on a déployé du personnel bilingue dans la région dès que le besoin a été cerné. Par exemple, l'armée a fait appel à un peloton de réserve (30 soldats) composé de francophones afin de faciliter les communications. D'autres organisations ont fait de même. Il s'agit d'une **force**.

Recommandation n° 23

Il est recommandé que l'on continue de tenir compte des exigences linguistiques au moment de l'affectation des ressources.

Observation n° 24

La contamination alimentaire suscitait une préoccupation. De nombreuses municipalités voisines ont fait don de nourriture et l'ont transportée vers les zones touchées. Cependant, on ne suivait pas les dates et les heures d'arrivée et on ne contrôlait pas la distribution des aliments et des fournitures de manière à prévenir la contamination ou les cas d'empoisonnement. Par exemple, la Croix-Rouge ne participait pas à la distribution en raison de l'absence de contrôles. Il s'agit là d'une **lacune**. La cause profonde est la **planification**.

Recommandation n° 24

Il est recommandé que des centres de distribution alimentaire d'urgence soient établis à des endroits stratégiques et que l'on mette en place des mesures de contrôle de la qualité conformes aux lignes directrices canadiennes en matière de salubrité des aliments.

2.5.2 Coordination des opérations

Observation n° 25

Bien que le COU du ministère de la Santé n'ait pas été activé, la directrice de la Direction de la préparation aux situations d'urgence et de l'intervention et son adjoint ont travaillé au CPOU pour recueillir des informations et anticiper les besoins liés à la santé publique. La directrice et le directeur adjoint ont assuré une intervention proactive et efficace exceptionnelle, réévalué de façon continue les

besoins et les ressources tout au long de l’intervention et communiqué efficacement avec les partenaires externes en matière de soins de santé. Il s’agit d’une **force**.

Recommandation n° 25

Aucune recommandation n’est requise.

Observation n° 26

Le groupe de travail sur les infrastructures essentielles du Nouveau-Brunswick constitue une initiative à l’échelle de la province et détermine et évalue les installations, les réseaux et les systèmes provinciaux clés. Il servait de tribune qui permettait de discuter des priorités, de partager les ressources, de tenir les partenaires au courant de la situation et de recommander des solutions aux problèmes critiques. Le rôle et les responsabilités de ce groupe de travail sont bien compris par les dirigeants gouvernementaux et les partenaires. Il s’agit d’une **force**.

Recommandation n° 26

Aucune recommandation n’est requise.

Observation n° 27

Le Bureau du conseiller principal en matière de sécurité effectue une analyse des menaces et des impacts pour le compte du CPOU. Cette analyse comporte une évaluation des impacts possibles ou réels sur les infrastructures essentielles. Cette méthode a très bien fonctionné durant l’intervention lors de la tempête de verglas. Pendant cette situation d’urgence, plusieurs partenaires en matière d’infrastructures essentielles (IE) se sont présentés au CPOU et ont établi des effectifs de liaison. D’autres étaient très satisfaits des conférences téléphoniques régulières portant sur les IE et de la transmission de renseignements clés au moyen de notes et d’exposés officiels. Il s’agit d’une **force**.

Recommandation n° 27

Aucune recommandation n’est requise.

Observation n° 28

Un résumé récapitulatif du CPOU était présenté chaque jour au Comité des sous-ministres sur la gestion de la sécurité et des urgences, et était ensuite transmis aux hauts responsables politiques. Il s’agissait d’une excellente façon d’assurer une connaissance de la situation à l’échelle du gouvernement. Plusieurs intervenants ont reconnu l’importance du résumé récapitulatif quotidien, mais ont observé qu’ils n’avaient pas eu la possibilité de confirmer l’information ministérielle avant la diffusion du résumé. Ainsi, des dirigeants d’organismes d’intervention demandaient des précisions au sujet de renseignements importants, ce qui, dans certains cas, causait de la confusion quant au contenu du résumé. Il s’agit là d’une **lacune**. La cause profonde est la **gouvernance**. La **planification** et la **formation** pourraient constituer des facteurs contributifs.

Recommandation n° 28

Non classifié – À l'usage de l'organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

ANALYSE APRÈS ACTION

RAPPORT FINAL D'ANALYSE APRÈS ACTION DE LA TEMPÊTE DE VERGLAS DE L'HIVER 2017 – 30 JUIN 2017

Il est recommandé que, si le temps le permet, des représentants de tous les organismes mentionnés dans le résumé aient la possibilité de vérifier l'exactitude des renseignements pertinents contenus dans le résumé.

Observation n° 29

La Croix-Rouge a d'abord affecté un haut représentant auprès du CROU de Moncton pour déclencher l'intervention. Le représentant de la Croix-Rouge aurait été beaucoup plus efficace s'il avait été affecté au CPOU. Il s'agit là d'une **lacune**. La cause profonde est la **planification**. La **gouvernance** pourrait être un facteur contributif.

Recommandation n° 29

Il est recommandé qu'un représentant de la Croix-Rouge soit physiquement présent lorsque le CPOU est activé et qu'il y demeure tout au long de l'intervention en cas d'incident.

2.5.3 Bénévoles

Observation n° 30

Des employés du gouvernement bénévoles et des membres de partis politiques ont été mobilisés par des responsables politiques et déployés dans la région de la Péninsule acadienne pour effectuer des vérifications de sécurité porte-à-porte. Toutefois, les protocoles établis concernant le recours à des bénévoles n'ont pas été suivis. Les bénévoles n'étaient pas inscrits auprès de l'OMU NB aux fins d'assurance; ils ne disposaient pas de vêtements chauds ni de chaussures appropriées; ils n'avaient pas fait l'objet d'un contrôle des antécédents de criminalité et n'avaient pas reçu de formation. La plupart des bénévoles qui ne disposaient pas de vêtements appropriés ne revenaient pas pour une deuxième journée et n'avaient pas le CGRU qu'ils ne reviendraient pas; ils ne pouvaient donc pas être pris en compte. Afin de protéger le public et les bénévoles, il est essentiel que les protocoles établis concernant le recours à des bénévoles soient suivis. Il s'agit là d'une **lacune**. La cause profonde est la **planification**. La **gouvernance** constitue un facteur contributif.

Recommandation n° 30

Il est recommandé que tous les bénévoles soient inscrits et fassent l'objet d'un contrôle des antécédents de criminalité et d'une vérification visant à assurer qu'ils disposent de vêtements appropriés et qu'ils ont reçu une formation avant d'être déployés. Pour appuyer les opérations qui exigent un effectif important de bénévoles, l'OMU NB pourrait constituer un groupe « auxiliaire » de bénévoles composé de membres de la fonction publique. Il est recommandé que tous les bénévoles reçoivent une formation, qu'ils soient inscrits et qu'ils participent à un exercice annuel.

Observation n° 31

Pendant les séances de consultation publique, on a signalé que de nombreuses personnes avaient peur des gens qui effectuaient les vérifications de sécurité porte-à-porte sans marque d'identification visible. Il s'agit là d'une **lacune mineure**. La cause profonde est la **planification**.

Recommandation n° 31

Il est recommandé que toutes les personnes qui font du « porte-à-porte » aient une marque distinctive très visible, par exemple une veste ou un uniforme de l'OMU NB.

2.5.4 Centres d’accueil et de réchauffement

Observation n° 32

La Croix-Rouge a conclu un contrat avec le gouvernement du Nouveau-Brunswick en ce qui concerne la gestion des centres d’accueil et d’hébergement. Dans la plupart des régions du Nouveau-Brunswick, les centres ont été présélectionnés, et des plans détaillés concernant leur utilisation ont été élaborés. Dans la région du nord, le plan n’était pas terminé et n’était pas fondé sur une analyse des besoins. Il s’agit là d’une **lacune**. La cause profonde est la **planification**.

Recommandation n° 32

Il est recommandé que la Croix-Rouge achève le plan relatif aux centres d’accueil et d’hébergement de la région du nord. Il est également recommandé que l’OMU NB examine et évalue le plan provincial de la Croix-Rouge concernant les centres d’accueil et d’hébergement afin de relever les lacunes éventuelles. DS devrait aussi participer à l’examen. Le plan devrait être communiqué aux ministères et aux intervenants concernés, mis à jour au besoin et mis à l’essai.

Note éditoriale :

La Croix-Rouge a remarqué la nécessité d’achever le plan pour la région du nord et a entrepris le travail nécessaire à cette fin.

Observation n° 33

Plus de 45 centres de réchauffement ou d’hébergement ont été mis sur pied; des équipes de la Croix-Rouge géraient les centres situés dans les régions les plus durement touchées, notamment celles de Shippagan, de Caraquet et de Bas-Caraquet. La Croix-Rouge a fourni des lits de camp, des couvertures et des fournitures personnelles et a coordonné la distribution de plus de 2 000 repas. Toutefois, quelques centres de réchauffement et d’accueil ponctuels ont également été ouverts, sans coordination avec l’OMU NB, aux échelons municipal et régional. Les centres ont ainsi été ouverts en raison de l’absence de centres désignés dans la zone touchée, ce qui pouvait être attribuable au plan incomplet de la Croix-Rouge concernant les centres d’accueil ou d’hébergement dans la région du nord. Les centres ponctuels n’avaient pas d’heures d’exploitation uniformisées, et les heures d’ouverture n’étaient pas largement diffusées. Ainsi, un certain nombre de personnes qui voulaient demander de l’aide sont arrivées aux centres après la fermeture et ignoraient comment elles pourraient obtenir des services. Cela a causé du stress et de la confusion au sein des collectivités. Il s’agit là d’une **lacune**. La cause profonde est la **planification**.

Recommandation n° 33

Il est recommandé que la Croix-Rouge, en collaboration avec les CGRU, les municipalités et les districts de services locaux, repère des installations situées stratégiquement qui pourraient servir de centres d’accueil et de réchauffement. On devrait établir, à titre de priorité, une base de données comportant les descriptions des installations. La description d’une installation devrait indiquer, sans s’y limiter, le nombre de personnes qu’elle peut accueillir, le nombre de toilettes, le nombre de douches, les installations de cuisine et la disponibilité d’une source d’alimentation de réserve.

Note éditoriale :

Non classifié – À l'usage de l'organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

ANALYSE APRÈS ACTION

RAPPORT FINAL D'ANALYSE APRÈS ACTION DE LA TEMPÊTE DE VERGLAS DE L'HIVER 2017 – 30 JUIN 2017

Les descriptions des installations se trouvent peut-être déjà dans les plans de la Croix-Rouge relatifs aux centres d'accueil et d'hébergement du Nouveau-Brunswick; toutefois, les installations du nord n'étaient pas décrites en raison du plan incomplet relatif aux centres d'accueil et d'hébergement de cette région. Seuls l'achèvement et la diffusion du plan pour la région du nord, ainsi que des plans existants pour le reste de la province, pourraient être nécessaires.

Observation n° 34

L'autorité concernant l'établissement et l'ouverture d'un centre d'accueil (centre de réchauffement ou poste de recharge) et les exigences opérationnelles normalisées (p. ex. en ce qui concerne l'inspection de prévention des incendies, la certification, la sécurité, les heures d'ouverture, les commodités, la dotation en personnel et les procédures) n'étaient pas bien comprises ni efficaces. La livraison des fournitures était sporadique et semblait mal coordonnée. Les décisions concernant l'affectation de représentants d'Énergie NB et d'équipes de ressources du MS dans les centres d'accueil ont été prises pendant la situation d'urgence, non pas de façon préplanifiée selon les protocoles généraux des centres. Au plus fort de la situation d'urgence liée à la tempête de verglas, 48 centres ont été établis, dans certains cas par des représentants élus et des résidents bien intentionnés. Les adresses et les numéros de téléphone de divers centres d'accueil n'étaient pas bien connus des ministères, ni aisément disponibles. L'absence de protocoles relatifs aux centres d'accueil constitue une **lacune**. La cause profonde est la **planification**.

Recommandation n° 34

Il est recommandé que, même si la gestion des centres d'accueil relève de la Croix-Rouge, les rôles et les responsabilités des ministères concernés liés à l'établissement et au soutien des centres d'accueil soient précisés, bien compris et consignés. Il est également recommandé que l'OMU NB examine et évalue le plan provincial de la Croix-Rouge en ce qui concerne les centres d'accueil et d'hébergement. DS devrait aussi participer à l'examen. Si des protocoles supplémentaires sont nécessaires en ce qui a trait aux centres d'accueil et d'hébergement, ils devraient être élaborés et ajoutés au plan. Le plan devrait être communiqué à tous les ministères et les intervenants concernés, mis à jour au besoin et mis à l'essai.

Observation n° 35

Il a été signalé que certains centres d'accueil acceptaient seulement les habitants de la ville ou municipalité la plus proche, pas ceux des régions périphériques. Dans certains cas, il a par conséquent été difficile de trouver des endroits pour héberger les gens qui avaient quitté leur domicile. Il s'agit là d'une **lacune**. La cause profonde est la **gouvernance**.

Recommandation n° 35

Il est recommandé que DS publie une politique ou des lignes directrices obligeant tous les centres d'accueil à accepter toutes les victimes sans égard à leur lieu de résidence. Les gens devraient être dirigés vers un autre endroit uniquement lorsqu'un centre est plein.

2.5.5 Déploiement militaire

Observation n° 36

Afin de faciliter la coordination, l'armée a déployé un élément de commandement et de contrôle aux niveaux municipal et régional. Un quartier général de peloton a été regroupé avec les autorités

Non classifié – À l'usage de l'organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

ANALYSE APRÈS ACTION

RAPPORT FINAL D'ANALYSE APRÈS ACTION DE LA TEMPÊTE DE VERGLAS DE L'HIVER 2017 – 30 JUIN 2017

municipales et des collectivités, et le quartier général de l'unité d'intervention initiale a été établi au niveau régional, à Bas-Caraquet. Cette méthode a très bien fonctionné et est considérée comme une pratique exemplaire. Il s'agit d'une **force**.

Recommandation n° 36

Aucune recommandation n'est requise.

Observation n° 37

Selon la perception du public, l'armée devait intervenir, et son déploiement a largement contribué à rassurer la population. Les responsables politiques croyaient, à juste titre, qu'une présence militaire renforcerait la confiance du public à l'égard des opérations d'intervention. Cependant, tout au long de l'intervention, les gestionnaires des mesures d'urgence ont déterminé qu'aucun appui militaire n'était nécessaire. De plus, même après une reconnaissance militaire, aucune tâche n'était prévue pour l'armée après son arrivée sur les lieux. Les CROU et Énergie NB ignoraient que des militaires devaient arriver et n'avaient aucune idée des tâches qui devaient leur être confiées. Les ingénieurs militaires chargés d'appuyer les efforts de rétablissement du courant ne pouvaient pas être affectés à ce titre pour des raisons de sécurité. Après une discussion, les soldats ont été chargés d'effectuer les vérifications de sécurité porte-à-porte. Cependant, l'OMU NB s'apprêtait à affecter du personnel de JSP chargé de l'application de la loi à cette fin. Finalement, la présence militaire a été appréciée, mais elle était inutile. Il s'agit là d'une **lacune**. La cause profonde est la **gouvernance**. L'**éducation** pourrait constituer un facteur contributif.

Recommandation n° 37

Il est également recommandé que les représentants élus et le réseau de gestion des urgences soient renseignés sur la façon d'utiliser les ressources militaires. Les militaires ne sont pas nécessairement utilisés à bon escient pendant les situations d'urgence pour les raisons suivantes : ils ne sont pas disponibles à cause de déploiements ou de tâches de priorité supérieure; un large éventail de tâches ne leur conviennent pas; leur mobilisation nécessite un délai important et, en principe, ils sont considérés comme un « dernier recours ».

2.6 RÉTABLISSEMENT

Observation n° 38

L’équipe chargée du rétablissement a préparé une note d’information à l’intention du gouvernement au sujet du soutien éventuel destiné aux résidents touchés qui pourrait être approuvé, de même qu’un plan d’action recommandé. Toutefois, le gouvernement a annoncé le plan de rétablissement avant que le personnel ne soit prêt à donner des instructions financières et à offrir de la formation aux effectifs locaux au sujet du traitement des demandes d’aide financière en cas de catastrophe en lien avec la situation d’urgence. Ainsi, des formulaires d’indemnisation pour dommages causés par des inondations ont été remis à la population, ce qui a accru d’environ 70 % les efforts consacrés par le personnel à l’administration des demandes d’indemnisation. L’utilisation de formulaires erronés a obligé le personnel à communiquer avec chaque demandeur pour recueillir les renseignements pertinents. Il s’agit là d’une **lacune**. La cause profonde est la **gouvernance**.

Recommandation n° 38

Il est recommandé que l’équipe chargée du rétablissement indique officiellement au gouvernement quand elle est prête à déclencher une opération provinciale de rétablissement, y compris à administrer des demandes de soutien financier. L’annonce officielle concernant l’aide en cas de catastrophe devrait préciser la date de début du traitement des demandes. On devrait également envisager l’élaboration, selon l’analyse des menaces, des risques et de la vulnérabilité à l’échelle provinciale, de formulaires d’indemnisation propres à un événement particulier qui pourraient être remplis plus rapidement.

2.7 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Observation n° 39

Il existe une déconnexion entre les responsables municipaux qui s’occupent des situations d’urgence dans leurs secteurs et les représentants des DSL qui agissent au nom du gouvernement provincial. À certains endroits, la relation a diminué à un point tel qu’un responsable municipal aurait « apparemment » affirmé qu’il n’appuierait pas les représentants du DSL ou qu’il ne collaborerait pas avec eux. Malgré les bonnes intentions de chacun, cette déconnexion est attribuable, en partie, à une connaissance insuffisante des avantages de l’approche fondée sur une équipe interorganismes. Il s’agit là d’une **lacune**. La cause profonde est la **formation**.

Recommandation n° 39

Il est recommandé que des exercices sur table (ou des études) soient effectués selon un scénario regroupant les ressources municipales et des DSL, ainsi que les CGRU, afin que chacune des parties sache ce que les autres ont à offrir et comprenne mieux les rôles et les responsabilités.

2.8 COMMUNICATIONS PUBLIQUES

Observation n° 40

Le premier ministre a tenu des conférences de presse très efficaces tout au long des phases d’intervention et de rétablissement lors de la tempête de verglas. Toutefois, il y a eu des problèmes liés à la collecte de renseignements par son équipe de soutien et aux présentations proprement dites. Pendant la phase de collecte de renseignements, au moins trois membres de l’équipe de soutien du premier ministre ont posé

Non classifié – À l'usage de l'organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

ANALYSE APRÈS ACTION

RAPPORT FINAL D'ANALYSE APRÈS ACTION DE LA TEMPÊTE DE VERGLAS DE L'HIVER 2017 – 30 JUIN 2017

les mêmes questions fondamentales à des personnes différentes. En outre, on a remarqué la présence d'intervenants de première ligne lors des conférences de presse quotidiennes. Cela a obligé le personnel à s'éloigner de ses fonctions et a détourné l'attention des gestionnaires des mesures d'urgence de leurs tâches principales. Il s'agit là d'une **lacune**. La cause profonde est la **planification**. La **gouvernance** est un facteur contributif.

Recommandation n° 40

Il est recommandé qu'un modèle de collecte de renseignements soit élaboré pour appuyer les conférences de presse du premier ministre. Le modèle devrait préciser le type et le niveau de détail des renseignements requis, la personne ou l'organisation chargée de les fournir et le moment de leur communication. Un modèle de base pourrait être élaboré et mis au point selon les circonstances. Si des spécialistes devaient appuyer une conférence de presse, il ne devrait pas s'agir d'intervenants de première ligne, mais plutôt de cadres supérieurs de l'administration centrale des ministères. On devrait envisager de demander aux spécialistes d'intervenir dans le contexte de leur domaine d'expertise. Par exemple, on aurait pu demander au médecin-hygiéniste en chef ou au prévôt des incendies d'aborder la menace liée au monoxyde de carbone.

Observation n° 41

La section des communications du Bureau du Conseil exécutif a chargé le directeur des communications affecté auprès de l'OMU NB d'appuyer les conférences de presse du premier ministre. À ce titre, le directeur était chargé de recueillir des renseignements, de rédiger les discours du premier ministre et d'exécuter des tâches connexes. Cette affectation l'a détourné de ses tâches habituelles, et donc il n'avait pas le temps de produire de l'information publique urgente pour le compte de l'OMU NB. Le personnel de l'OMU NB a ainsi été contraint de produire l'information requise, ce qui l'a détourné de ses tâches principales. Il s'agit là d'une **lacune**. La cause profonde est la **planification**. La **gouvernance** est un facteur contributif.

Recommandation n° 41

Il est recommandé que lorsque le CPOU est activé, le directeur des communications assigné soit tenu de rendre des comptes uniquement au directeur de l'OMU NB en ce qui concerne l'élaboration et la diffusion d'informations publiques urgentes. Il est également recommandé que le personnel des communications du Bureau du Conseil exécutif appuie les conférences de presse du premier ministre, et réduise au minimum les demandes à l'égard du directeur des communications affecté auprès de l'OMU NB. L'exigence ne change pas en ce qui concerne la coordination des messages publics au sein du gouvernement et avec les autres intervenants.

Non classifié – À l'usage de l'organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

ANALYSE APRÈS ACTION

RAPPORT FINAL D'ANALYSE APRÈS ACTION DE LA TEMPÊTE DE VERGLAS DE L'HIVER 2017 – 30 JUIN 2017

Observation n° 42

Pendant toutes les séances de consultation publique, on a souligné que tous les messages publics étaient communiqués dans les deux langues officielles. Toutefois, les messages diffusés en français suscitaient une préoccupation. Le français utilisé, qualifié d'« adéquat » par certains, ne correspondait pas au dialecte local et n'était donc pas familier pour de nombreux résidents de la Péninsule acadienne. Il y avait aussi un problème lié au niveau de technicité de l'information communiquée. Les renseignements diffusés étaient donc mal compris. Lors des séances de consultation publique, on a mentionné, notamment, qu'on ne comprenait pas les termes « inodore » et « insipide » utilisés dans l'information urgente relative au monoxyde de carbone. En outre, le niveau de technicité de l'information concernant les dangers liés au monoxyde de carbone et le fait que des lignes électriques tombées peuvent transporter l'électricité sur un sol gelé a créé de la confusion. Il s'agit là d'une **lacune**. La cause profonde est la **planification**.

Recommandation n° 42

Il est recommandé que toute l'information publique urgente communiquée dans les deux langues officielles soit formulée d'une manière compréhensible pour les destinataires. Il s'agit, notamment, de veiller à ce que les messages soient communiqués dans le dialecte local afin qu'ils soient faciles à comprendre pour les personnes qu'ils sont censés atteindre. En outre, il faut veiller à ce que le niveau de technicité de l'information soit approprié.

Observation n° 43

Tout au long de l'événement, tous les moyens d'information disponibles ont été utilisés pour tenir le public au courant de la situation. L'information publique urgente a été communiquée par l'intermédiaire du Système national d'alertes au public, des médias de diffusion, des médias sociaux, d'exposés et de documents écrits dans les centres d'accueil et de réchauffement et d'information écrite et verbale dans le cadre des vérifications de sécurité porte-à-porte. Toutefois, on a souligné un manque de radios alimentées par piles dans les foyers, ce qui limitait l'efficacité des médias de diffusion pour communiquer l'information urgente. Dans l'ensemble, la diffusion de l'information publique pendant l'événement constitue une **force**.

Recommandation n° 43

Il est recommandé qu'afin de surmonter le manque de radios alimentées par piles dans les foyers, on sensibilise les gens, avant les situations d'urgence, de manière qu'ils écoutent les autoradios aux heures prévues pour la diffusion de l'information urgente.

Non classifié – À l’usage de l’organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

ANALYSE APRÈS ACTION

RAPPORT FINAL D’ANALYSE APRÈS ACTION DE LA TEMPÊTE DE VERGLAS DE L’HIVER 2017 – 30 JUIN 2017

Observation n° 44

Tout au long de la tempête de verglas, l’OMU NB a très bien utilisé les médias sociaux pour transmettre l’information publique urgente, y compris des préavis météorologiques, des avis liés à la préparation de 72 heures, des avis relatifs à la salubrité des aliments et des mises à jour fréquentes concernant l’emplacement et les heures d’ouverture des centres d’accueil et de réchauffement et des refuges d’urgence. En outre, des mises à jour régulières comportaient des avertissements concernant l’empoisonnement au monoxyde de carbone, l’élévation des niveaux d’eau et les inondations possibles, l’aide médicale offerte par l’intermédiaire de Télé-Soins (811), ainsi que des mises en garde relatives à des lignes électriques tombées et à des arbres qui touchaient des lignes d’alimentation. Des demandes concernant la surveillance des voisins ont également été diffusées dans les médias sociaux. Des informations publiques importantes étaient régulièrement affichées ou transmises sur Twitter. Des messages importants d’Énergie NB et du gouvernement provincial étaient également partagés sur Twitter ou affichés dans les médias. Les plateformes de médias sociaux de l’OMU NB ont constitué des sources utiles d’informations publiques tout au long de l’événement. Il s’agit d’une **force**.

Recommandation n° 44

Aucune recommandation n’est requise.

Observation n° 45

Malgré un plan de communication précoce et énergique visant à prévenir la population au sujet des dangers liés au monoxyde de carbone, deux résidents sont décédés et 49 ont été hospitalisés en raison d’un empoisonnement au monoxyde de carbone. Plusieurs responsables ont mentionné que les résidents ne comprenaient pas le danger lié aux effets cumulatifs du monoxyde de carbone et, dans certains cas, ne tenaient pas compte des avertissements. Aucune classification n’est requise.

Recommandation n° 45

Il est recommandé que le prévôt des incendies mette en œuvre un programme énergique de communication et de sensibilisation aux dangers liés à l’empoisonnement au monoxyde de carbone. On pourrait envisager un programme de réduction ou de rabais qui inciterait les résidents à acheter des détecteurs de monoxyde de carbone.

Observation n° 46

À la demande des autorités locales, Énergie NB a modifié sa priorité d’intervention, qui est passée du rétablissement du courant au dégagement des routes. Il s’agissait d’une tâche prioritaire pour ouvrir la voie aux véhicules d’urgence et de travail afin d’assurer la sécurité publique. Bien que le changement de priorité, sa justification et ses répercussions sur le rétablissement aient été mentionnés dans le cadre de conférences de presse, les médias ne les ont pas soulignés. Dans certains cas, le changement de priorité a été signalé, à tort, comme une incapacité de la part d’Énergie NB de respecter ses priorités en matière de rétablissement. Cela a créé inutilement de la frustration et de la confusion dans les secteurs touchés. Il s’agit là d’une **lacune**. La cause profonde est la **gouvernance**.

Recommandation n° 46

Il est recommandé qu’Énergie NB et le gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) surveillent les médias et prennent des mesures immédiates pour corriger les renseignements erronés.

Non classifié – À l'usage de l'organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

ANALYSE APRÈS ACTION

RAPPORT FINAL D'ANALYSE APRÈS ACTION DE LA TEMPÊTE DE VERGLAS DE L'HIVER 2017 – 30 JUIN 2017

Observation n° 47

On a l'impression que les communications d'Énergie NB étaient systématiquement inexactes en ce qui concerne l'étendue des dégâts et le délai de rétablissement du courant. Un certain nombre de victimes étaient d'avis qu'Énergie NB avait « trop promis » et « n'en avait pas assez fait », ce qui avait réduit la confiance à l'égard de la société de services publics et du gouvernement. Cette perception était injuste, car les renseignements communiqués par Énergie NB étaient exacts, selon l'information disponible au moment de leur diffusion. Les changements de l'évaluation des dégâts étaient imposés à Énergie NB en raison de l'évolution de la situation; ils étaient inévitables. Par exemple, l'évaluation des dégâts a changé rapidement et radicalement lorsque le dégel a fait tomber des poteaux brisés. Auparavant, il était impossible de repérer les poteaux brisés ou chancelants sous l'épaisse couche de glace. Les changements touchant l'évaluation des dégâts et le calendrier de rétablissement ont causé de la déception, de la frustration et de la colère chez de nombreuses personnes qui sont restées dans leur maison privée de chauffage, alors qu'autrement elles se seraient installées ailleurs. La situation était particulièrement frustrante pour l'OMU NB pendant les 48 à 72 premières heures, puisque le plan d'intervention initial de l'organisation était fondé sur un délai de rétablissement estimatif de cinq jours selon Énergie NB. Pendant l'examen de la documentation et les entrevues, rien n'a indiqué que les évaluations des dégâts établies par Énergie NB étaient erronées ou délibérément trompeuses. Il s'agit là d'une **lacune**. La cause profonde est la **gouvernance**.

Recommandation n° 47

Il est recommandé qu'Énergie NB envisage de « promettre moins et faire plus » pendant que l'étendue complète des dégâts est déterminée dans le contexte de pannes de courant importantes. L'acquisition d'un logiciel moderne d'évaluation des dégâts des services publics d'électricité devrait être prioritaire.

Observation n° 48

Le plan de communications publiques d'Énergie NB comportait l'affectation de représentants de cette société dans les centres d'accueil pour informer la population. En outre, des dépliants d'information étaient distribués dans le cadre de la campagne de vérifications de sécurité porte-à-porte et affichés dans les entreprises locales (p. ex. Tim Horton). Ce plan a été bien accueilli par le public et a contribué à maintenir la confiance à l'égard d'Énergie NB et du gouvernement. Il s'agit d'une **force**.

Recommandation n° 48

Il est recommandé que cette pratique soit maintenue pendant les pannes de courant importantes, si les ressources le permettent.

Observation n° 49

Dans bien des cas, les gens ignoraient l'existence des centres d'accueil et de réchauffement et ne savaient pas où ils étaient situés. Compte tenu de la panne de courant, les communications et les annonces publiques étaient limitées. Il s'agit là d'une **lacune**. La cause profonde est la **planification**.

Recommandation n° 49

Il est recommandé que l'OMU NB envisage d'élaborer des brochures ou d'autre matériel éducatif comportant de l'information au sujet des centres d'accueil et de réchauffement désignés, afin que les

résidents puissent garder cette information à portée de la main avec leur trousse de préparation aux situations d’urgence.

2.9 TÉLÉCOMMUNICATIONS ET INSTALLATIONS

Observation n° 50

Le système de communication qui appuie le personnel constitue un élément crucial d’un COU. Les cellulaires demeurent le mode principal de communication de l’information. À plusieurs reprises, des membres de CROU se sont trouvés dans des zones de non-réception en raison de l’interruption des services cellulaires. Il s’agit là d’une **lacune**. La cause profonde est liée aux **ressources**.

Recommandation n° 50

Il est recommandé que des téléphones satellites soient utilisés pour assurer un service d’appoint en ce qui concerne les communications sur le terrain.

Observation n° 51

Les bureaux de l’OMU NB et le CPOU se trouvent au sous-sol d’un immeuble vétuste situé dans la plaine inondable de la rivière Saint-Jean, qui a déjà été inondée. On a signalé dans le passé l’éventualité de la perte totale de cette installation. Même si le CPOU a été jugé efficace, l’emplacement du centre demeure une source de préoccupation majeure. Il s’agit là d’une **lacune**. La cause profonde est liée aux **ressources**.

Recommandation n° 51

Il est recommandé que l’OMU NB soit installée ailleurs dès que possible.

Observation n° 52

À leur arrivée dans la zone touchée, les militaires se sont vu remettre des radios mobiles maillées. Seuls ces dispositifs permettaient de coordonner les opérations militaires avec les responsables civils. Il s’agit d’une **force**.

Recommandation n° 52

Aucune recommandation n’est requise.

Observation n° 53

Aucun numéro 911 de centre de prise d’appels pour la sécurité du public (CPASP) n’a été hors service pendant l’événement. Le CPASP de Miramichi a utilisé une source d’alimentation d’appoint pendant quelque temps. En fait, les responsables d’ANB sont sûrs qu’aucune demande d’aide n’a été manquée pendant l’événement. Il s’agit d’une **force**.

Recommandation n° 53

Aucune recommandation n’est requise.

Non classifié – À l’usage de l’organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

ANALYSE APRÈS ACTION

RAPPORT FINAL D’ANALYSE APRÈS ACTION DE LA TEMPÊTE DE VERGLAS DE L’HIVER 2017 – 30 JUIN 2017

Observation n° 54

Au plus fort de la situation d’urgence, la demande de connectivité accaparait les systèmes commerciaux de communication mobile, et dépassait parfois leur capacité, alors que les systèmes n’étaient pas conçus pour gérer une demande aussi élevée. Des résidents envoyaient des vidéos ou des photos ou consultaient des sites de médias sociaux, tandis que d’autres essayaient de savoir comment allaient leurs parents ou leurs amis. Les partenaires en matière de communications s’attendent à une telle éventualité et, en collaboration avec des groupes de travail nationaux, ils ont élaboré des principes et des directives concernant l’utilisation de cellulaires dans une situation d’urgence. Le Nouveau-Brunswick doit élaborer du matériel semblable. Il s’agit là d’une **lacune**. La cause profonde est la **planification**. L’**éducation** est un facteur contributif.

Recommandation n° 54

Il est recommandé que l’OMU NB intègre du matériel éducatif concernant l’« utilisation d’appareils de communication mobile » ou des « directives relatives au maintien de la connexion » à sa campagne média annuelle sur la gestion des situations d’urgence. Des messages semblables devraient être joints à l’information publique diffusée pendant les situations d’urgence.

3 CONCLUSION

Les pannes de courant catastrophiques sans précédent qui ont découlé de la tempête de verglas de l'hiver 2017 ont présenté des défis considérables pour les intervenants d'urgence, particulièrement dans les municipalités et les DSL en dehors des grandes villes. Entre le 24 janvier et le 6 février 2017, des pannes de courant ont touché plus de 250 000 personnes, et ont entraîné deux décès et de nombreuses hospitalisations attribuables à un empoisonnement au monoxyde de carbone. Même dans ce contexte, l'intervention a été efficace, et toutes les personnes qui ont participé aux opérations doivent être félicitées pour leurs efforts. Cependant, des leçons importantes ont été retenues en ce qui a trait aux capacités des municipalités et des DSL des régions rurales en matière de gestion des urgences pour se préparer aux situations d'urgence importantes et y réagir. De toute évidence, ces collectivités ont toujours besoin d'un appui important en matière de gestion des situations d'urgence et de préparation, et il faut élaborer et valider des plans régionaux de gestion des situations d'urgence dans les meilleurs délais. En outre, il faut absolument améliorer le programme des CGRU.

Les observations et les recommandations contenues dans le présent rapport ne devraient pas détourner l'attention de l'excellent travail des intervenants.

ANNEXE A – RÉSUMÉ DES OBSERVATIONS ET DES RECOMMANDATIONS

Les observations et les recommandations découlant de l'analyse après action sont résumées dans le tableau ci-dessous. Par souci de brièveté, le tableau ne tient pas compte des forces. La priorité recommandée concernant des mesures correctives ou d'atténuation a été attribuée selon les paramètres suivants :

- Priorité un – Lacunes critiques dans les six mois;
- Priorité deux – Lacunes, si le temps et les ressources le permettent.

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTÉNUATION
2.2	1	PRÉPARATION Les établissements de soins spéciaux, sauf quelques exceptions, ne sont pas préparés pour les événements météorologiques violents. Il leur manque des éléments fondamentaux, notamment un plan de gestion des situations d'urgence, une source d'alimentation électrique de secours et un plan de continuité des activités. Ainsi, certains clients de ces établissements étaient renvoyés chez eux ou dirigés vers des hôpitaux. Ces mesures compromettaient la sécurité des clients.	Il est recommandé que le gouvernement du Nouveau-Brunswick mette en place des normes de gestion des urgences pour les établissements de soins spéciaux et veille à ce qu'elles soient respectées.	Lacune critique La cause profonde est la gouvernance.	Un
	2	Les petites municipalités, les villages et les districts de services locaux (DSL) disposent de ressources limitées pour élaborer et maintenir un programme de gestion des urgences. La plupart des petites municipalités ne peuvent pas entreprendre d'opérations d'intervention d'urgence sans aide	La planification et la préparation dans les secteurs qui n'ont pas été durement touchés devraient aussi être évaluées dès que possible. Au besoin, l'élaboration et le renforcement des capacités régionales de gestion des urgences devraient constituer une priorité gouvernementale.	Lacune critique La cause profonde est la planification à l'échelle locale.	Un

Non classifié – À l'usage de l'organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

ANALYSE APRÈS ACTION
TEMPÊTE DE VERGLAS DE L'HIVER 2017- RAPPORT FINAL D'ANALYSE APRÈS ACTION – 30 JUIN 2017

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTÉNUATION
	3	Des membres importants du personnel de l'Organisation des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick (OMU NB) étaient absents pendant les opérations, pour des raisons d'ordre administratif. Il a donc fallu confier des rôles clés à des personnes moins chevronnées.	Dans le cas d'opérations prolongées, le personnel devrait être rappelé, dans la mesure du possible, les congés devraient être annulés et les fonctions administratives, comme les cours, devraient être reportées. Une politique devrait être mise en place pour rembourser les frais des employés liés à l'annulation d'activités. Un directeur adjoint de l'OMU NB devrait être nommé, à titre de priorité immédiate.	Lacune La cause profonde est la gouvernance.	Deux
	4	L'organisation au niveau des coordonnateurs de la gestion régionale des urgences (CGRU) est largement inadéquate. On compte actuellement six CGRU. Quatre se sont vu attribuer la responsabilité de deux régions, un est responsable de trois régions et un, d'une région. Pendant la tempête de verglas, il est devenu évident que des ressources supplémentaires étaient nécessaires. Un CGRU n'était pas disponible pendant la tempête. Compte tenu des vastes répercussions de la tempête de verglas, les cinq CGRU qui étaient disponibles suffisaient à peine pour gérer l'intervention, et l'on peut douter	Les niveaux de dotation en CGRU devraient être revus, rationalisés et ajustés, au besoin, afin d'assurer une capacité opérationnelle. Un effectif minimal de 12 CGRU est recommandé.	Lacune critique La cause profonde est liée aux ressources. La planification pourrait être un facteur contributif.	Un

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTÉNUATION
2,3	PLANIFICATION				
	7	Sauf de très rares exceptions, les plans et les procédures de gestion des urgences des municipalités rurales et des DSL étaient nettement inadéquats ou inexistantes. Pour établir la capacité nécessaire en matière de gestion des urgences, il faut intégrer complètement les ressources locales à une organisation régionale de gestion des urgences, selon un plan commun.	En l'absence de plans de gestion des urgences, on devrait élaborer des plans à l'échelon municipal. Dans les secteurs qui manquent de ressources, une organisation et un plan régionaux de gestion des urgences devraient être mis en place, à titre de priorité. Le processus de planification devrait être dirigé par les CGRU. Une formation en matière de gestion des urgences sera également nécessaire.	Lacune critique La cause profonde est la planification. La gouvernance pourrait être un facteur contributif.	Un
	8	Les effectifs ayant reçu une formation formelle en matière de gestion des urgences ne sont pas suffisants en dehors des grandes villes du Nouveau-Brunswick. Un certain nombre de maires ont mentionné que le cours relatif aux centres des opérations d'urgence et l'orientation des représentants élus devaient être offerts à l'échelon local.	Le cours relatif aux centres des opérations d'urgence et l'orientation des représentants élus devraient être offerts à l'échelon municipal ou régional. On devrait effectuer une analyse des besoins en formation afin de déterminer s'il existe d'autres lacunes liées à la formation. Des ressources suffisantes devront appuyer la formation à l'échelon local.	Lacune La cause profonde est la gouvernance. Les ressources pourraient constituer un facteur contributif.	Deux
	9	Dans certains cas, les centres régionaux des opérations d'urgence (CROU) ne sont pas adéquats. Un CGRU a affirmé que son CROU était trop petit et qu'il ne disposait pas des systèmes de télécommunications	Une analyse des besoins devrait être effectuée, et tous les CROU devraient disposer des ressources nécessaires.	Lacune La cause profonde est la planification. Les ressources pourraient constituer un facteur contributif.	Deux

Non classifié – À l'usage de l'organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

TEMPÊTE DE VERGLAS DE L'HIVER 2017- RAPPORT FINAL D'ANALYSE APRÈS ACTION – 30 JUIN 2017
ANALYSE APRÈS ACTION

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTÉNUATION
	10	nécessaires. DS a signalé que la province ne possédait pas de plan en matière de services sociaux d'urgence. La responsabilité de la prestation de services sociaux d'urgence a été confiée à la Croix-Rouge. Il pourrait s'agir d'une approche acceptable, moyennant une surveillance appropriée de la part de DS. Toutefois, la structure actuelle pose problème. Les responsables de DS ignoraient que la Croix-Rouge n'avait pas de plan de services sociaux d'urgence pour la Péninsule acadienne; en outre, les plans de la Croix-Rouge ne font pas l'objet d'exercices réguliers. Bien que DS ait chargé la Croix-Rouge d'offrir des services sociaux d'urgence, le ministère conserve la responsabilité globale de ces services. Sans surveillance exercée par la direction de DS, il n'y a pas d'assurance ni de contrôle de la qualité, ce qui pourrait entraîner un risque inutile pour les gens.	DS devrait effectuer dès que possible un examen de son approche à l'égard de la prestation de services sociaux d'urgence. DS devrait mener une vérification de son contrat avec la Croix-Rouge afin de s'assurer que les mesures du rendement nécessaires sont en place et qu'elles sont contrôlées. Un programme d'exercices formel devrait être intégré au plan.	Lacune critique La cause profonde est la planification.	Un
	11	Malgré la disponibilité de carburant dans tous les secteurs de la province pendant l'intervention lors de la tempête de verglas, l'accès au carburant posait problème. Les équipes d'intervention et au moins	Les organismes d'intervention devraient élaborer des plans de continuité des activités et de ravitaillement d'urgence à l'échelle de la province, à titre de priorité. Des contrats devraient être conclus avec	Lacune La cause profonde est la planification.	Deux

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTÉNUATION
		un CGRU ont dû passer beaucoup de temps à chercher de l'essence et à ravitailler les véhicules. Ils auraient utilisé leur temps plus efficacement s'ils avaient exécuté d'autres mesures d'intervention.	des sociétés gazifiées pour assurer quotidiennement le ravitaillement des véhicules d'urgence sur place.		
2.4	FORMATION				
	12	Après des années de promotion du programme de préparation de 72 heures, la préparation de la population était toujours, d'une manière générale, nettement insuffisante pour la tempête de verglas ou d'autres événements météorologiques violents.	Des recherches détaillées devraient être menées afin de déterminer les obstacles à la préparation du public aux situations d'urgence. Selon les recherches, on devrait élaborer des stratégies de promotion de la préparation du public au niveau des citoyens, des ménages et des entreprises. Les recherches pourraient également examiner pourquoi les avertissements n'ont pas été pris en compte, notamment ceux relatifs à l'empoisonnement au monoxyde de carbone.	Lacune critique La cause profonde est l'éducation.	Un
	13	Le rendement global des CGRU variait considérablement selon leur expérience antérieure et leur formation. Certains CGRU ont adopté un rôle de premier intervenant plutôt qu'une approche opérationnelle à l'égard de l'effort d'intervention. En outre, les rapports et les notes opérationnelles des CGRU variaient en termes de structure, de clarté, d'usage de jargon et d'efficacité. Des listes de diffusion massive créaient de	On devrait analyser les besoins en formation des CGRU afin de cerner les lacunes ou les faiblesses de leur formation. Les rôles et les responsabilités des membres du personnel des CROU devraient être examinés, consignés et communiqués pendant la formation. Il est également recommandé que les formats normalisés de registres et de rapports des COU soient utilisés dans l'ensemble de l'organisation de gestion	Lacune La cause profonde est la formation.	Deux

Non classifié – À l'usage de l'organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

TEMPÊTE DE VERGLAS DE L'HIVER 2017- RAPPORT FINAL D'ANALYSE APRÈS ACTION – 30 JUIN 2017
ANALYSE APRÈS ACTION

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTÉNUATION
		la confusion quant à la responsabilité d'une question, et à plusieurs reprises, des intervenants de tous les échelons qui n'étaient pas responsables d'une question donnée se sont joints à la discussion sans fondement, retardant ainsi le règlement de la question.	des urgences.		
2.5	OPÉRATIONS				
	14	Les hauts responsables politiques sont demeurés sur place, à juste titre, dans la Péninsule acadienne jusqu'à ce que le courant soit rétabli. Leur présence a été appréciée et a rassuré les membres du public quant à l'engagement du gouvernement à l'égard de leur bien-être. Toutefois, leur présence a également eu des conséquences non souhaitées. Certaines personnes ont tenté de passer devant les autres pour obtenir de l'aide en s'adressant directement à des hauts responsables politiques. Leurs demandes ont détourné l'attention des gestionnaires des mesures d'urgence de tâches prioritaires pour effectuer des recherches et répondre aux demandes. Les mêmes questions ont été posées à des personnes différentes au sein de l'organisation de gestion des urgences. Cela a causé beaucoup d'agitation et a détourné le personnel de ses fonctions.	Les responsables politiques devraient maintenir une présence solide sur place pendant les situations d'urgence. Cependant, toutes les demandes concernant des services de soutien devraient être dirigées vers les fonctionnaires locaux ou les CGRU. Selon une pratique exemplaire, tous les représentants élus auraient une carte professionnelle comportant toutes les coordonnées d'urgence locales essentielles, qu'ils pourraient remettre aux personnes qui demanderaient des services d'urgence.	Lacune critique La cause profonde est la formation. La gouvernance est un facteur contributif.	Un
	15	Compte tenu des besoins en matière	Tous les CGRU devraient revoir et	Lacune	Deux

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTÉNUATION
		de ravitaillement d'ANB, un CGRU a passé beaucoup de temps à parcourir la région afin de repérer les stations-service qui avaient de l'essence et du courant. Il aurait mieux utilisé son temps en assurant la gestion et la coordination au niveau opérationnel. On aurait pu obtenir l'information du CPOU.	suivre leur concept d'opérations et leurs plans. Il est également recommandé que le directeur de l'OMUNB souligne le fait que le rôle des CGRU est d'assurer la gestion et la coordination au niveau opérationnel. La mise en œuvre d'actions tactiques par les CGRU devrait constituer l'exception lorsque la sécurité des personnes peut être en jeu. Le cas échéant, ces actions devraient être confiées à des intervenants tactiques, dans la mesure du possible.	La cause profonde est la planification.	
	16	Cinq municipalités ont déclaré l'état d'urgence à l'échelle locale, et certaines autorités voulaient que l'état d'urgence soit déclaré à l'échelle provinciale. On comprenait très peu que le but de l'état d'urgence à l'échelle locale est d'accorder des pouvoirs extraordinaires, au besoin, aux fins d'une intervention d'urgence. On a fait valoir que la déclaration de l'état d'urgence à l'échelle provinciale aurait rassuré la population quant au fait que le gouvernement s'occupait de la situation d'urgence. Toutefois, le recours à des pouvoirs extraordinaires pourrait accroître l'inquiétude de certaines personnes. Les gens pourraient croire que si un ordre de gouvernement a besoin de pouvoirs extraordinaires, la situation est plus	L'intention et les pouvoirs liés à la déclaration de l'état d'urgence devraient être intégrés à la formation des représentants élus.	Lacune mineure La cause profonde est l'éducation.	Deux

Non classifié – À l'usage de l'organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

ANALYSE APRÈS ACTION
TEMPÊTE DE VERGLAS DE L'HIVER 2017- RAPPORT FINAL D'ANALYSE APRÈS ACTION – 30 JUIN 2017

REF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTÉNUATION
		grave qu'on ne l'a annoncé. Les autorités responsables devraient comprendre les pouvoirs et les limites de la loi et utiliser celle-ci en conséquence.			
	17	Un numéro de téléphone public relatif au CPOU est bien diffusé, et il a été largement utilisé par des résidents qui voulaient obtenir de l'information et, souvent, une aide immédiate. Le personnel traitait très bien les appels. Toutefois, le personnel et l'OMU NB pourraient être tenus responsables en cas d'erreurs réelles ou perçues. La réponse aux appels du public au CPOU pourrait compromettre de l'information classifiée ou sensible.	Tous les appels du public devraient être dirigés vers un centre d'appels, en dehors du CPOU, pour être triés par des téléphonistes qualifiés.	Lacune La cause profonde est la gouvernance. Les ressources constituent un facteur contributif.	Deux
	20	On a établi un poste de commandement du lieu d'incendie (PCI) dans la Péninsule acadienne. Le PCI relevait directement du CPOU et, en collaboration avec les représentants du CROU, séparait les tâches. Ce processus semblait bien fonctionner; toutefois, au départ, les voies de communication et les lignes hiérarchiques étaient mal comprises par divers organismes et certains employés de l'OMU NB.	On devrait élaborer un plan de mise en œuvre de PCI, à titre de priorité. Le plan devrait comporter un concept d'opérations, une structure organisationnelle ainsi que les rôles et les responsabilités liés au PCI. La formation en matière de gestion des urgences devrait comprendre la mise en œuvre de PCI.	Lacune La cause profonde est la planification.	Deux
	24	De nombreuses municipalités voisines ont fait don de nourriture et l'ont transportée vers les zones touchées. Cependant, on ne suivait pas les dates	On devrait établir des centres de distribution alimentaire d'urgence à des endroits stratégiques et mettre en place des mesures de contrôle de la	Lacune La cause profonde est la planification.	Deux

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTÉNUATION
		et les heures d'arrivée et on ne contrôlait pas la distribution des aliments et des fournitures de manière à prévenir la contamination ou les cas d'empoisonnement.	qualité conformes aux lignes directrices canadiennes en matière de salubrité des aliments.		
	28	Le résumé récapitulatif du CPOU assurait une connaissance de la situation à l'échelle du gouvernement. Les intervenants ont reconnu l'importance du résumé quotidien, mais ont observé qu'ils n'avaient pas eu la possibilité de confirmer l'information ministérielle. Ainsi, des dirigeants d'organismes d'intervention demandaient des précisions au sujet de renseignements importants, ce qui, dans certains cas, causait parfois de la confusion quant au contenu du résumé.	Si le temps le permet, des représentants de tous les organismes mentionnés dans le résumé devraient avoir la possibilité de vérifier l'exactitude des renseignements pertinents contenus dans le résumé.	Lacune La cause profonde est la gouvernance. La planification et la formation pourraient constituer des facteurs contributifs.	Deux
	29	La Croix-Rouge a d'abord affecté un haut représentant auprès du CROU de Moncton pour déclencher l'intervention. Le représentant de la Croix-Rouge aurait été beaucoup plus efficace s'il avait été affecté au CPOU.	Un représentant de la Croix-Rouge devrait être physiquement présent lorsque le CPOU est activé et y demeurer tout au long de l'intervention en cas d'incident.	Lacune La cause profonde est la planification. La gouvernance pourrait être un facteur contributif.	Deux
	30	Des employés du gouvernement bénévoles ont été déployés dans la région de la Péninsule acadienne pour effectuer des vérifications de sécurité porte-à-porte. Toutefois, les bénévoles n'étaient pas inscrits auprès de l'OMU NB aux fins d'assurance; ils	Tous les bénévoles devraient être inscrits et faire l'objet d'un contrôle des antécédents de criminalité et d'une vérification visant à assurer qu'ils disposent de vêtements appropriés et qu'ils ont reçu une formation avant d'être déployés. L'OMU NB pourrait	Lacune La cause profonde est la planification. La gouvernance est un facteur contributif.	Deux

Non classifié – À l'usage de l'organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

ANALYSE APRÈS ACTION
TEMPÊTE DE VERGLAS DE L'HIVER 2017- RAPPORT FINAL D'ANALYSE APRÈS ACTION – 30 JUIN 2017

REF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTÉNUATION
		ne disposaient pas de vêtements chauds ni de chaussures appropriées; ils n'avaient pas fait l'objet d'un contrôle des antécédents de criminalité et n'avaient pas reçu de formation.	constituer un groupe « auxiliaire » de bénévoles composé de membres de la fonction publique. L'OMU NB devrait inscrire les bénévoles, leur offrir une formation et les faire participer à des exercices annuels.		
	31	Pendant les séances de consultation publique, on a signalé que de nombreuses personnes avaient peur des gens qui effectuaient les vérifications de sécurité porte-à-porte sans marque d'identification visible.	Toutes les personnes qui font du « porte-à-porte » devraient avoir une marque distinctive très visible, par exemple une veste ou un uniforme de l'OMU NB.	Lacune mineure La cause profonde est la planification.	Deux
	32	La Croix-Rouge a conclu un contrat avec le gouvernement du Nouveau-Brunswick en ce qui concerne la gestion des centres d'accueil et d'hébergement. Dans la plupart des régions du Nouveau-Brunswick, les centres ont été présélectionnés, et des plans détaillés concernant leur utilisation ont été élaborés. Dans la région du nord, le plan n'était pas terminé et n'était pas fondé sur une analyse des besoins.	La Croix-Rouge devrait achever le plan relatif aux centres d'accueil et d'hébergement de la région du nord. Il est également recommandé que l'OMU NB examine et évalue le plan provincial de la Croix-Rouge concernant les centres d'accueil et d'hébergement afin de relever les lacunes éventuelles. Le plan devrait être communiqué aux ministères et aux intervenants concernés, mis à jour au besoin et mis à l'essai.	Lacune La cause profonde est la planification.	Deux
	33	Quelques centres de réchauffement et d'accueil ponctuels ont été ouverts, sans coordination avec l'OMU NB, aux échelons municipal et régional en raison de l'absence de centres désignés dans la zone touchée. Les centres ponctuels n'avaient pas d'heures d'exploitation uniformisées, et les heures d'ouverture n'étaient pas	La Croix-Rouge, en collaboration avec les CGRU, les municipalités et les DSL, devrait repérer des installations situées stratégiquement qui pourraient servir de centres d'accueil et de réchauffement. On devrait établir une base de données comportant les descriptions des installations. Remarque : Les descriptions des	Lacune La cause profonde est la planification.	Deux

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTÉNUATION
		largement diffusées. Un certain nombre de personnes qui voulaient demander de l'aide sont arrivées aux centres après la fermeture et ignoraient comment elles pourraient obtenir des services. Cela a causé du stress et de la confusion au sein des collectivités.	installations se trouvent peut-être déjà dans les plans de la Croix-Rouge. Seuls l'achèvement du plan relatif aux centres d'accueil et d'hébergement de la région du nord et la diffusion des plans existants pourraient être nécessaires.		
	34	L'autorité concernant l'établissement et l'ouverture d'un centre d'accueil (centre de réchauffement ou poste de recharge) et les exigences opérationnelles normalisées n'étaient pas bien comprises ni efficaces.	Les rôles et les responsabilités des ministères concernés liés à l'établissement et au soutien des centres d'accueil devraient être précisés, bien compris et consignés. L'OMU NB et DS devraient examiner et évaluer le plan provincial de la Croix-Rouge concernant les centres d'accueil et d'hébergement. Si des protocoles supplémentaires sont nécessaires, ils devraient être élaborés et ajoutés au plan. Le plan devrait être communiqué à tous les ministères et les intervenants concernés, mis à jour au besoin et mis à l'essai.	Lacune La cause profonde est la planification.	Deux
	35	Certains centres d'accueil acceptaient seulement les habitants de la ville ou municipalité la plus proche, pas ceux des régions périphériques. Dans certains cas, il a par conséquent été difficile de trouver des endroits pour héberger les gens qui avaient quitté leur domicile.	DS devrait émettre une politique ou des lignes directrices obligeant tous les centres d'accueil à accepter toutes les victimes sans égard à leur lieu de résidence. Les gens devraient être dirigés vers un autre endroit uniquement lorsqu'un centre est plein.	Lacune La cause profonde est la gouvernance.	Deux
	37	Selon la perception du public, l'armée devait intervenir, et son déploiement a	Les représentants élus et le réseau de gestion des urgences devraient être	Lacune La cause profonde est	Deux

Non classifié – À l'usage de l'organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

ANALYSE APRÈS ACTION
TEMPÊTE DE VERGLAS DE L'HIVER 2017- RAPPORT FINAL D'ANALYSE APRÈS ACTION – 30 JUIN 2017

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTÉNUATION
		largement contribué à rassurer la population. Au Cabinet du premier ministre, on croyait, à juste titre, qu'une présence militaire renforcerait la confiance du public à l'égard des opérations d'intervention. Cependant, les gestionnaires des mesures d'urgence ont déterminé qu'aucun appui militaire n'était nécessaire. De plus, même après une reconnaissance militaire, aucune tâche n'était prévue pour l'armée après son arrivée sur les lieux. Les CROU et Énergie NB ignoraient que des militaires devaient arriver et n'avaient aucune idée des tâches qui devaient leur être confiées. Finalement, la présence militaire a été appréciée, mais elle était inutile.	renseignés sur la façon d'utiliser les ressources militaires. Les militaires ne sont pas nécessairement utilisés à bon escient pendant les situations d'urgence pour les raisons suivantes : ils ne sont pas disponibles à cause de déploiements ou de tâches de priorité supérieure; un large éventail de tâches ne leur conviennent pas; leur mobilisation nécessite un délai important et, en principe, ils sont considérés comme un « dernier recours ».	la gouvernance. L'éducation pourrait constituer un facteur contributif.	
2.6	RÉTABLISSEMENT	38	Le gouvernement a annoncé le plan de rétablissement avant que le personnel ne soit prêt à donner des instructions financières et à offrir de la formation aux effectifs locaux au sujet du traitement des demandes d'aide financière en cas de catastrophe en lien avec la situation d'urgence. Des formulaires d'indemnisation erronés ont été remis à la population, ce qui a accru d'environ 70 % les efforts consacrés par le personnel à l'administration des demandes d'indemnisation.	L'équipe chargée du rétablissement devrait indiquer officiellement au gouvernement quand elle est prête à déclencher une opération provinciale de rétablissement, y compris à administrer des demandes de soutien financier. L'annonce officielle concernant l'aide en cas de catastrophe devrait préciser la date de début du traitement des demandes. On devrait également envisager l'élaboration, selon l'analyse des menaces, des risques et de la vulnérabilité à l'échelle provinciale, de formulaires	Lacune La cause profonde est la gouvernance.
				Deux	

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTÉNUATION
2.7	RÔLES ET RESPONSABILITÉS 39	Il existe une déconnexion entre les responsables municipaux qui s'occupent des situations d'urgence dans leurs secteurs et les représentants des DSL qui agissent au nom du gouvernement provincial. Cette déconnexion est attribuable, en partie, à une connaissance insuffisante des avantages de l'approche fondée sur une équipe interorganismes.	On devrait effectuer des exercices sur table (ou des études) selon un scénario regroupant les ressources municipales et des DSL, ainsi que les CGRU, afin que chacune des parties sache ce que les autres ont à offrir et comprennent mieux les rôles et les responsabilités.	Lacune La cause profonde est la formation.	Deux
2.8	COMMUNICATIONS PUBLIQUES 40	Le premier ministre a tenu des conférences de presse efficaces tout au long de l'événement. Toutefois, il y a eu des problèmes liés à la collecte de renseignements en vue des conférences et aux présentations proprement dites. Au moins trois membres de l'équipe du premier ministre ont posé les mêmes questions à des personnes différentes. Cela a détourné les gestionnaires des mesures d'urgence de leurs tâches principales. Des spécialistes étaient présents pendant les conférences de presse, mais ils n'étaient pas invités à intervenir. Dans tous les cas, les gens étaient détournés inutilement de leurs	On devrait élaborer un modèle de collecte de renseignements pour appuyer les conférences de presse du premier ministre. Le modèle devrait préciser le type et le niveau de détail des renseignements requis, la personne ou l'organisation chargée de les fournir et le moment de leur communication. Si des spécialistes devaient appuyer une conférence de presse, il ne devrait pas s'agir d'intervenants de première ligne, mais plutôt de cadres supérieurs. On devrait envisager de demander aux spécialistes d'intervenir dans le contexte de leur domaine d'expertise.	Lacune La cause profonde est la planification. La gouvernance est un facteur contributif.	Deux

Non classifié – À l'usage de l'organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

TEMPÊTE DE VERGLAS DE L'HIVER 2017- RAPPORT FINAL D'ANALYSE APRÈS ACTION – 30 JUIN 2017

ANALYSE APRÈS ACTION

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTÉNUATION
	41	tâches principales pendant des périodes prolongées. La section des communications du Bureau du Conseil exécutif a chargé le directeur des communications affecté auprès de l'OMU NB d'appuyer les conférences de presse du premier ministre. Cette affectation l'a détourné de ses tâches habituelles, et donc il n'avait pas le temps de produire de l'information publique urgente pour le compte de l'OMU NB. Le personnel de l'OMU NB a ainsi été contraint de produire l'information requise, ce qui l'a détourné de ses tâches principales.	Lorsque le CPOU est activé, le directeur des communications assigné devrait être tenu de rendre des comptes uniquement au directeur de l'OMU NB en ce qui concerne l'élaboration et la diffusion d'informations publiques urgentes. Il est également recommandé que le personnel des communications du Bureau du Conseil exécutif appuie les conférences de presse du premier ministre, et réduise au minimum les demandes à l'égard du directeur des communications affecté auprès de l'OMU NB. L'exigence ne change pas en ce qui concerne la coordination des messages publics au sein du gouvernement et avec les autres intervenants.	Lacune La cause profonde est la planification. La gouvernance est un facteur contributif.	Deux
	42	Les messages diffusés en français suscitaient une préoccupation. On utilisait un « français adéquat », non pas le dialecte local parlé par les résidents de la Péninsule acadienne. Il y avait aussi un problème lié au niveau de technicité des messages. Les renseignements diffusés étaient donc mal compris.	L'information publique urgente communiquée dans les deux langues officielles devrait être formulée d'une manière compréhensible pour les destinataires. Il s'agit, notamment, de veiller à ce que les messages soient communiqués dans le dialecte local. En outre, il faut veiller à ce que le niveau de technicité de l'information soit approprié.	Lacune La cause profonde est la planification.	Deux
	45	Malgré un plan de communication précoce et énergétique visant à prévenir	Le prévôt des incendies devrait mettre en œuvre un programme énergétique de	Aucune classification n'est requise.	Deux

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTÉNUATION
		la population au sujet des dangers liés au monoxyde de carbone, deux résidents sont décédés et 49 ont été hospitalisés en raison d'un empoisonnement au monoxyde de carbone. Plusieurs responsables ont mentionné que les résidents ne comprendraient pas le danger lié aux effets cumulatifs du monoxyde de carbone et, dans certains cas, ne tenaient pas compte des avertissements.	communication et de sensibilisation aux dangers liés à l'empoisonnement au monoxyde de carbone. On pourrait envisager un programme de réduction ou de rabais qui inciterait les résidents à acheter des détecteurs de monoxyde de carbone.		
	46	À la demande des autorités locales, Énergie NB a modifié sa priorité d'intervention, qui est passée du rétablissement du courant au dégagement des routes pour ouvrir les voies afin d'assurer la sécurité publique. On a annoncé le changement de priorité, sa justification et ses répercussions sur le rétablissement. Toutefois, dans certains cas, le changement de priorité a été signalé, à tort, comme une incapacité de la part d'Énergie NB de respecter ses priorités en matière de rétablissement. Cela a créé inutilement de la frustration et de la confusion dans les secteurs touchés.	Énergie NB et le gouvernement du Nouveau-Brunswick devraient surveiller les médias et prendre des mesures immédiates pour corriger les renseignements erronés.	Lacune La cause profonde est la gouvernance.	Deux
	47	On a l'impression que les communications d'Énergie NB étaient systématiquement inexactes en ce qui concerne l'étendue des dégâts et le	Énergie NB devrait envisager de « promettre moins et faire plus » pendant que l'étendue complète des dégâts est déterminée dans le contexte	Lacune La cause profonde est la gouvernance.	Deux

Non classifié – À l'usage de l'organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

ANALYSE APRÈS ACTION
TEMPÊTE DE VERGLAS DE L'HIVER 2017- RAPPORT FINAL D'ANALYSE APRÈS ACTION – 30 JUIN 2017

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTENUATION
		<p>délai de rétablissement du courant. On a affirmé qu'Énergie NB avait « trop promis » et « n'en avait pas assez fait », ce qui avait réduit la confiance à l'égard de la société de services publics et du GNB. Cette perception était injuste, car les renseignements communiqués par Énergie NB étaient exacts, selon l'information disponible au moment de leur diffusion. Les changements de l'évaluation des dégâts étaient imposés à Énergie NB en raison de l'évolution de la situation; ils étaient inévitables. Les changements touchant l'évaluation des dégâts et le calendrier de rétablissement ont causé de la déception, de la frustration et de la colère chez de nombreuses personnes qui sont restées dans leur maison privée de chauffage. La situation était particulièrement frustrante pour l'OMU NB pendant les 48 à 72 premières heures, puisque le plan d'intervention initial de l'organisation était fondé sur un délai de rétablissement estimatif de cinq jours. On a constaté que rien n'indiquait que les évaluations des dégâts établies par Énergie NB étaient erronées ou délibérément trompeuses.</p>	<p>de pannes de courant importantes. L'acquisition d'un logiciel moderne d'évaluation des dégâts des services publics d'électricité devrait être prioritaire.</p>		
	49	<p>Dans bien des cas, les gens ignoraient l'existence des centres d'accueil et de</p>	<p>L'OMU NB devrait envisager d'élaborer des brochures ou d'autre</p>	<p>Lacune La cause profonde est</p>	<p>Deux</p>

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D'ATTÉNUATION
		réchauffement et ne savaient pas où ils étaient situés. Compte tenu de la panne de courant, les communications et les annonces publiques étaient limitées.	matériel éducatif comportant de l'information au sujet des centres d'accueil et de réchauffement désignés, afin que les résidents puissent garder cette information avec leur trousse de préparation aux situations d'urgence.	la planification.	
2.9	TÉLÉCOMMUNICATIONS ET INSTALLATIONS				
	50	Les cellulaires demeurent le mode principal de communication de l'information. À plusieurs reprises, des membres de CROU se sont trouvés dans des zones de non-réception en raison de l'interruption des services cellulaires.	On devrait utiliser des téléphones satellites pour assurer un service d'appoint en ce qui concerne les communications sur le terrain.	Lacune La cause profonde est liée aux ressources.	Deux
	51	Les bureaux de l'OMU NB et le CPOU se trouvent au sous-sol d'un immeuble vétuste situé dans la plaine inondable de la rivière Saint-Jean, qui a déjà été inondé. On a signalé dans le passé l'éventualité de la perte totale de cette installation. Même si le CPOU a été jugé efficace, l'emplacement du centre demeure une source de préoccupation majeure.	L'OMU NB devrait être installée ailleurs dès que possible.	Lacune La cause profonde est liée aux ressources.	Deux
	54	Au plus fort de la situation d'urgence, la demande de connectivité accaparait les systèmes commerciaux de communication mobile, et dépassait parfois leur capacité, alors que les systèmes n'étaient pas conçus pour gérer une demande aussi élevée. Des	L'OMU NB devrait intégrer du matériel éducatif concernant l'« utilisation d'appareils de communication mobile » ou les « directives relatives au maintien de la connexion » à sa campagne média annuelle sur la gestion des situations	Lacune La cause profonde est la planification. L'éducation constitue un facteur contributif.	Deux

Non classifié – À l’usage de l’organisation

GOUVERNEMENT DU NOUVEAU-BRUNSWICK

TEMPÊTE DE VERGLAS DE L’HIVER 2017- RAPPORT FINAL D’ANALYSE APRÈS ACTION – 30 JUIN 2017
ANALYSE APRÈS ACTION

RÉF. DE PARA.	N° DE RÉF.	OBSERVATION	RECOMMANDATION	CLASSIFICATION	PRIORITÉ D’ATTÉNUATION
		résidents envoyaient des vidéos ou des photos ou consultaient des sites de médias sociaux, tandis que d’autres essayaient de savoir comment allaient leurs parents et leurs amis. Les partenaires en matière de communications s’attendent à une telle éventualité, et ils ont élaboré des directives concernant l’utilisation de cellulaires dans une situation d’urgence. Le Nouveau-Brunswick doit élaborer du matériel semblable.	d’urgence. Des messages semblables devraient être joints à l’information publique diffusée pendant les situations d’urgence.		

Annexe F – Énergie NB – Leçons tirées de la tempête de verglas 2017



Énergie NB Power

Tempête de verglas 2017

Leçons retenues :

Tempête de verglas 2017 Leçons retenues

Table des matières

Message du président-directeur général.....	2
Mandat d'Énergie NB et étendue de l'examen.....	3
Résumé de l'événement	3
Examen des domaines d'intérêt	5
Communications avec les clients	5
Gestion des tempêtes et délais approximatifs de rétablissement du courant.....	7
Résilience du réseau électrique lors d'événements météorologiques extrêmes.....	10
Sécurité des clients	12
Mesures de suivi	14
ANNEXE A.....	16
Chronologie : Mesures prises par Énergie NB pendant la tempête de verglas 2017	16
ANNEXE B	21
Étude de cas sur les communications: Médias sociaux pendant la #Tempête de verglas 2017	21

Message du président-directeur général

Chère Madame Wagner,

Je soumets respectueusement ce rapport sur nos efforts de rétablissement du courant pendant et après l'événement météorologique le plus dévastateur de l'histoire d'Énergie NB.

Du 24 janvier au 5 février 2017, nos employés et entrepreneurs ont rétabli le courant à des milliers de Néo-Brunswickois au sud et au nord-est du Nouveau-Brunswick. En raison des répercussions de cette tempête, nous avons dû lancer une intervention d'urgence qui impliquait divers intervenants, notamment des services publics avoisinants, des organismes partenaires et le gouvernement.

Tout au long de cette période difficile, les Néo-Brunswickois nous ont démontré encore une fois qu'ils sont des voisins généreux qui s'entraident et qui font preuve de leadership en s'occupant les uns des autres dans les moments difficiles.

Des équipes de services publics de partout au Nouveau-Brunswick ont soutenu nos efforts de rétablissement du courant. Des entrepreneurs et le gouvernement provincial ont coordonné leurs activités avec l'Organisation des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick. Les Forces armées canadiennes et la Croix-Rouge ont gardé nos clients au chaud en leur fournissant des abris et de la nourriture. Nos équipes monteurs de lignes sous tension ont enlevé de façon sécuritaire les lignes tombées sur les routes, ont reconstruit des kilomètres de lignes et ont réinstallé des centaines de poteaux endommagés par la glace et les vents violents.

Grâce à la compassion et au leadership de notre premier ministre, Brian Gallant, les Néo-Brunswickois sont demeurés calmes et en sécurité alors que nos équipes se concentraient à faire ce qu'elles font le mieux – rétablir le courant à nos clients.

En nous appuyant sur les leçons retenues des tempêtes précédentes, nous avons pu rétablir le courant rapidement, efficacement et en toute sécurité. Je suis convaincu que nos efforts de rétablissement du courant en 2017 ont été plus rapides, plus coordonnés et mieux communiqués grâce aux leçons retenues des événements précédents et à une intervention rapide aux problèmes émergents.

Au cours de la tempête, nous avons également trouvé des façons d'améliorer le service aux clients présentées dans ce rapport : l'amélioration de la communication avec nos clients, l'amélioration de la gestion des tempêtes et des délais approximatifs de rétablissement du courant, l'amélioration de la résilience du réseau électrique, l'amélioration de la sécurité des clients et l'amélioration de la coordination de nos activités avec nos organismes partenaires.

Comme c'est toujours le cas lors d'événements météorologiques extrêmes, nous allons nous servir des leçons retenues afin de fournir aux Néo-Brunswickois le service de qualité auquel ils s'attendent.

Merci,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Gaëtan Thomas', written in a cursive style.

Le président-directeur général d'Énergie NB, Gaëtan Thomas

Mandat d'Énergie NB et étendue de l'examen

Énergie NB est une entreprise de services publics ayant le mandat prescrit par la loi de combler les besoins en électricité de la province du Nouveau-Brunswick à des tarifs bas et stables. En cas de pannes de courant étendues, le rôle principal de l'entreprise de services publics est de rétablir le courant aussi rapidement et sûrement que possible. Des protocoles guident les divisions touchées pour l'exécution d'une intervention coordonnée et efficace.

Cet examen se limite au rendement d'Énergie NB en ce qui a trait à son objectif principal de rétablir le courant en toute sécurité pendant et après la tempête de verglas 2017. L'examen des efforts de rétablissement du courant est axé sur les questions principales suivantes :

1. Quelles leçons retenues des tempêtes précédentes avons-nous utilisées lors de cette tempête ? Qu'avons-nous continué de faire pendant cette tempête (ce qui a bien fonctionné) ?
2. De quelle façon avons-nous amélioré nos efforts de rétablissement du courant comparativement aux tempêtes précédentes (p. ex., tempête post-tropicale Arthur)?
3. Quelles mesures devons-nous prendre en compte afin d'améliorer nos efforts lors d'événements extrêmes à venir?

Cet examen comprend la contribution de diverses sources :

- Sondage interne en mars 2017 sur notre préparation, notre réponse et notre suivi liés à la tempête
 - Les domaines principaux sont la communication, les activités d'exploitation, la logistique et la chaîne d'approvisionnement, l'environnement, les centres de service à la clientèle, la sécurité et les relations externes
- Entretiens avec les membres de l'équipe de direction d'Énergie NB
- Commentaires des clients par courriel, par téléphone et sur notre site Web au www.energienb.com
- Réunions publiques dans les communautés touchées, parrainées par le Bureau du Conseil exécutif du gouvernement du Nouveau-Brunswick

Résumé de l'événement

Du 24 au 26 janvier 2017, il y a eu une importante accumulation de glace sur les arbres et sur nos infrastructures causée par la pluie verglaçante, ce qui a entraîné des pannes d'électricité généralisées dans le centre, le sud-est et le nord-est du Nouveau-Brunswick. Les régions de Miramichi, du comté de Kent et de la Péninsule acadienne ont été les plus durement touchées. Le temps a été glacial pendant plusieurs jours et il y a eu plusieurs pannes de courant durant cette période. Nous avons rétabli le courant au dernier client touché par les pannes liées à la tempête vers 18 h 30, le dimanche 5 février.

Cette tempête hivernale a incité le plus important effort de rétablissement du courant de l'histoire d'Énergie NB. Nos efforts ont été soutenus par une intervention d'urgence coordonnée par l'Organisation des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick (OMU NB), la Croix-Rouge canadienne et les Forces armées canadiennes. Toutes les ressources disponibles d'Énergie NB ont été consacrées à notre réponse à la tempête. Au plus fort de la tempête, 380 équipes de lignes, de poteaux et d'élagage d'arbres ont évalué les dégâts, réparé nos infrastructures, dégagé des routes bloquées et rétabli le courant. Une équipe de logistique s'est occupée de l'hébergement, des repas et autres besoins des équipes. Une équipe composée d'employés et de cadres supérieurs a visité des centres de réchauffement pour mettre à jour nos clients sur les efforts de rétablissement du courant. Cette équipe s'est également jointe aux Forces armées canadiennes pour rendre visite aux gens chez eux afin de s'assurer qu'ils étaient en sécurité.

Le mercredi 25 janvier, le nombre de clients touchés par les pannes liées à la tempête a atteint un sommet de 133 000. L'accumulation de glace sur les lignes, les poteaux et les traverses de poteaux a provoqué l'effondrement de plus de 600 poteaux, principalement dans la Péninsule acadienne. À Miramichi, la majorité des pannes ont été provoquées par une forte accumulation de neige et de glace sur les arbres et sur nos infrastructures. Dans le comté de Kent, la majorité des pannes ont été provoquées par des arbres chargés de glace qui sont venus en contact avec les lignes électriques. Près de 200 000 clients répartis sur une vaste région de la province ont perdu le courant pendant la tempête.

Énergie NB et le gouvernement du Nouveau-Brunswick ont collaboré pour le maintien d'une communication publique axée sur les faits, proactive, cohérente et coordonnée tout au long de l'événement.

Le premier ministre Brian Gallant et le président-directeur général d'Énergie NB, Gaëtan Thomas, ont participé à des séances d'information quotidiennes dans les communautés touchées, la majorité étant diffusée en direct ou en ligne sur CBC et Radio-Canada. Des alertes publiques ont été diffusées quotidiennement sur le bulletin d'information du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Nous avons également effectué des mises à jour sur energienb.com, les médias sociaux et par le biais d'une liste électronique dédiée aux intervenants internes et externes. Le personnel d'OMU NB et d'Énergie NB a mené des douzaines d'entrevues médiatiques chaque jour. Ils ont diffusé des messages sur les médias sociaux de manière proactive et effectué des annonces sur les chaînes locales dans le cadre de l'effort d'intervention d'urgence.

Le personnel d'Énergie NB a travaillé en étroite collaboration avec l'OMU NB à titre de membre du Comité provincial de mesures d'urgence pour veiller à ce que les efforts visant à soutenir les clients sans courant étaient organisés et gérés de manière cohérente.

La direction d'Énergie NB s'est mobilisée pour affecter du personnel aux 23 centres de réchauffement communautaires afin d'informer directement les clients sans accès à Internet, aux médias imprimés et aux émissions télévisées.

Les Forces armées canadiennes ont envoyé 222 membres et 34 véhicules pour soutenir l'intervention d'urgence. L'OMU NB et la Croix-Rouge canadienne ont géré les centres de réchauffement et les abris, en fournissant des repas, de l'eau et du bois de chauffage. Ils ont également rendu visite aux gens chez eux afin de s'assurer qu'ils étaient en sécurité.

Au cours de la tempête, quatre communautés ont déclaré l'état d'urgence : Saint-Marie-Saint-Raphaël, Le Goulet, Lamèque et Tracadie-Sheila.

Malheureusement, deux personnes sont décédées d'un empoisonnement au monoxyde de carbone et 45 personnes ont été hospitalisées en raison d'une mauvaise manipulation d'un générateur ou d'un appareil de chauffage d'appoint.

Examen des domaines d'intérêt

Communications avec les clients

Durant toute l'année, Énergie NB communique avec ses clients au sujet de la sécurité et de la préparation aux situations d'urgence. Elle se sert de diverses méthodes et chaînes, dont des annonces payées sur les émissions télévisées et radiodiffusées, en ligne et dans les journaux. Elle organise des événements où elle peut rencontrer directement ses clients et utilise également les médias sociaux, notamment @NB_Power et @Energie_NB sur Twitter, avec 16 800 abonnés et a une page Facebook avec 13 500 abonnés. Nous intensifions nos efforts en novembre chaque année en organisant des campagnes d'information publique sur de multiples chaînes dans le cadre de l'événement annuel de la Semaine de préparation aux tempêtes.

Mesures prises avant l'événement

En novembre 2016, Énergie NB a lancé une campagne de plusieurs semaines intitulée « Soyez prêts pour des pannes liées aux tempêtes d'hiver ». Cette campagne était axée sur la sécurité et fut diffusée sur Internet et sur les stations de radio locales du Nouveau-Brunswick. La campagne a souligné l'importance d'avoir un plan d'urgence et une trousse d'urgence à la maison, de bien manœuvrer les générateurs et d'informer nos clients sur la façon de rester en sécurité pendant les pannes liées aux mauvaises conditions météorologiques.

Dans les jours précédant la tempête de janvier 2017, Énergie NB a informé ses clients sur les préparatifs en cas de tempête, et ce sur diverses chaînes (en ligne, médias sociaux, médias locaux, centres d'information à la clientèle). Elle a également communiqué cette information par le biais d'une liste électronique dédiée aux intervenants internes et externes. Énergie NB a effectué des mises à jour fréquentes sur la détérioration des conditions météorologiques, les possibles répercussions de la glace sur les lignes électriques et ses infrastructures. Elle a également informé ses clients sur ses priorités en matière de rétablissement du courant.

L'équipe a travaillé en étroite collaboration avec le personnel des communications de l'OMU NB. Elle a obtenu de l'aide d'employés de différents secteurs d'Énergie NB qui avaient de l'expérience en communications afin d'appuyer une réponse 24 heures par jour, 7 jours par semaine en cas de panne prolongée.

Mesures prises pendant l'événement

Tout au long de la tempête, Énergie NB a utilisé la même approche coordonnée en utilisant de multiples chaînes de communications pour diffuser un message cohérent sur sa réponse à la tempête. Cette approche a également permis aux clients de diffuser de l'information fiable et précise grâce à leurs conversations sur les réseaux et chaînes personnels, dont les comptes Facebook et Twitter des municipalités tout au long de l'événement. Cela nous a permis d'assurer une couverture médiatique précise et de mieux informer les clients sur la portée de l'événement et de l'ampleur de l'intervention.

Énergie NB reconnaissait que plusieurs de ses clients n'avaient pas d'Internet en raison des pannes de courant. Elle a donc utilisé tous les moyens disponibles pour effectuer des mises à jour sur la sécurité et les efforts de rétablissement du courant.

- Du 24 janvier au 5 février, nos équipes de relations avec les médias, de la direction et sur le terrain ont eu plus de 150 entretiens avec des journalistes français et anglais. Elles se sont concentrées sur les médias locaux des régions les plus touchées. Le PDG d'Énergie NB, Gaëtan Thomas, a participé à des séances d'information quotidiennes avec le premier ministre Brian Gallant et l'OMU NB dans les régions touchées.
- Notre site Web a connu un achalandage considérable sans interruptions ni problèmes. Du 25 janvier au 5 février, la page de pannes de courant d'Énergie NB a eu 1,3 million de visites avec une moyenne de 111 000 visites par jour. L'achalandage du site Web a connu un sommet d'environ 400 000 visites le 25 janvier.
- L'équipe de sensibilisation des clients a distribué des brochures bilingues aux centres de réchauffement pour informer les clients qui n'avaient pas accès à Internet sur les efforts de rétablissement du courant. Ces mises à jour ont également été partagées avec les équipes qui visitaient les gens chez eux pour veiller à ce qu'ils reçoivent de l'information pertinente.
- L'équipe du service à la clientèle a communiqué avec nos clients afin de leur fournir des mises à jour sur les délais approximatifs de rétablissement du courant et pour les remercier de leur patience.
- Nous avons ciblé et communiqué de façon régulière avec les municipalités et les districts de services locaux dans les régions touchées sur les efforts de rétablissement du courant.
- Nous avons effectué des annonces radio et sur les écrans d'affichage électronique aux points de vente Tim Horton à Miramichi, dans le comté de Kent et dans la Péninsule acadienne pour informer les gens sur la sécurité et les efforts de rétablissement du courant.
- L'information essentielle sur la sécurité et les efforts de rétablissement du courant étaient mises à jour au moins deux fois par jour et partagées sur toutes les chaînes des clients (en ligne, médias sociaux, médias locaux, centres d'information à la clientèle, employés d'Énergie NB) et par le biais d'une liste électronique dédiée aux intervenants internes et externes.

Mesures prises après l'événement

Lorsque nous avons rétabli le courant au dernier client le 5 février, nous avons immédiatement lancé deux campagnes pour remercier nos clients de leur gentillesse envers nos équipes pendant les efforts de rétablissement du courant et pour informer nos clients que certains d'entre eux recevraient des factures estimées en raison des dommages aux compteurs. Il y a eu deux avertissements de tempête immédiatement après les pannes et nous avons fourni de l'information sur la préparation d'urgence en cas de tempête sur toutes les chaînes pour chaque événement prévu.

Leçons retenues des événements précédents

Énergie NB a élaboré une approche coordonnée et globale pour l'échange d'information d'urgence avec le public en s'appuyant sur les leçons retenues de la tempête de verglas de 2013. Nous avons effectué une mise au point de cette information pour inclure l'alignement avec les organismes partenaires suite à la tempête post-tropicale Arthur en 2014. Suite à ces événements, nous avons amélioré notre campagne annuelle de préparation aux tempêtes avec des renseignements sur l'installation et l'utilisation sécuritaire des générateurs, sur le nettoyage des arbres près des lignes tombées, et sur la préparation aux situations d'urgence à la maison.

Gestion des tempêtes et délais approximatifs de rétablissement du courant

L'objectif d'Énergie NB pendant les pannes imprévues est de rétablir le courant aussi rapidement et sûrement que possible. Alors que les équipes et les entrepreneurs localisent et réparent les pannes, Énergie NB fournit à ses clients une évaluation du temps qu'il faudra pour rétablir le courant. Énergie NB ne sait pas immédiatement lorsqu'un client perd son courant. Elle est mise au courant lorsqu'un client signale une panne sur son site Web ou en communiquant avec un représentant du Service à la clientèle. Énergie NB envoie ensuite des équipes pour repérer, évaluer et réparer cette panne. Lorsqu'une panne n'est pas trop complexe, il arrive que les équipes rétablissent le courant plus tôt que prévu. Toutefois, lors d'événements météorologiques extrêmes, la raison de la panne peut être difficile à déterminer, l'accès peut être difficile, ou la panne peut être liée à plusieurs facteurs, de sorte que les réparations et les reconnexion peuvent prendre plus de temps. Pendant les tempêtes majeures, nos équipes doivent attendre jusqu'à ce que les routes soient sécuritaires avant de se rendre dans les régions touchées pour évaluer les dégâts et commencer les réparations.

Pour répondre à ces événements, Énergie NB s'appuie sur les services de 12 centres d'exploitation stratégiquement situés dans diverses régions de la province. Les centres d'exploitation sont responsables de la planification, de l'entretien et de la réparation des infrastructures dans leur région. Au besoin, ils peuvent compter sur le soutien des autres divisions d'Énergie NB.

Mesures prises avant l'événement

Le lundi 23 janvier, Énergie NB prévoyait le besoin d'équipes supplémentaires en fonction des prévisions météorologiques. Elle a fait appel à des équipes d'entrepreneurs et les a envoyées dans les régions où des mauvaises conditions météorologiques étaient prévues. Le mardi 24 janvier, soixante équipes d'entrepreneurs ont été envoyées à Woodstock, à Saint-Stephen, à Fredericton et à Tracadie. Le mercredi 25 janvier, Énergie NB a fait appel à des équipes supplémentaires et les a envoyées à Miramichi, à Tracadie, à Bouctouche et à Moncton. Elle a ouvert huit centres de commande locaux pour évaluer les dommages dans chaque communauté et y répondre. Les centres de commande étaient situés à Bouctouche, à Miramichi, à Tracadie, à Fredericton, à Saint-Stephen, à Woodstock, à Moncton et à Sussex.

Mesures prises pendant l'événement

Le mardi 24 janvier, la tempête de verglas a frappé le sud du Nouveau-Brunswick. Elle s'est intensifiée avec de la pluie verglaçante, des granules de glace et des vents violents. Au cours des 72 heures suivantes, la tempête s'est dirigée vers l'est et le nord de la province.

Les 24 et 25 janvier, nos équipes ont évalué les dégâts et effectué des réparations dans le sud de la province. Elles se sont ensuite rendues dans les régions du nord pour évaluer les dégâts, mais la plupart des routes étaient infranchissables et la tempête battait son plein.

Le mardi 24 janvier, en vertu du protocole d'Énergie NB en cas d'événements météorologiques extrêmes, nous avons activé le mode « tempête » sur notre site Web. Cela a arrêté l'affichage automatique des délais approximatifs de rétablissement du courant et a affiché un message bilingue qui signalait que les équipes commenceraient à évaluer les dégâts dès qu'il serait sécuritaire de le faire. Le mercredi, nous avons fourni à nos clients des évaluations sur le rétablissement du courant pour donner

aux clients une idée générale du progrès des équipes dans les communautés touchées. Les délais approximatifs de rétablissement du courant étaient disponibles sur notre site Web dans les jours qui ont suivi. Nous avons réalisé ou dépassé la plupart de nos cibles pour le sud du Nouveau-Brunswick où les évaluations et les réparations furent achevées.

Le matin du mercredi 25 janvier, Énergie NB a déclaré une urgence de niveau 3 et a officiellement activé son protocole d'intervention d'urgence aux tempêtes. Cela comprenait l'activation du plan d'intervention d'urgence de la direction pour assurer des directives et des communications précises de la direction d'Énergie NB sur les répercussions de la tempête.

Le jeudi 26 janvier, le nord du Nouveau-Brunswick a connu d'importantes quantités de granules de glace et de la pluie verglaçante, alors que la tempête s'est prolongée tard dans la soirée. Malgré nos progrès de rétablissement du courant à nos clients, de nouvelles pannes se sont produites en raison des mauvaises conditions météorologiques. Cela comprenait deux pannes du réseau de transport dans le sud-est de la province. Nos équipes ont concentré leurs efforts dans le sud de la province où la tempête avait diminué d'intensité. Elles ont continué à évaluer les dommages au nord de la province lorsque cela était possible, car elles ont dû faire face à de mauvaises conditions routières et météorologiques. Les conditions météorologiques extrêmes ont entravé les efforts de nos équipes et ont empêché l'hélicoptère d'effectuer des patrouilles aériennes des lignes de transport endommagées.

Le vendredi 27 janvier, plus de 300 équipes ont recommencé à évaluer les dommages et à rétablir le courant dans huit régions. Nous avons envoyé une équipe multifonctionnelle à Tracadie pour le soutien logistique, ainsi que des agents supplémentaires au Centre d'interaction avec la clientèle pour gérer le volume d'appels.

Des cadres supérieurs, dont des membres de l'équipe de direction, le président-directeur général et du personnel bilingue de l'équipe de sensibilisation, se sont déplacés dans les régions touchées pour travailler directement avec les gens aux centres de réchauffement et les dirigeants municipaux. Ils ont fourni de l'information directe sur les efforts de rétablissement de courant à ceux qui n'avaient pas accès à Internet, à la radio ou à la télévision. Ils ont rassuré les gens en leur expliquant que notre réponse à la tempête était gérée efficacement.

En fonction des leçons retenues des tempêtes précédentes, de notre connaissance du réseau électrique et des équipes disponibles, Énergie NB a établi et communiqué d'importantes cibles pour le rétablissement du courant dans la Péninsule acadienne avant d'effectuer des évaluations complètes qui comprenaient le pourcentage de clients qui pourraient s'attendre à avoir du courant par une certaine date. Lorsque nos équipes ont pu accéder en toute sécurité les communautés touchées, en particulier dans les régions côtières du nord, l'ampleur des dommages était évidente et les objectifs de rétablissement du courant ont été immédiatement ajustés et communiqués au public.

Pendant la fin de semaine, nous avons augmenté le nombre d'équipes à 344, dont 190 étaient concentrées sur les régions de Miramichi et de la Péninsule acadienne. Les équipes qui avaient accompli leurs tâches dans le sud de la province ont été déplacées vers le nord pour soutenir nos efforts d'évaluer les dégâts et de rétablir le courant.

Les équipes travaillaient dans des conditions très difficiles. Elles ont dû se « frayer un chemin », car les routes étaient bloquées avec des lignes tombées et des poteaux cassés. Nos équipes ont été détournées de leur tâche de rétablir le courant pour nettoyer plus de deux douzaines de routes dans les communautés de la Péninsule acadienne afin de permettre aux véhicules d'urgence et à la circulation locale de se déplacer.

L'évaluation des dommages a révélé des centaines de poteaux cassés et d'autres infrastructures endommagées, y compris des traverses de poteaux, des transformateurs, des interrupteurs et des fils tombés. Après la tempête, de nouvelles pannes ont eu lieu en raison de l'effondrement de l'équipement sous le poids de la glace.

Les évaluations ont révélé une accumulation de glace de 50 à 100 millimètres sur les arbres, les poteaux et les lignes, soit quatre fois supérieure aux exigences de conception de l'Association canadienne de normalisation.

Dans le comté de Kent, les arbres tombés et les conditions extrêmes en forêt et sur les routes rurales continuaient de ralentir les efforts de rétablissement du courant.

Alors que la tempête principale avait pris fin, le mauvais temps continuait d'entraver le progrès des équipes. Au cours de la fin de semaine et du début de la semaine suivante, des vents violents, de la poudrière et des températures glaciales ont ralenti et parfois empêché les équipes d'effectuer des réparations.

Le lundi 30 janvier, l'amélioration de la météo et des conditions de travail a permis aux équipes de rebrancher de grandes sections de lignes. Le nombre d'équipes a atteint 380, dont la majorité travaillait dans la Péninsule acadienne, rétablissait le courant et nettoyait les routes et les allées qui étaient bloquées par des fils tombés, des poteaux cassés et d'autres débris.

Malgré tous ces événements, Énergie NB a continué d'atteindre et de dépasser ses objectifs de rétablissement du courant. Elle a continué d'informer ses clients sur les progrès réalisés jusqu'à ce que le courant fût rétabli au dernier client, le 5 février.

Mesures prises après l'événement

Plusieurs équipes de services publics sont restées dans la région la semaine suivant la tempête pour nettoyer les débris, sécuriser les infrastructures et veiller à l'exécution des contrôles environnementaux.

Leçons retenues des événements précédents

Suite à la tempête post-tropicale Arthur, Énergie NB a créé une carte de pannes en ligne et un centre de tempêtes avec des fonctionnalités améliorées axées sur le client.

Pour accélérer les processus de gestion des tempêtes et du rétablissement du courant, Énergie NB s'est servie des leçons retenues d'événements précédents. Suite à la tempête de verglas en 2013, Énergie NB a créé une équipe logistique multifonctionnelle qui est formée et prête à se déployer en cas de tempête. Elle s'occupe de l'hébergement, des repas, de la blanchisserie, de la facturation et besoins connexes des équipes, permettant aux surveillants sur le terrain de se concentrer sur les efforts de rétablissement du courant. D'autres leçons retenues qui ont permis d'économiser du temps comprenaient le

ravitaillement des camions aux centres d'exploitation et sur le terrain, la livraison de repas aux équipes, la rationalisation du processus de délivrance de permis et l'utilisation d'un « avion-pointeur » pour repérer les pannes et déterminer les besoins en réparation. Lors de chaque événement, les équipes d'Énergie NB trouvent des moyens d'améliorer la logistique pour permettre aux équipes sur le terrain de se concentrer sur les efforts de rétablissement du courant.

Nos efforts pour accommoder les équipes sur le terrain ont permis aux équipes d'économiser du temps lors des repas, des déplacements, des pauses, des services de surveillance ou d'autres services. Autrement, nos clients auraient été portés à croire qu'Énergie NB ne coordonnait pas efficacement ses efforts de rétablissement du courant. En fait, les services offerts aux équipes sur le terrain se sont traduits par une réponse plus rapide et un rétablissement du courant plus efficace. Nos équipes ont déclaré avoir gagné jusqu'à quatre heures supplémentaires de productivité par jour à la suite de cette approche.

De plus, Énergie NB a considérablement amélioré la coordination de ses activités avec l'OMU NB en raison des leçons retenues d'événements précédents. Cela comprend nos efforts visant à rationaliser la communication entre les organisations, notamment identifier et soutenir les clients vulnérables ou prioritaires, assurer un accès sécurisé aux routes et aux infrastructures, et échanger de l'information essentielle sur les efforts de rétablissement du courant avec les premiers intervenants et les autres parties concernées.

Enfin, dans le cadre d'un projet de modernisation d'Énergie NB, nos experts vont proposer des investissements dans l'infrastructure de mesure avancée, y compris des compteurs intelligents, afin d'aider les équipes à déterminer et à repérer plus rapidement les pannes pendant les tempêtes et autres événements. L'infrastructure de mesure avancée a le potentiel de signaler automatiquement l'emplacement d'une panne et l'état du client, sans que le client ait à signaler la panne sur notre site Web ou à communiquer avec un représentant du Service à la clientèle.

Résilience du réseau électrique lors d'événements météorologiques extrêmes

L'infrastructure du réseau électrique du Nouveau-Brunswick est conçue selon les normes de conception de l'Association canadienne de normalisation (CSA) en fonction de notre climat hivernal. L'Association canadienne de normalisation classe la province du Nouveau-Brunswick comme une zone de « chargement lourd ». Énergie NB doit donc concevoir des infrastructures qui peuvent résister à une accumulation minimale de 12,5 millimètres de glace. La cote la plus rigoureuse de la CSA est de « sévère ». Cela exige la conception d'infrastructures qui peuvent résister à une accumulation minimale de 19 millimètres de glace. Comme mentionné dans la section précédente, l'accumulation de glace lors de la tempête de janvier 2017 dans la Péninsule acadienne était de 50 à 100 millimètres sur les arbres et l'équipement.

Au cours des dernières années, les tempêtes se sont intensifiées en Amérique du Nord, ce qui a entraîné des précipitations et des vents dévastateurs, avec d'importantes répercussions sur les infrastructures, dont les réseaux électriques. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos collègues de l'Association canadienne de l'électricité, de l'Association canadienne de normalisation, du Conseil de l'énergie et des services publics du Nouveau-Brunswick et d'autres organismes pour que notre industrie puisse s'adapter et atténuer les répercussions de ces phénomènes météorologiques extrêmes.

Mesures prises avant l'événement

Partout au Nouveau-Brunswick, Énergie NB effectue la vérification des poteaux électriques de son réseau de distribution tous les deux à cinq ans. Elle effectue des patrouilles aériennes des poteaux électriques de son réseau de transport deux fois par an et des patrouilles au sol tous les quatre à huit ans. Une fois installés, les poteaux électriques sont conçus pour durer de 55 à 60 ans. Énergie NB installe chaque année de 6 000 à 8 000 poteaux électriques partout dans la province. Elle effectue des investissements en immobilisations et fait l'entretien préventif du réseau électrique, ce qui assure sa résilience.

À titre de membre du Northeast Power Coordinating Council, Énergie NB est chargée de l'exploitation fiable de la région des Maritimes, ainsi que de la surveillance des lignes de transport et des interconnexions avec les États-Unis, le Québec, l'Île-du-Prince-Édouard et la Nouvelle-Écosse. À ce titre, Énergie NB est également liée par des normes de fiabilité à l'échelle de l'industrie surveillées par les organismes de réglementation afin d'assurer un réseau électrique robuste et résilient dans toutes les régions de la province, avec une rigueur égale appliquée à tous les sites et communautés géographiques.

Mesures prises pendant l'événement

Les équipes d'Énergie NB ont travaillé aussi rapidement et sûrement que possible afin de remplacer l'équipement endommagé et faciliter le rétablissement du courant. Les dommages à l'infrastructure d'Énergie NB comprennent 614 poteaux cassés, 189 transformateurs remplacés et 52 kilomètres de fils remplacés, principalement dans l'extrême nord-est de la province, où l'accumulation de glace était plus forte et les vents plus violents. Les pannes dans la région de Miramichi ont été provoquées par de fortes chutes de neige et l'accumulation de glace sur les arbres et les infrastructures. Les pannes dans la région de Kent ont été provoquées par l'accumulation de glace sur les arbres qui sont venus en contact avec des lignes électriques, principalement à proximité des emprises d'Énergie NB.

Mesures prises après l'événement

Énergie NB a mené une vérification interne de 169 pièces d'équipement endommagé. Il a été déterminé que l'accumulation de glace et les vents violents avaient provoqué les dommages. Les poteaux et les traverses de poteaux ont démontré peu de signes de détérioration préexistante. Ces résultats ont été validés par un expert en matière de travaux de rétablissement du courant de la Nova Scotia Power.

Leçons retenues d'événements précédents

Les événements météorologiques extrêmes de 2013-2014 ont révélé la vulnérabilité du Nouveau-Brunswick comme l'une des provinces les plus boisées au Canada, avec des pannes provoquées par le contact des arbres avec les lignes électriques. Depuis ces événements, Énergie NB a augmenté ses efforts et le budget alloué à la coupe et l'élagage d'arbres. Nous avons intensifié la communication avec nos clients afin de mettre l'accent sur le besoin de gérer la végétation et d'aviser nos clients. Ces efforts commencent à porter fruit, car il y a eu une diminution des pannes liées aux arbres depuis 2014.

Sécurité des clients

Mesures prises avant l'événement

Énergie NB maintient une solide campagne de sécurité publique toute l'année sur de multiples chaînes et sur une variété de sujets. À l'automne et en hiver, nous mettons l'accent sur la sécurité des clients avant, pendant et après les pannes de courant à la maison et au travail. Cela comprend des conseils de sécurité pour rester à l'écart des lignes tombées, l'importance d'avoir une trousse d'urgence et plan d'urgence à la maison et la façon d'acheter, d'installer et d'utiliser un générateur en toute sécurité.

Mesures prises pendant l'événement

Au cours de la tempête de verglas de janvier, nous avons émis de l'information sur la sécurité en utilisant toutes les chaînes disponibles, notamment sur Internet, par téléphone, par des entretiens directs et des annonces payées sur les émissions télévisées et radiodiffusées. Nous avons profité de toutes les occasions pour émettre des messages sur la sécurité. Nous voulions nous assurer que nos clients comprennent qu'il faut rester à l'écart de nos infrastructures, d'installer et d'aérer correctement les générateurs et de rester à l'écart des arbres tombés qui peuvent être en contact avec des lignes sous tension. Ces messages sur la sécurité ont été échangés avec le personnel d'Énergie NB, y compris le président-directeur général, le service de relations avec les médias, l'équipe de sensibilisation des clients, le service d'exploitation des réseaux électriques et les équipes de sécurité sur le terrain.

Les équipes sur le terrain étaient en constante communication, ce qui leur a permis d'échanger de l'information liée à la sécurité toutes les heures. Par exemple, lorsque les clients ont commencé à récupérer des poteaux électriques traités chimiquement pour leur propre usage, Énergie NB a rapidement conseillé ses clients de ne pas utiliser ces poteaux comme du bois de chauffage pour des raisons de sécurité. Cette information a été émise sur diverses chaînes, y compris les médias sociaux, les médias d'information et les avis publics de L'OMU NB.

Au cours de la tempête de verglas, aucun incident de sécurité n'a eu lieu impliquant des clients venus en contact avec de l'équipement sous tension. Malheureusement, en dépit des meilleurs efforts, des incidents de sécurité ont eu lieu, dont l'intoxication au monoxyde de carbone en raison d'une mauvaise manipulation de générateurs et de barbecues.

Mesures prises après l'événement

Énergie NB a continué d'émettre de l'information sur la sécurité par le biais des chaînes et plates-formes axées sur sa clientèle. Les prévisions météorologiques au cours de la semaine du 5 février annonçaient deux autres tempêtes potentiellement dévastatrices. Énergie NB a utilisé toutes les chaînes disponibles pour émettre de l'information sur la sécurité et s'assurer que ses clients étaient conscients de la possibilité que d'autres conditions météorologiques extrêmes surviennent. Cela comprenait des annonces radio sur la sécurité et une alerte publique émise en collaboration avec l'OMU NB.

Leçons retenues d'événements précédents

À la suite des tempêtes de 2013 et de 2014, Énergie NB a amélioré son programme d'information publique sur la manipulation des générateurs sur son site Web et lors des campagnes de préparation aux tempêtes. En 2014 et 2015, Énergie NB s'est associée à l'OMU NB pour sensibiliser les gens sur la sécurité dans le cadre de la Semaine de la préparation aux tempêtes. Nous avons organisé un événement médiatique, des séances d'information, une campagne interactive sur les médias sociaux, actualisé le contenu de notre site Web et organisé un atelier pour renforcer les capacités d'Énergie NB et de l'OMU NB pour aligner nos efforts.

Mesures de suivi

Leçons et observations principales	Mesures recommandées	Calendrier
Les efforts visant à informer tous les clients sur la sécurité et sur la façon de se préparer aux tempêtes n'ont pas toujours été efficaces pour diverses raisons.	Un accent accru sur les campagnes de sécurité et sur la façon de se préparer aux tempêtes dans les communautés rurales, en coordination avec les dirigeants municipaux, les premiers intervenants et l'OMU NB afin de s'assurer que les clients soient informés et préparés avant la saison des tempêtes.	Novembre 2017
Les clients sont préoccupés par les priorités de rétablissement du courant d'Énergie NB. Ils se demandent pourquoi certains sont branchés alors que d'autres doivent attendre.	Simplifier les mises à jour sur les efforts de rétablissement du courant en mettant l'accent sur des ressources visuelles et des photographies qui expliquent la séquence des événements pour rétablir le courant. Créer des documents simples pour le personnel sur le terrain avec des explications visuelles sur diverses circonstances qui surviennent pendant les pannes de courant prolongées et le rôle des clients. (p.ex., réparer les mâts cassés, débrancher les appareils principaux dans la maison, fermer les disjoncteurs).	Novembre 2017
Malgré des efforts exceptionnels de communiquer l'information essentielle aux clients via les chaînes en ligne, en personne et dans les médias, nous n'avons pu atteindre tous les clients en tout temps.	Envisager de travailler avec l'OMU NB pour créer une station de diffusion d'urgence pour fournir de l'information essentielle aux Néo-Brunswickois en temps de crise.	Calendrier à déterminer en consultation avec l'OMU NB.
Certains clients étaient insatisfaits du manque de certitude sur les délais approximatifs de rétablissement du courant, en particulier dans la Péninsule acadienne, où les objectifs étaient rajustés et remis en fonction des évaluations réelles.	Examiner le processus d'évaluation d'Énergie NB afin de fournir des délais approximatifs de rétablissement du courant plus précis et de meilleures données des premières lignes. Veiller à ce que les évaluateurs d'Énergie NB soient équipés d'outils appropriés pour mener leurs travaux et communiquer leurs besoins. Dans le cadre d'un projet de modernisation, les experts d'Énergie NB vont proposer des investissements dans l'infrastructure de mesure avancée, y compris des compteurs intelligents, afin d'aider les équipes à déterminer et à repérer plus rapidement les pannes pendant les tempêtes et autres événements. L'infrastructure de mesure avancée a le potentiel de signaler automatiquement l'emplacement d'une panne et l'état du client, sans que le client aie à signaler la panne sur notre site Web ou en communiquant avec un représentant du Service à la clientèle.	Novembre 2017 Novembre 2017 En attente d'approbation du conseil d'administration et de réglementation, le déploiement est prévu avant la fin de l'année 2020 (environ 3 ans pour la mise en œuvre)

Leçons et observations principales	Mesures recommandées	Calendrier
<p>Le fait de laisser les équipes sur le terrain pendant la majorité du temps a créé une perception erronée chez certains clients selon laquelle les efforts de rétablissement du courant n'étaient pas coordonnés efficacement, mais la fourniture efficace de services aux équipes s'est traduite par une intervention plus rapide et plus efficace.</p>	<p>Examiner la façon dont l'évaluation et la gestion des tempêtes ainsi que le déplacement des équipes sont communiqués aux clients afin qu'ils comprennent mieux l'acheminement des travaux.</p>	<p>En cours (partie du processus d'amélioration continue)</p>
<p>Malgré le fait que nos infrastructures aient été conçues et construites pour résister aux conditions météorologiques extrêmes en hiver et à la charge de glace, certaines n'ont pas pu résister à l'intensité de cette tempête, en particulier dans les régions côtières au nord de la province.</p>	<p>Examen des normes avec la CSA afin de déterminer des méthodes pour accroître la résilience du réseau dans les régions vulnérables aux événements météorologiques extrêmes.</p> <p>Mise en œuvre de normes d'ingénierie afin de guider la prise de décision sur l'application de normes de conception spécifiques pour renforcer nos infrastructures contre les tempêtes dans les régions où les conditions météorologiques sont plus sévères. Cela renforcera nos infrastructures dans les régions vulnérables, par exemple le long du littoral nord-est.</p>	<p>Améliorations débuteront à l'automne 2017</p>
<p>La coordination de la réponse à la tempête avec les organismes partenaires, notamment l'OMU NB, la Croix-Rouge et les Forces armées canadiennes, a été complexe compte tenu de l'impact historique de cette tempête mi-hivernale sur nos clients et le réseau électrique.</p>	<p>Examiner les efforts réalisés lors de la tempête dans le but de préciser les rôles et les responsabilités en collaboration avec les organismes partenaires afin d'assurer une intervention efficace à l'avenir.</p>	<p>Calendrier et mesures à déterminer en consultation avec l'OMU NB et les organismes partenaires.</p>

ANNEXE A

Chronologie : Mesures prises par Énergie NB pendant la tempête de verglas 2017

Fin de semaine du 20 au 22 janvier 2017

- Remise de rapports météorologiques aux cadres supérieurs et aux météorologues d'Énergie NB prévoyant un système à basse pression pour mardi et mercredi, entraînant de la neige, de la pluie et des granules de glace au Nouveau-Brunswick. Début de discussions internes pour s'assurer que des ressources adéquates sont disponibles avant l'arrivée de la tempête.

Lundi 23 janvier 2017

- Vers 10h30, l'équipe de gestion des tempêtes informe le personnel de soutien et l'équipe de direction sur le déplacement de 60 équipes d'entrepreneurs vers diverses régions et de l'ouverture le lendemain (24 janvier) du centre de commande en cas de tempête. Le groupe d'assistance mutuelle de l'Atlantique Nord déclare qu'un service public des États-Unis est à la recherche de 175 équipes de lignes et de 75 équipes d'élagage d'arbres. Énergie NB déclare qu'elle n'a aucune équipe de disponible, car elle se prépare à une tempête imminente.

Mardi 24 janvier 2017

- La tempête commence à toucher le sud-ouest en après-midi. Elle s'intensifie dans les régions de Fredericton et de Sussex vers 17 h.
- Des équipes d'entrepreneurs sont envoyées à Woodstock, à Saint-Stephen et à Fredericton dans l'avant-midi. Des équipes supplémentaires sont envoyées à Tracadie vers 16 h 30.
- L'équipe des communications d'Énergie NB diffuse de l'information sur la préparation aux tempêtes par le biais de son compte Twitter, des médias locaux et du Centre d'interaction avec la clientèle d'Énergie NB. Les gazouillis sur le nombre d'équipes sont partagés 35 fois.
- L'OMU déclare une urgence de niveau 1 au Centre provincial des opérations d'urgence (Surveillance accrue), afin de surveiller l'événement météorologique « Tempête d'hiver » touchant toutes les régions du Nouveau-Brunswick.
- La plupart des écoles du sud du Nouveau-Brunswick sont fermées en raison des conditions météorologiques.

Mercredi 25 janvier 2017

- La tempête se déplace du sud-ouest au sud-est avant de se diriger vers le nord-est et commence à avoir une incidence sur la Péninsule acadienne en début de journée le mercredi 25 janvier.
- À 10 h 30, environ 1 249 pannes laissent plus de 133 000 clients sans courant. Énergie NB déclare une urgence de niveau 3 et active le protocole d'intervention d'urgence pendant les tempêtes.
- Des équipes supplémentaires sont embauchées pour soutenir les efforts à Miramichi, à Tracadie, à Sussex, à Bouctouche et à Moncton. Un total de 206 équipes d'Énergie NB et

d'entrepreneurs travaillent dans le nord-est et le sud-est du Nouveau-Brunswick. Énergie NB ouvre 8 centres de commande dans les communautés touchées.

- L'équipe des opérations de l'OMU NB surveille activement l'événement. Comité provincial des mesures d'urgence de niveau 2 (Activation partielle), les membres du Comité provincial des mesures d'urgence sont priés de s'adresser au Centre provincial des opérations d'urgence. Communications actives entre Énergie NB, le ministre de la Justice et de la Sécurité publique, l'OMU NB et les cadres supérieurs.
- L'équipe des communications d'entreprise diffuse des mises à jour sur la tempête par le biais de son compte Twitter, des médias locaux et du Centre d'interaction avec la clientèle d'Énergie NB. Des mises à jour sur la tempête sont également échangées avec l'OMU NB afin d'informer le public.
- Les objectifs généraux pour le rétablissement du courant sont définis comme suit:
 - À la fin de la journée du 25 janvier, le courant devrait être rétabli à environ 90 pour cent des clients à Rothesay, à Bathurst, à Eel River, à Saint-Stephen et à Woodstock.
 - À la fin de la journée du 26 janvier, le courant devrait être rétabli à environ 50 pour cent des clients à Sussex, à Shédiac, à Bouctouche, à Sackville et à Miramichi.
 - À la fin de la journée du 26 janvier, le courant devrait être rétabli à environ 95 pour cent des clients à Fredericton.

Jeudi 26 janvier 2017

- Des quantités importantes de pluie verglaçante et de granules de glace tombent toujours dans le nord du Nouveau-Brunswick. La tempête continue dans la région de Bathurst jusqu'à environ 22 h.
- À 9 h 10, 1977 pannes touchent 85 845 clients au pire de la tempête. Deux pannes du réseau de transport touchent un grand nombre de clients dans le sud-est. Malgré nos progrès à rétablir le courant, de nouvelles pannes se produisent en raison des mauvaises conditions météorologiques.
- Les équipes continuent de rétablir le courant au sud de la province où la tempête est terminée. Des équipes effectuent l'évaluation des dégâts au nord de la province lorsque possible, car les routes sont trop dangereuses pour se déplacer alors que la tempête continue. L'évaluation des dégâts est entravée par les mauvaises conditions météorologiques. Impossible d'effectuer des patrouilles aériennes, car l'hélicoptère doit rester au sol en raison des vents violents, de la pluie verglaçante et des granules de glace.
- Des communications proactives sont coordonnées entre Énergie NB, l'OMU et l'équipe de direction des communications du gouvernement provincial sur les questions critiques lors de réunions quotidiennes.

Vendredi 27 janvier 2017

- Plus de 300 équipes dans 8 régions différentes continuent d'évaluer les dégâts et rétablir le courant. Une équipe a été envoyée pour le soutien logistique, ainsi que des agents supplémentaires au Centre d'interaction avec la clientèle pour gérer le volume d'appels.
- À 14 h 10, il y avait 2 389 pannes réparties dans toute la province touchant 57 904 clients.

- Des équipes évaluent les dégâts dans la région de Miramichi et dans la Péninsule acadienne, compte tenu des répercussions de la tempête.
- Les évaluations ont révélé une accumulation de glace de 50 à 100 millimètres sur les arbres, les poteaux et les lignes, soit quatre fois supérieure aux exigences de conception de l'Association canadienne de normalisation.
- Le courant est rétabli aux sous-stations et sur le réseau de transport touchés par la tempête à l'exception des lignes qui alimentent les sous-stations de Shippagan et de Lamèque en raison d'une machine hors route coincée dans une tourbière.
- Le courant est rétabli aux hôpitaux de Tracadie et de Caraquet, ainsi qu'à d'autres infrastructures critiques telles que les stations-service et les magasins d'alimentation.
- Un générateur est emporté au Centre communautaire d'Inkerman pour servir de centre de réchauffement.
- Les objectifs généraux pour le rétablissement du courant par la fin de journée sont définis comme suit:
 - Rétablir le courant à 99 pour cent des clients à Moncton, à Bouctouche, à Sackville, à Shédiac et à Sussex.
 - Rétablir le courant à 85 pour cent des clients à Miramichi
 - Rétablir le courant à 65 pour cent des clients à Tracadie

Samedi 28 janvier 2017

- Le nombre d'équipes augmente à 344, dont 190 équipes dans les régions de la Péninsule acadienne et de Miramichi.
- Le réseau de transport a été réparé et le courant a été rétabli aux sous-stations de Shippagan et de Lamèque, ainsi qu'à l'hôpital de Lamèque.
- À 13 h 10, il y avait 2 374 pannes réparties dans toute la province touchant environ 43 000 clients.
- Les équipes font face à de nombreux défis, y compris l'enlèvement des arbres et des débris sur les lignes et les routes, et les vents violents le long de la rive du Northumberland. Les équipes doivent se « frayer un chemin », car les routes étaient bloquées avec des lignes tombées et des poteaux cassés.
- Des équipes de réparation d'équipement et de soutien logistique sont transférées à Tracadie pour soutenir les efforts de rétablissement du courant.
- Le progrès des travaux de rétablissement du courant dans certaines régions varie en raison de pannes liées à l'accumulation de glace sur l'équipement et à l'évaluation des dégâts qui révèle des dommages plus importants que précédemment compris.

Dimanche 29 janvier 2017

- Le nombre d'équipes augmente à 360, dont 244 équipes dans les régions de Miramichi, du comté de Kent et de la Péninsule acadienne.
- À 11 h 10, il y avait 2 083 pannes touchant 32 154 clients.
- L'évaluation des dégâts révèle environ 350 poteaux cassés et d'autres infrastructures endommagées, dont des traverses de poteaux, des transformateurs, des interrupteurs et des fils tombés.

- De nouvelles pannes surviennent en raison du poids de la glace sur les infrastructures, y compris des pannes touchant la majorité de la Péninsule acadienne. Dans le comté de Kent, des arbres cassés et les conditions extrêmes dans les forêts et sur les routes rurales continuent à entraver le progrès des travaux de rétablissement du courant.
- Des troupes des Forces armées canadiennes sont déployées dans la Péninsule acadienne pour aider aux efforts de rétablissement du courant.
- La glace est tellement épaisse autour de certaines pièces d'équipement critique du réseau électrique que les équipes sont forcées d'augmenter considérablement leur charge de travail pour mieux répondre à chaque panne individuelle, ajoutant ainsi plus de temps à chaque tâche.
- Les délais approximatifs de rétablissement du courant sont définis comme suit:
 - Rétablir le courant à 60 pour cent des clients de la Péninsule acadienne par le 30 janvier
 - Rétablir le courant à 85 pour cent des clients de Miramichi par le 29 janvier
 - Rétablir le courant à 85 pour cent des clients dans le comté de Kent par le 29 janvier

Lundi 30 janvier 2017

- Le nombre d'équipes est de 380, dont 143 équipes dans les régions de la Péninsule acadienne.
- Environ 21 000 clients n'ont pas de courant à l'échelle provinciale, dont 15 000 clients dans la Péninsule acadienne.
- L'amélioration des conditions météorologiques, des conditions de travail et du branchement de grandes sections de lignes aide les efforts de rétablissement du courant, et les équipes continuent de réaliser des progrès.
- Grâce à nos relations étroites avec la Nova Scotia Power, un expert en matière de travaux de rétablissement du courant soutient nos efforts à Tracadie.

Mardi 31 janvier

- À 7 h 30, environ 14 200 clients n'avaient pas de courant. La majorité de ces gens habitent dans la Péninsule acadienne, qui est la région la plus durement touchée.
- Il y a 380 équipes sur le terrain. Le plus important effort de rétablissement du courant est concentré sur la Péninsule acadienne. Aussitôt que les équipes ont rétabli le courant dans un endroit, elles passent à la prochaine panne et continuent leurs efforts de rétablissement du courant.
- Nous continuons de déblayer les routes et les allées privées bloquées par des poteaux, des fils tombés et d'autres débris. Nos équipes de déblayage ont assuré un passage sécuritaire aux véhicules d'incendie et d'urgence sur 22 routes de la Péninsule acadienne qui étaient bloquées. Elles dégagent également les routes majeures ainsi que les petites rues dans les régions touchées par la tempête de verglas.
- Objectif général de rétablir le courant à 70 pour cent des clients de la Péninsule acadienne par mardi soir.

Mercredi 1^{er} février 2017

À 7 h 30, environ 8 000 clients n'ont pas de courant.

- Il y a 380 équipes sur le terrain. D'autres équipes se déplacent vers la Péninsule acadienne à mesure que le courant est rétabli ailleurs.
- Les délais approximatifs de rétablissement du courant sont définis comme suit:
 - Rétablir le courant à 75 pour cent des clients dans la Péninsule acadienne
 - Rétablir le courant à 98 pour cent des clients à Miramichi
 - Rétablir le courant à 93 pour cent des clients dans la région du comté de Kent

À Moncton, moins d'un pour cent des clients touchés par la tempête demeurent sans courant. Ce sont des clients dont les mâts électriques sont endommagés et qui doivent les faire réparer avant que nous puissions les brancher, ou des clients qui habitent dans des résidences rurales ou saisonnières.

Jeudi 2 février 2017

- À 8 h 30, moins de 5 000 clients n'ont pas de courant, principalement dans la Péninsule acadienne.
- Il y a 365 sur le terrain dans les régions touchées (certaines équipes de gestion de la végétation ont été libérées car leurs services n'étaient plus nécessaires).
- Les objectifs généraux pour le rétablissement du courant par la fin de la journée de jeudi sont définis comme suit:
 - Rétablir le courant à environ 85 pour cent des clients dans la Péninsule acadienne
 - Rétablir le courant à 99 pour cent des clients à Miramichi et dans le comté de Kent

Vendredi 3 février 2017

- À 16 h, 2 759 clients de la Péninsule acadienne n'ont pas de courant.
- Un total de 314 équipes sur le terrain.
- Objectif de rétablir le courant à 90 pour cent des clients de la Péninsule acadienne par vendredi soir et à la grande majorité des clients par la fin de semaine.

Samedi 4 février 2017

- À 10 h, environ 1 400 clients n'avaient pas de courant, avec 303 équipes sur le terrain.
- Objectif de rétablir le courant à 99 pour cent des clients au bout de la fin de semaine.

Dimanche 5 février 2017

- À 11 h, moins de 300 clients étaient sans courant suite à la tempête.
- Atteinte de l'objectif de rétablir le courant à 99 pour cent des clients par samedi soir.
- Le courant est rétabli au dernier client vers 18 h 30.

ANNEXE B

Étude de cas sur les communications: Médias sociaux pendant la #Tempête de verglas 2017

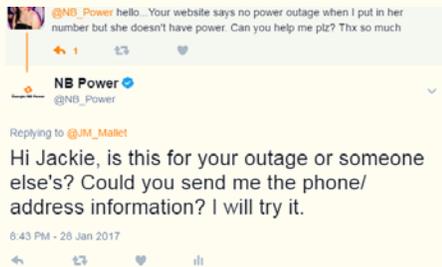
À partir du moment où la tempête a frappé la province et que les clients ont commencé à perdre le courant le 24 janvier, jusqu'à ce que le courant fût rétabli au dernier client le 5 février, Énergie NB et la tempête de verglas ont été mentionnées environ 8 800 fois sur Twitter, avec une moyenne d'environ 600 mentions par jour. Ce sont des mentions directes (marquage des pseudonymes NB_Power ou Energie_NB) et indirectes en se servant de mots-clic et de mots de recherche. Nous avons connu une portée considérable grâce au partage de gazouillis sur nos mises à jour. Nous avons interagi en direct avec nos clients, mais le partage de gazouillis sur nos mises à jour dans les communautés a été le plus grand engagement social au cours de cette période (60 pour cent d'engagement total).

La façon dont nous avons engagé nos clients

À partir du lundi 23 janvier, nous avons effectué des mises à jour clés sur notre compte Twitter, dont de l'information sur la sécurité et la préparation aux tempêtes, des délais approximatifs de rétablissement du courant, des mises à jour sur les conférences de presse et des messages sur la sécurité.



Nous avons également utilisé notre compte Twitter pour discuter des problèmes sur le terrain et des préoccupations de nos clients sur les délais approximatifs de rétablissement du courant, des problèmes de sécurité et d'autres renseignements (p. ex., les gens avec des générateurs défaillants à titre d'exemple).



En discutant avec nos clients sur leurs préoccupations, nos gestionnaires de médias sociaux étaient empathiques et essayaient de les aider en leur faisant savoir qu'ils étaient là pour eux. Les gestionnaires ont fait attention de ne pas aggraver la situation car la plupart des clients étaient naturellement frustrés.

Des photos sur le terrain ont également été mises à jour sur notre page Flickr et partagées sur notre compte Twitter pour aider à peindre l'image des dommages et de notre progrès dans les régions les plus durement touchées par la tempête. Cela nous a permis de démontrer la complexité des travaux afin de rétablir le courant à tous nos clients.



Fin de la tempête

En rétablissant le courant aux derniers clients, nous avons émis un guide sur des ressources importantes sur notre blogue. Ce guide comprenait des détails sur les centres de réchauffement, les avis de sécurité et sur les programmes d'aide financière mis en place par la Croix-Rouge et le gouvernement du Nouveau-Brunswick. Lorsque le courant fût rétabli à tous nos clients, nous avons effectué une mise à jour sur la facturation qui pouvait être perturbée en raison de la tempête. Nos clients ont téléchargé 266 fois des liens sur notre blogue qui les menaient sur les réseaux sociaux et les sites Web.

Lorsque le courant fût rétabli à tous nos clients, nous avons émis des messages bilingues sur notre page Facebook qui étaient liés à notre blogue et à un message de remerciement de notre président-directeur général, Gaëtan Thomas. Ces messages ont été échangés avec les communautés les plus touchées par la

tempête de verglas. Nous comprenons les circonstances uniques et difficiles auxquelles nos clients ont dû faire face pendant cette tempête et de ses conséquences. Nous leur avons fait savoir que nous avons apprécié leur soutien et leur patience, ainsi que les gestes de gentillesse envers nos équipes de lignes. Ce message sur Facebook a été partagé 141 fois, a reçu 25 commentaires (sentiments positifs en général) et 739 réactions (j'aime) de clients dans les régions ciblées (Moncton, comté de Kent et la Péninsule acadienne).

Annexe G – Lettre du Conseil de conservation du Nouveau-Brunswick



Le 27 février 2017

M^{me} Judy Wagner
Greffière du Conseil exécutif
Place Chancery, Case postale 6000
Fredericton (NB), E3B 5H1, Canada

Envoyé par courriel : Judy.Wagner@gnb.ca

Objet : Examen interne de l'Organisation des mesures d'urgence (OMU) et intervention d'Énergie NB lors la tempête de verglas de février 2017

Madame,

Le Conseil de conservation du Nouveau-Brunswick (CCNB) procède à des recherches actives sur les effets des phénomènes météorologiques extrêmes et sur la capacité du Nouveau-Brunswick de s'y adapter et d'y faire face. En octobre dernier, nous avons publié un rapport assorti de recommandations fondées sur une évaluation de la capacité de Fredericton de remédier à des événements tels que la tempête post-tropicale Arthur. Plusieurs des recommandations que nous avons faites à la province, à la ville et à l'Organisation des mesures d'urgence (OMU) à ce moment-là peuvent s'appliquer à votre enquête sur les mesures prises par l'OMU et Énergie NB lors de la récente tempête de verglas qui a touché la Péninsule acadienne. Ces recommandations sont résumées dans le document en annexe. Nous vous soumettons

également des recommandations supplémentaires et relevons les principales recommandations auxquelles l'étude sur la tempête post-tropicale Arthur a donné lieu.

Nous savons qu'en raison de l'augmentation des températures planétaires annuelles moyennes en surface, il y a plus d'eau dans l'atmosphère : pour chaque augmentation de un degré de la température de la planète, l'humidité atmosphérique augmente de 7 %. Nous avons actuellement déjà dépassé ce seuil et nous nous apprêtons à faire face à des températures planétaires encore plus élevées, qui engendreront une élévation supplémentaire de l'humidité atmosphérique. Aujourd'hui, nous sommes confrontés, chez nous ainsi qu'à l'échelle mondiale, à une augmentation des événements provoqués par des précipitations extrêmes, qui posent un risque accru pour la santé et la sécurité humaines, les biens et l'économie.

Or, notre infrastructure et notre capacité de faire face aux événements de cette nature n'ont pas progressé au même rythme que les changements qui affectent notre climat. C'est pourquoi, il est essentiel de tenir compte des points suivants lors de votre enquête :

1. Les événements extrêmes isolés doivent être interprétés dans le contexte d'un climat en proie à des changements rapides. À cet égard, les scientifiques qui se penchent sur l'adaptation au changement climatique soulignent de plus en plus la nécessité de passer des mesures d'urgence à court-terme à des mesures d'urgence en cas d'événement extrême. En d'autres termes, nous devons commencer à diminuer les risques à long terme et nous préparer à intervenir face à ce type de risque. Cette nouvelle orientation nous incite à nous pencher sur la résilience à long terme des collectivités et des familles du Nouveau-Brunswick et à planifier dans cette optique. Le fait de devoir trouver des solutions à plus long terme nous encourage à intégrer des approches visant à atténuer le changement climatique et à faciliter l'adaptation à ce changement. À cet égard, l'enquête pourrait, par exemple, porter sur les changements à

apporter à l’approvisionnement énergétique ainsi que sur le renforcement des normes relatives à l’infrastructure de transmission.

Nous pensons qu’il est essentiel de prendre en considération les besoins à long terme de la Péninsule acadienne dans le cadre du plan d’action pour le climat de la province, y compris l’élimination progressive du charbon du réseau électrique. Nous avons maintenant l’occasion de développer un plan énergétique régional grâce auquel il sera possible d’introduire dans le système des sources d’électricité à émissions faibles ou nulles (énergies éolienne, solaire et hydro-électrique, biomasse produite selon des méthodes durables) qui permettent également d’améliorer notre résilience à l’égard des événements extrêmes. Les édifices des intervenants de premières ligne, tels que les casernes de pompiers, les hôtels de ville et les centres communautaires, pourraient faire partie des technologies à l’épreuve du changement climatique à installer en priorité.

Cette nouvelle orientation, qui met l’accent sur la résilience énergétique, donnera également lieu à des rénovations, et donc à la création des emplois connexes, pour installer dans les maisons (de toute la province) des systèmes fondés sur les énergies renouvelables, ou d’autres technologies modernes, qui amélioreront l’efficacité énergétique des habitations. Nous comprenons la nécessité d’explorer des options pour remplacer les plinthes électriques de la province, mais suggérons à cet égard d’adopter une approche holistique afin d’assurer que les changements n’affectent pas négativement l’ensemble du réseau électrique. Par exemple, si les plinthes électriques sont remplacées par des pompes thermiques, nous risquons d’être confrontés aux problèmes des périodes de pointe, car ces technologies ne sont pas aussi efficaces à très basses températures. Il faut donc évaluer les options en tenant compte de l’ensemble du système pour veiller à installer dans le Nord un réseau énergétique durable dont les solutions permettent de respecter nos objectifs en matière d’adaptation et d’atténuation du changement climatique.

2. En ce qui concerne les interventions en cas d'urgence, la tempête post-tropicale Arthur et la récente tempête de verglas montrent bien qu'un niveau de préparation aux urgences de 72 heures n'est pas forcément l'objectif approprié. Nos travaux de recherche laissent penser que nous devons étudier la possibilité d'aider les ménages, les entreprises et la province à atteindre un niveau de préparation de sept jours au minimum.

3. Nos travaux de recherche ont également montré que les citoyens ont besoin d'être informés des risques et des mesures de préparation aux risques, y compris de leur propre responsabilité à se préparer eux-mêmes. Une meilleure autosuffisance peut, en effet, favoriser l'atteinte des objectifs en matière de préparation. Notre étude sur la tempête post-tropicale Arthur nous a permis de constater que les citoyens étaient peu informés des risques et qu'en se laissant activement aller à une sorte de « tourisme événementiel », ils ont freiné les efforts des intervenants de première ligne et mis leur famille en danger. Dans le cas de la tempête de verglas, comme la température extérieure était sous le point de congélation, les gens auraient pu entreposer sans problème leurs aliments à l'extérieur dans des contenants hermétiquement fermés (ils auraient même pu mettre leur congélateur dehors) afin d'éviter de perdre de la nourriture. Il semblerait que les gens ont également quitté leur maison sans avoir vidé les conduites d'eau; s'ils l'avaient fait, cela aurait permis d'éviter que l'eau gèle ou que les conduites sautent une fois l'électricité revenue.

4. Il convient d'envisager l'aide gouvernementale d'une façon qui permette d'encourager la sécurité et la préparation. Face à l'augmentation prévue des événements extrêmes, ni la province, ni le gouvernement fédéral ne sont en mesure d'offrir un dédommagement financier illimité en cas de catastrophe. Il suffit de penser aux événements qui ont récemment affecté le Nouveau-Brunswick : Perth Andover, St. Andrews/St. Stephen, Fredericton, la Péninsule acadienne. Si les événements qui se produisaient auparavant une fois par siècle doivent se produire une à cinq fois tous les dix ans, il est nécessaire de faire en sorte que le secteur des assurances aide les gouvernements et les responsables des politiques à gérer les événements extrêmes.

Le Conseil de conservation continue à mener activement des recherches sur le changement climatique. Nous serions heureux de vous faire part de notre travail, de nos recommandations et de notre intérêt à assurer la sécurité des Néo-Brunswickois dans le contexte du changement climatique qui affecte de plus en plus notre qualité de vie.

En vous remerciant du temps que vous avez consacré à ma missive, je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes sentiments les meilleurs.



Dr. Louise Comeau
Directrice, Solutions pour le changement climatique et l'énergie

P.J. : Présentation Power Point des résultats de l'évaluation de la capacité d'adaptation de Fredericton lors de la tempête post-tropicale Arthur

Annexe

La tempête post-tropicale Arthur a permis à la ville de Fredericton d'établir d'importantes lignes directrices sur la façon de réduire au maximum les risques encourus par les citoyens en cas d'événement extrême imputable au changement climatique

Le 20 octobre 2016

En juin dernier, l'équipe du Conseil de conservation a réalisé une série d'entrevues, dont certaines avec vous-même et des membres de votre personnel, pour évaluer la capacité communautaire de s'adapter au changement climatique. L'expérience de la collectivité lors de la tempête post-tropicale Arthur a servi de référence pour cette étude.

La capacité communautaire est la capacité de mettre en œuvre les mesures qui s'imposent. L'évaluation de la capacité communautaire sert à mesurer, d'un point de vue qualitatif et quantitatif, le capital humain, naturel, économique et social d'une collectivité et à explorer comment ces actifs peuvent être déployés pour créer des débouchés ou prendre les mesures nécessaires face à des menaces telles que le changement climatique. Le modèle de capacité communautaire peut servir à aider une collectivité à faire face à divers problèmes, dont le changement climatique, entre autres. Nous avons axé notre recherche sur l'aspect social de la capacité communautaire et sur la façon dont le capital social d'une collectivité est déployé pour favoriser l'adaptation au changement climatique.

À la suite de 14 entrevues et d'un sondage auprès de 120 résidents de Fredericton, le Conseil de conservation a découvert que bien que les intervenants de première ligne de la ville, Énergie NB et l'OMU estimaient être préparés pour faire face à la tempête post-tropicale Arthur, ils se sont tous accordés pour dire que cette tempête a été d'une violence inhabituelle du point de vue de la violence des vents, du nombre d'arbres

abattus, de la gravité des coupures de courant et des risques d'incendie. Par conséquent, même si les risques d'inondation ont été bien gérés en regard des mesures prises et des investissements préalablement consentis par la ville, la tempête post-tropicale Arthur a été l'occasion de nombreuses leçons, en fonction desquelles les intervenants de première ligne continuent de prendre les mesures nécessaires, plus particulièrement dans le domaine des communications.

De toute évidence, la gestion adaptative repose sur l'engagement des représentants de la ville, d'Énergie NB et de l'OMU de Fredericton. Nous avons, bien sûr, découvert des possibilités d'amélioration, dont le potentiel d'accroître et de renforcer les liens avec des intervenants clés comme les commerçants locaux, les organismes communautaires sans but lucratif, les groupes religieux et scolaires ainsi que les groupes de quartier, auxquels les résidents de Fredericton accordent leur confiance. L'une des craintes régulièrement soulevée lors des entrevues concernait le bas niveau de conscience du risque et de préparation des résidents en cas d'événement extrême tel que la tempête post-tropicale Arthur; les gens avaient, notamment, tendance à considérer cet événement comme une « joute sportive » et ne se souciaient que peu des dangers que représentaient les lignes électriques endommagées. Les résultats de nos recherches ont également mis au jour une faible connaissance du changement climatique. C'est pourquoi il est nécessaire d'intensifier les efforts visant à informer le public des risques liés au changement climatique et de l'adaptation requise à cet égard, dont la nécessité d'accroître la préparation aux situations d'urgence.

La sécurité alimentaire est un autre domaine qui, selon nous, exige une attention constante. Les produits alimentaires ont été rapidement épuisés durant la tempête Arthur et d'importants points de vente de produits alimentaires manquaient de générateurs.

Bien que le recours à des générateurs ait été la mesure de choix des grandes entreprises et des foyers, il demeure nécessaire de développer des stratégies afin d'améliorer la sécurité alimentaire; il faudrait, par exemple, que les ménages aient en

permanence des réserves de denrées non périssables suffisantes pour nourrir une famille de quatre personnes pendant environ une semaine.

Les résidents de Fredericton que nous avons interrogés ont indiqué que, parmi leurs préoccupations vis-à-vis du changement climatique, les coupures de courant venaient en deuxième position (les changements affectant les forêts et les feux de forêt venaient en première position). Ils avaient également le sentiment qu'il était extrêmement important d'avoir un plan urbain visant à faire face aux événements extrêmes comme la tempête Arthur; l'installation de systèmes fondés sur les énergies renouvelables venait ensuite.

Finalement, bien que plus de 30 % des résidents de Fredericton que nous avons interrogés aient affirmé qu'ils ne connaissaient pas suffisamment bien leurs voisins pour leur demander un service (un indicateur clé du capital social), la majorité des répondants (68 %) ont également déclaré qu'ils faisaient confiance aux gens de leur quartier. Le niveau de confiance élevé que les résidents accordent aux entreprises locales ainsi qu'aux groupes religieux et communautaires montre que Fredericton est animée d'un fort sens communautaire, dont il est possible de tirer parti pour faire face aux événements extrêmes comme la tempête post-tropicale Arthur.

Les recommandations présentées ci-dessous sont fondées sur les résultats de nos recherches. Le Conseil de conservation a également préparé une présentation Power Point concernant les résultats de ses recherches. Nous l'incluons à cette lettre et serions heureux de vous la présenter dans le cadre de notre contribution au processus Imagine Fredericton.

Recommandations

1. Tirer parti du capital social dont dispose la ville pour :
 - a. veiller à ce que les institutions financières, les petites entreprises (centre-ville de Fredericton), les entreprises de télécommunications et d'assurances et les

- églises soient représentées au sein du comité de l'Organisation des mesures d'urgence (OMU) de Fredericton;
- b. continuer d'accroître les efforts afin de veiller à ce qu'il soit possible d'atteindre les jeunes ainsi que les personnes âgées, pauvres et malades en cas d'événement extrême.
2. Veiller à ce que le comité de l'OMU reçoivent régulièrement de l'information sur le changement climatique afin d'assurer une meilleure compréhension des répercussions du changement climatique sur la collectivité ainsi que les risques qu'il faut gérer et réduire au maximum.
 3. Adapter l'optique de préparation aux situations d'urgence afin de voir au-delà de l'« événement » pour se préparer à faire face à des événements extrêmes récurrents (chroniques) et de plus en plus intenses et amoindrir les répercussions de ces événements.
 4. Établir un plan d'adaptation au changement climatique et de préparation aux situations d'urgence à l'échelle du Grand Fredericton :
 - La ville de Fredericton en a fait la démonstration lors de la tempête post-tropicale Arthur en approvisionnant en eau potable les citoyens à l'extérieur des limites de la ville et en mettant à leur disposition des postes de ravitaillement.
 5. Se préparer à faire face aux conséquences, aussi bien physiques que psychologiques, des événements extrêmes provoqués par le changement climatique, notamment en ce qui concerne :
 - a. les intervenants de première ligne qui travaillent de longues heures et sont susceptibles d'être témoins de souffrances extrêmes;
 - b. les citoyens déplacés et le soutien émotionnel à apporter en cas de perte personnelle et sociale, dont les lieux sauvages et les arbres, les biens précieux ainsi que la sécurité physique et économique.

6. Changer les règles et les pratiques de façon à ce que :
 - a. les politiques de secours aux sinistrés permettent de diminuer l'exposition aux risques d'inondation chronique;
 - b. l'application des règlements/le zonage permette de diminuer l'exposition aux plaines inondables.

7. Accroître considérablement la sensibilisation et l'information à grande échelle des citoyens au sujet :
 - des causes du changement climatique « imputables à l'activité humaine » et des solutions qu'il est possible d'y apporter.

8. Accroître la sensibilisation et l'information à grande échelle des citoyens/entreprises concernant les risques et les besoins en matière de préparation à long terme pour :
 - mettre en lumière la nécessité d'une autonomie, au moins partielle; les générateurs ne sont pas suffisants;
 - souligner la nécessité d'avoir des piles/radios à manivelle pour être en mesure de communiquer en cas de coupure de courant;
 - améliorer la sécurité à proximité des lignes électriques endommagées;
 - accroître la sécurité alimentaire.

9. Abattre les obstacles créés par la mentalité bornée qui consiste à s'occuper uniquement des problèmes qui touchent « mon territoire de compétence ». Par exemple, la sécurité alimentaire est un enjeu d'envergure provinciale :
 - La sécurité alimentaire est l'affaire de tous
 - Les jardins communautaires ne suffiront pas à répondre aux besoins
 - Il est primordial de prévoir un approvisionnement alimentaire local et de mieux informer la population de la quantité de denrées nécessaire pour se préparer aux situations d'urgence à plus long terme
 - Il est probable que cet enjeu nécessite l'établissement d'un processus à part entière qui sollicite la participation de plusieurs intervenants pour explorer des options et tisser des relations.

10. Faire fructifier les actifs les plus précieux de Fredericton : la confiance perçue et la croyance bien ancrée dans l'esprit des personnes interrogées, selon laquelle la collectivité de Fredericton est :

- « empathique, amicale, sécuritaire, propre, verte et bien gérée et possède une bonne infrastructure ainsi que des assises historiques et culturelles solides. »

La ville pourrait également envisager de travailler avec le Centre Intact d'adaptation au climat de l'Université de Waterloo pour piloter le Programme d'évaluation pour l'adaptation des maisons (PEAM). Ce programme sert à aider les propriétaires à déterminer, à mettre en œuvre et à maintenir des mesures rentables pour diminuer le risque d'inondation de leur sous-sol. Un projet pilote est en cours à Burlington, en Ontario, et le Conseil de conservation souhaiterait la mise en place d'un programme similaire au Nouveau-Brunswick dans le cadre de nos efforts croissants pour freiner le changement climatique et nous y adapter.

Nous vous invitons à nous faire part de vos observations et de vos suggestions pour améliorer ce rapport.

A handwritten signature in blue ink that reads "Louise Comeau".

Louise Comeau

Directrice, Solutions pour le changement climatique et l'énergie

Annexe H – Ville de Miramichi : Rapport sur la tempête de verglas



Le 24 janvier 2017

Rapport d'événement concernant la tempête de verglas



Ville de Miramichi

Le 24 janvier 2017

Rapport d'événement concernant la tempête de verglas

Aperçu du phénomène météorologique

Pendant la nuit du 23 au 24 janvier et la matinée du 24 janvier 2017, des quantités importantes de pluie verglaçante, et sur une longue période, sont tombées sur les régions de l'est et du nord-est de la province, y compris la ville de Miramichi. Ce phénomène météorologique extrême a provoqué la chute d'arbres et de lignes électriques, ce qui a causé des pannes de courant massives. Au plus fort de la tempête, le 24 janvier, plus de 130 000 clients étaient privés d'électricité. Énergie NB a qualifié cette tempête de verglas du pire événement météorologique hivernal que le service public a dû affronter au cours de son histoire, car il a fallu mobiliser plus de 245 équipes d'Énergie NB, faire appel à des renforts d'autres provinces et de l'État du Maine, et à des équipes contractuelles pour rétablir le courant.

À la suite de ce phénomène météorologique, des cadres supérieurs de la Ville de Miramichi se sont réunis au quartier général de la police municipale le 24 janvier, peu après 5 h 30, et ont établi une structure de centre de commandement des opérations d'urgence pour amorcer le processus d'évaluation des répercussions de la tempête sur la ville. Afin d'aider à effectuer cette évaluation, tous les membres du personnel du service des travaux publics, y compris 10 véhicules de la police et des engins du service des incendies, ont été déployés pour répondre aux appels et ils ont été chargés de signaler tous les incidents qu'ils observaient sur le terrain, par exemple des lignes électriques ou des arbres affaîsés.

Tous les appels urgents et non urgents, y compris ceux concernant des incidents constatés par le personnel de la Ville, étaient acheminés par l'intermédiaire du centre des communications de la police pour que tous les renseignements puissent être bien consignés et que tous les appels puissent être répartis en fonction de leur niveau de priorité. En outre, le programme de gestion des urgences Sentinel a été mis en ligne avec l'appui des services de technologies de l'information (TI) de façon à ce que l'ensemble des tâches et des événements importants puissent faire l'objet d'un suivi au moyen du programme informatique Sentinel.

Lorsque le jour s'est levé, il est apparu très clairement que la tempête de verglas était le pire événement météorologique à avoir frappé la ville, causant des pannes de courant et des dommages généralisés qui étaient constatés partout dans la municipalité. Des arbres et des branches brisés étaient étendus sur des fils électriques et sur la chaussée dans tous les secteurs de la ville, ce qui a immédiatement engendré des volumes d'appels importants pour les services des travaux publics, de police et des incendies. Dans l'après-midi du 24 janvier, plus de

8 400 clients de la ville étaient privés de courant.

Il convient de noter qu'un examen minutieux et des discussions détaillées ont eu lieu pour déterminer s'il fallait déclarer l'état d'urgence locale dans la ville de Miramichi. Si le personnel de la Ville n'avait pas été en mesure de gérer la situation et que le nombre de pannes de courant avait continué d'augmenter le deuxième jour (le 25 janvier), l'état d'urgence aurait fort probablement été déclaré.

Les priorités ci-dessous ont été définies et mises en œuvre à titre de mesures réalisables tout au long des interventions effectuées en réponse au phénomène météorologique. Ces mesures ont joué un rôle important dans la gestion fructueuse des interventions de la Ville face à cette tempête de verglas, et elles devraient continuer d'être appliquées à l'avenir :

- Désignation d'un coordonnateur des communications afin de veiller à ce que les médias et le public soient tenus au courant, en temps opportun, de tout renseignement important (maire Lordon);
- Établissement d'un centre de réchauffement au centre de loisirs Golden Hawk;
- Établissement d'un centre de réchauffement au restaurant Goodie Shop, qui a été réinstallé au centre de loisirs Lindon (lorsque le courant a été rétabli);
- Approvisionnement en nourriture (y compris la préparation) et en eau dans les centres de réchauffement;
- Fourniture de lits de camp et de couvertures de la Croix-Rouge pour les centres de réchauffement;
- Obtention de grosses génératrices portatives pour assurer le fonctionnement de l'ensemble des puits d'eau et des stations de pompage de la ville;
- Maintien de la liaison avec Énergie NB (la « carte des pannes » d'Énergie NB s'est révélée très utile dans le cadre de la planification et de la prise de décisions);
- Maintien de la liaison avec Ambulance Nouveau-Brunswick et divers ministères provinciaux;
- Enlèvement des arbres et des débris de la chaussée par le service des travaux publics;
- Séances d'information régulières entre les membres du conseil municipal et les directeurs de services;
- Service d'autobus gratuit offert pour transporter les citoyens vers les centres de réchauffement;

- Alimentation régulière en carburant des génératrices portatives aux emplacements de puits, au centre de loisirs Golden Hawk, à la caserne n° 1 du service des incendies et au quartier général de la police;
- Conservation de l'eau jusqu'à ce que le courant soit complètement rétabli aux emplacements des puits;
- Fermeture d'installations de loisirs pendant que les centres de réchauffement étaient utilisés au maximum de leur capacité;
- Installation de deux bennes à rebuts (dans le nord et dans le sud de la ville) pour l'élimination des aliments avariés;
- Enlèvement des arbres et des débris laissés sur le trottoir par les propriétaires.

Il convient également de mentionner que les centres de réchauffement ont reçu de nombreux dons de nourriture de la part de divers organismes bénévoles, d'entreprises et de citoyens.

Recommandations relatives à un « plan d'action »

À la suite des récents événements météorologiques, il est clair que notre province, et en particulier notre région, continuera d'être soumise à des phénomènes climatiques anormaux et par conséquent les situations d'urgence de ce type seront plus courantes dans les années à venir.

Les cadres supérieurs ont défini certaines pratiques exemplaires et formulé des recommandations en vue d'élaborer un « plan d'action » afin de renforcer la capacité de la ville et de mieux l'outiller lorsqu'il faut affronter des phénomènes météorologiques violents ou répondre à d'autres types d'urgences susceptibles de provoquer des pannes de courant généralisées à l'échelle de la collectivité.

❖ Alimentation électrique de secours

Pour soutenir les infrastructures essentielles en cas de pannes de courant prolongées, il est impératif que la ville dispose d'un système d'alimentation électrique de secours afin de maintenir un niveau adéquat de services. Cela dit, les mesures suivantes ont été définies :

.../4

-4-

- 1) **Immeuble Miratech** : Un financement a été approuvé dans le cadre du budget d'immobilisations de 2017 pour l'installation d'un commutateur de transfert permanent de génératrice à l'immeuble Miratech, afin que la grosse génératrice portable appartenant à la Ville puisse être utilisée pour assurer l'alimentation en électricité à l'organisation de mesures d'urgence (OMU) et au centre des opérations d'urgence municipal et régional situés au deuxième étage, ainsi qu'à la caserne n° 2 du service des incendies et au service des travaux publics. Cette connexion rehaussera considérablement le niveau opérationnel de tous ces services, puisque la génératrice actuelle ne leur assure qu'un éclairage limité. La nouvelle installation de la génératrice permettra également de chauffer l'ensemble de l'immeuble.

- 2) **Génératrices portatives pour les réseaux d'alimentation en eau et les emplacements de puits** : Le service des travaux publics assure les opérations de quatre (4) puits d'eau distincts ainsi que des systèmes de traitement de l'eau de Chatham et de Newcastle. Durant la tempête de verglas, des grosses génératrices louées auprès d'entreprises du secteur privé ont été installées à chaque emplacement pour assurer le maintien des services, car une défaillance des systèmes à l'un ou l'autre de ces sites aurait été grave.

Le budget actuel de 2017 prévoit un dispositif d'alimentation électrique de secours pour le système d'alimentation en eau de Chatham. Des plans ont été élaborés en vue de déplacer la génératrice actuelle de l'immeuble Miratech à l'emplacement du système d'alimentation en eau de Newcastle lorsque la grosse génératrice sera installée à l'édifice Miratech plus tard pendant l'année civile en cours. Cette génératrice aura la capacité de maintenir le fonctionnement de l'usine de traitement de l'eau de Newcastle à un niveau adéquat.

Pour l'avenir, si la génératrice actuelle du quartier général de la police est remplacée, le service des travaux publics pourra l'utiliser pour assurer l'alimentation électrique d'un des emplacements de puits; en outre, il faudrait envisager, dans le cadre d'un futur budget d'immobilisations, l'achat d'une génératrice d'appoint pour un deuxième emplacement de puits. En ce qui concerne les deux autres puits, il est recommandé de continuer de louer des dispositifs du secteur privé, puisque les puits nécessitent des génératrices beaucoup plus grosses, qui seraient disponibles au besoin.

.../5

- 3) **Quartier général de la police** : Durant la tempête de verglas, le poste de police a utilisé une génératrice d'appoint sans arrêt pendant près de 25 heures. Le quartier général de la police n'avait jamais utilisé une source d'alimentation de secours pendant une période aussi longue. On s'est aperçu que la génératrice actuelle ne pouvait alimenter qu'une seule des deux chaudières de chauffage du quartier général, compte tenu de sa capacité. Même s'il ne faisait pas très froid, la température à l'intérieur de l'immeuble s'est refroidie pendant la nuit et est devenue inconfortable pour le personnel le lendemain en raison du manque de chauffage. Cela aurait certainement pu devenir un gros problème si l'alimentation électrique de l'immeuble n'avait pas été rétablie en temps opportun. Dans le cadre d'un futur budget d'immobilisations, il faudrait envisager le remplacement de la génératrice actuelle par un plus gros appareil afin de veiller à ce que l'immeuble, qui abrite également le centre des communications et le centre de secours de l'OMU, puisse être autosuffisant plus longtemps. Le service des travaux publics pourrait utiliser la génératrice actuelle, qui est en excellent état, pour assurer le fonctionnement de certaines infrastructures essentielles.
- 4) **Centres de réchauffement (est et ouest)** : Le service des travaux publics a installé une génératrice portable au Centre de loisirs Golden Hawk. La génératrice permettait d'éclairer l'intérieur de l'immeuble, mais elle n'aurait pas été suffisante pour assurer le chauffage si l'alimentation électrique avait été interrompue pendant une période prolongée. L'autre option possible à considérer serait d'accroître la capacité de la génératrice afin de l'utiliser pour alimenter les appareils de chauffage dans cette installation. Le centre de loisirs Golden Hawk s'est avéré très utile comme centre de réchauffement en raison de son emplacement, de ses douches et du vaste espace disponible.

Le deuxième centre de réchauffement, situé au centre de loisirs Lindon, ne peut pas être relié à une génératrice, de sorte que l'étage du restaurant Goodie Shop a dû être utilisé le premier jour. Il y a un effort de logistique et des coûts inhérents à prévoir pour adapter le centre de loisirs Lindon afin de pouvoir utiliser une génératrice. Par conséquent, dans l'éventualité où une panne de courant surviendrait au centre Lindon, il serait plus réaliste que la Ville transporte par autobus les gens qui s'y trouvent vers le centre de loisirs Golden Hawk.

❖ Opérations des centres de réchauffement

Les deux centres de réchauffement établis ont été très appréciés et utilisés par un certain nombre de citoyens de la ville et des régions voisines. La distribution de nourriture, particulièrement de repas chauds, dans les centres a vraiment apporté un réconfort supplémentaire à tous les citoyens et a été grandement appréciée.

L'installation et la gestion de deux (2) centres de réchauffement distincts pour un phénomène météorologique d'une telle durée étaient quelque chose de nouveau pour la Ville de Miramichi et le service des loisirs. Même si les choses se sont très bien déroulées, le personnel du service des loisirs a formulé des suggestions qui faciliteront dans l'avenir la mise en place de centres de réchauffement selon un « plan d'action » :

- Établir une liste d'éléments essentiels pour les jours 1, 2, 3, etc., et prévoir des menus possibles selon des scénarios concernant 50, 100, 150 et 200 personnes.
- Acheter de l'eau embouteillée à l'avance en cas d'avertissement de temps violent qui pourrait obliger la Ville à ouvrir un refuge. L'eau pourrait servir à d'autres fins si elle n'est pas utilisée.
- Acheter des serviettes de table, des gobelets et des assiettes jetables, des couverts en plastique, des gants jetables, etc. qui pourraient être conservés dans des contenants en plastique jusqu'à ce qu'ils soient nécessaires de s'en servir.
- Acheter des ensembles pour barbecue, des mijoteuses, des grille-pains, des poêles à frire électriques et des barres d'alimentation qui pourraient être conservés dans des contenants en plastique jusqu'au moment où il devient nécessaire de les utiliser.
- Préparer des fiches d'inscription pour les gens qui arrivent dans un centre de réchauffement, en cas d'appels visant à repérer des personnes.
- Prévoir des cartes d'identité pour les membres du personnel du service des loisirs, afin que les personnes qui se rendent dans un centre puissent les reconnaître facilement.
- Prévoir des panneaux temporaires à installer devant des centres de réchauffement désignés afin que ces lieux soient faciles à trouver (les panneaux pourraient être conservés avec les autres articles).
- Assurer la coordination des groupes communautaires qui souhaitent faire des dons de nourriture afin de faciliter la planification et la gestion des repas.

- Installer une connexion Wi-Fi dans les centres de réchauffement désignés.
- Il faut examiner les questions concernant les animaux de compagnie, car ceux-ci n'étaient pas acceptés partout.

.../7

-7-

❖ Accès au carburant

À certains moments durant le premier jour de la tempête de verglas, seules deux stations-service sur onze (11) avaient du courant et pouvaient assurer l'alimentation en carburant.

Pendant une courte période en après-midi, les deux stations ont été privées d'électricité, de sorte qu'aucune station commerciale de la ville ne pouvait fournir du carburant

. Le directeur des travaux publics a rapidement pris des dispositions pour obtenir du carburant diesel d'un entrepreneur privé pour certains camions de la Ville.

Durant les premiers jours suivant la tempête de verglas, le carburant a fait l'objet d'une très forte demande dans les stations-service où l'alimentation électrique fonctionnait. Les citoyens se demandaient si les réserves de carburant seraient suffisantes pour leurs véhicules, de même que pour les génératrices à essence qui étaient utilisées par de nombreux résidents.

Il a été confirmé que le ministère des Transports et de l'Infrastructure (MTI) de la province conservait une réserve de carburant diesel et d'essence à son garage du chemin Kelly pour répondre aux urgences.

Pour apaiser les inquiétudes, il est proposé que la Ville conclue une entente officielle avec le MTI afin d'avoir accès à une partie du carburant d'urgence dans l'éventualité où l'alimentation régulière en carburant ne serait pas disponible pendant une situation d'urgence. En outre, le prochain appel d'offres concernant le carburant lancé par la Ville pourrait comporter des dispositions traitant de l'accès au carburant dans les situations d'urgence.

❖ Renforcement du programme de gestion des urgences Sentinel

Une fois activé, le programme de gestion des urgences Sentinel permet d'enregistrer en temps opportun tous les événements importants liés à une situation d'urgence. L'enregistrement comprend l'heure et la date de l'événement, de même que sa description et l'évolution de la situation. Ce programme s'est révélé très utile pour la consignation des événements qui étaient signalés par le public et le personnel. Le programme Sentinel permet de stocker toutes les coordonnées des personnes-ressources et de gérer les actifs disponibles pour la ville et le secteur privé lorsque des ressources en équipement supplémentaires sont requises.

En s'appuyant sur les derniers progrès techniques en matière d'envoi de messages textes, de courriels de masse, de diffusion personnalisée par téléphone et de médias sociaux, les alertes du programme Sentinel permettent de joindre un grand nombre de personnes en quelques minutes. Ce programme, qui est actuellement sous-utilisé, devrait être mis en application pour toutes les situations d'urgence. Il existe un besoin évident de maximiser l'utilisation du programme Sentinel pour toutes les situations d'urgence.

Afin de veiller à ce que le programme soit utilisé au maximum, il faut désigner sans délai un membre du personnel de la Ville qui sera formé pour qu'il puisse entrer, dans le système, les coordonnées et les renseignements concernant les actifs, selon les besoins, et ainsi s'assurer que l'information soit à jour et exacte. Les fonctions liées à cette tâche devraient être attribuées à un employé actuel qui aurait accès au programme Sentinel pendant les situations d'urgence. Cet employé travaillerait en collaboration avec un membre du personnel du service des TI au moment de l'activation d'un centre des opérations d'urgence.

Il est également recommandé qu'une campagne médiatique soit coordonnée conjointement par le service des TI de la Ville et la police de Miramichi pour inciter les utilisateurs à s'abonner au service d'alertes d'urgence du programme Sentinel.

Conclusion

En terminant, il y a lieu de souligner que Miramichi n'a jamais eu à affronter une urgence d'une telle ampleur attribuable à un phénomène météorologique hivernal. Le maire, le conseil et le personnel de la Ville ont réagi d'une manière très responsable et opportune et ont travaillé sans relâche pour s'assurer que la sécurité et le bien-être des citoyens demeurent la priorité absolue tout au long de la situation de crise du verglas qui a duré sept jours, et qui a officiellement pris fin le 31 janvier, à 18 h. L'entraide entre voisins est ressortie clairement durant cette épreuve et a assurément démontré la force de notre collectivité.

.../9

-9-

Il convient aussi de mentionner que tout au long de l'événement la ville n'a signalé aucun décès ni blessures graves pouvant être attribués au phénomène météorologique. Le conseil municipal et le personnel de la Ville ont très certainement acquis une expérience pratique inestimable, ce qui sera fort utile dans la préparation de toutes les personnes concernées appelées à intervenir en cas d'éventuelles situations d'urgence.

Paul Fiander, chef de police et coordonnateur de l'OMU.

***Les renseignements figurant dans le présent rapport proviennent également du directeur municipal, des directeurs et du personnel de la haute direction et des membres du personnel du service des TI qui ont participé directement aux mesures d'intervention en réponse à ce phénomène météorologique.**

Annexe I – Mise à jour des donateurs de la Société canadienne de la Croix-Rouge : tempête de verglas du Nouveau-Brunswick



RAPPORT AUX DONATEURS

Tempête de verglas au Nouveau-Brunswick

Votre soutien a été crucial lors de la tempête de verglas au Nouveau-Brunswick



À LA FIN DU MOIS DE JANVIER 2017, la tempête de verglas majeure qui s'est abattue sur le Nouveau-Brunswick a brisé des centaines de poteaux électriques et privé plus de 133 000 foyers et entreprises d'électricité et de chauffage pendant deux semaines à certains endroits.

Des centaines de personnes ont trouvé refuge dans les centres d'hébergement et de réchauffement gérés ou soutenus par la Croix-Rouge canadienne. Nous avons aussi collaboré avec plusieurs organismes locaux pour fournir de l'assistance et des repas chauds aux sinistrés.

« Quand je suis arrivé le 2 février dans la région la plus touchée – la péninsule acadienne –, environ 3 500 ménages étaient encore privés d'électricité », dit Guy

LePage, un bénévole en gestion des sinistres de longue date de la Croix-Rouge.

De concert avec le gouvernement et des municipalités du Nouveau-Brunswick, la Croix-Rouge a inscrit près de 8 400 personnes et a fourni une aide financière à près de 2 250 foyers.

Grâce à la générosité de donateurs comme vous, la Croix-Rouge a aidé des centaines de personnes à couvrir des dépenses telles que le remplacement des aliments gâtés, la réparation des dommages aux maisons et d'autres dépenses extraordinaires. Nous avons également aidé les banques alimentaires locales dont les ressources se sont rapidement épuisées.

L'INTERVENTION DE LA CROIX-ROUGE



4

centres d'hébergement municipaux appuyés par la Croix-Rouge



2 115

repas chauds servis dans les centres d'hébergement



8 764

heures de bénévolat



8 391

demandes d'aide de la part de sinistrés



350 K\$

offerts généreusement par les Canadiens

Intervention de la Croix-Rouge : l'histoire d'Ancel

POUR ANCEL LANGILLE, la tempête de verglas du Nouveau-Brunswick de 2017 a été plus importante et plus complexe que toute autre tempête hivernale qu'il a vue au Canada atlantique ou traitée en tant que responsable de la gestion des sinistres.

Alors qu'il se dirigeait vers la péninsule acadienne, Ancel prévoyait que l'intervention de secours serait de courte durée, jusqu'à ce que le courant soit rétabli. Il a vite réalisé que ce ne serait pas le cas.

« Plus j'avancais vers le nord, plus la glace devenait épaisse et plus il y avait d'arbres courbés et de poteaux électriques brisés. Jamais je n'avais vu quelque chose comme ça », se souvient Ancel.

Ancel a travaillé les neuf jours suivants dans les centres aménagés pour accueillir les personnes dont la maison était plongée dans le froid glacial et le noir, parfois sans eau courante. La clientèle était très variée – des jeunes familles aux personnes âgées. Tous se sont vu offrir de la nourriture, un endroit confortable pour dormir et, surtout, du soutien bienveillant de la part des bénévoles de la Croix-Rouge et des membres de l'équipe de sécurité et bien-être.

Plusieurs personnes ont reçu des cartes prépayées de la Croix-Rouge pour remplacer les aliments rendus non comestibles par la panne d'électricité.

Malgré le rétablissement du courant, l'intervention de la Croix-Rouge ne s'est pas terminée pour autant. Encore aujourd'hui, des bénévoles sont recrutés pour que la Croix-Rouge et les communautés touchées par cet événement soient mieux préparées advenant d'autres catastrophes.

« Nous construisons une base qui va permettre d'assurer une réponse plus rapide et plus locale », dit Marc Belliveau, directeur, Gestion des sinistres de la Croix-Rouge canadienne au Nouveau-Brunswick.

Grâce à la générosité des donateurs comme vous, les personnes touchées par cette crise du verglas ont reçu tout le soutien nécessaire non seulement pour traverser la tempête, mais aussi pour être mieux préparées à faire face aux catastrophes futures.

Merci de votre compassion et de votre générosité.

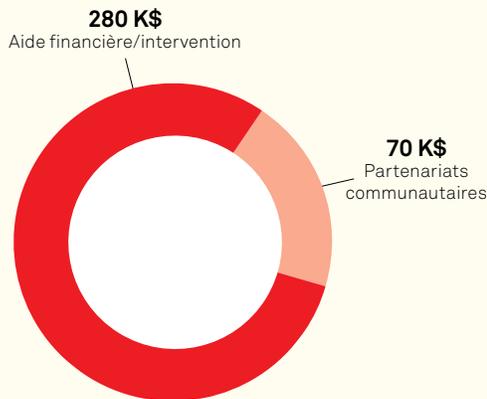


« Plus j'avancais vers le nord,
plus la glace devenait épaisse et
plus il y avait d'arbres courbés
et de poteaux électriques brisés.
Jamais je n'avais vu quelque
chose comme ça »



VOS DONNS EN ACTION

La Croix-Rouge canadienne tient à remercier le public et les entreprises qui ont généreusement donné un peu plus de 350 000 \$ pour assister les personnes touchées par la tempête de verglas de 2017 au Nouveau-Brunswick. Voici comment les dons ont été répartis :



Aide financière/intervention

Assistance financière directe aux individus et aux familles pour couvrir les dépenses extraordinaires, remplacer les aliments et d'autres biens essentiels, réparer les dommages aux maisons causés par la tempête et couvrir d'autres activités de la Croix-Rouge pour soutenir les sinistrés.

Partenariats communautaires

Soutien aux banques alimentaires pour remplacer les pertes d'aliments et répondre à la demande accrue résultant de la tempête et de la panne de courant.

Coûts de la collecte de fonds : les coûts liés à cette collecte de fonds d'urgence n'excéderont pas cinq pour cent des sommes recueillies. Cela peut inclure le traitement des dons, les frais de carte de crédit ou bancaires, les frais de service pour le centre d'appels et la plateforme numérique, les communications et la production de rapports pour les donateurs.