

SÉCURITÉ PUBLIQUE – SOMMAIRE DES OBSERVATIONS ET DES RECOMMANDATIONS

N° de l'observation	Observation	Recommandation	Responsable	Plan d'action	Date d'achèvement prévue
PRÉPARATION					
Formation					
1	Manque de compréhension de la structure de gestion des urgences du Nouveau-Brunswick et des responsabilités des paliers municipaux, des DSL et provinciaux.	Il est recommandé que l'OMU-NB poursuive son programme de formation des autorités municipales quant aux responsabilités qui leur incombent. Il est aussi recommandé que la préparation de 72 heures soit enseignée dans les écoles en même temps que les mesures de base à prendre en cas d'incendie.	Sécurité publique - OMU	L'OMU-NB continuera d'offrir les cours Gestion des situations d'urgence (GSU) et Gestion du centre des opérations d'urgence (GCOU) aux autorités municipales. De plus, les coordonnateurs de la gestion régionale des urgences (CGRU) continueront d'offrir des séances d'information aux représentants des municipalités et des commissions de services régionaux (CSR), en plus d'offrir de l'aide à la planification.	En continu
Capacités régionales de gestion des urgences					
2	Un certain nombre de municipalités n'étaient pas prêtes à faire face à des situations comme la tempête de verglas. L'AAA menée à la suite des fortes pluies du 13 décembre 2010 a déterminé la nécessité de soutenir le développement des capacités de gestion des urgences des DSL. Les CGRU ont commencé à travailler dans leurs régions assignées, mais la tempête de verglas a frappé avant qu'ils n'aient le temps d'accomplir beaucoup.	Il est recommandé que l'OMU-NB élabore et améliore les plans de gestion régionale le plus tôt possible. De tels plans de gestion régionale des urgences devraient être élaborés et faire l'objet d'exercices le plus tôt possible.	Sécurité publique - OMU	Un plan de gestion régionale des urgences a été élaboré dans l'ensemble des 12 CSR, et tous les comités régionaux de planification en ont été informés. En étroite collaboration avec les comités régionaux de planification des urgences, ces plans seront adoptés et validés dans le cadre d'exercices régionaux au cours de la prochaine année.	En cours de mise en œuvre
3	Bien que le concept des CGRU soit universellement accepté dans toutes les régions touchées, il y a un ressentiment largement répandu à l'égard des deux planificateurs affectés à ces régions. La relation entre l'OMU-NB et les DSL dans les régions touchées s'est détériorée et, sans un	Il est recommandé d'établir un groupe de travail conjoint OMU-NB-CSR sur la gestion des urgences afin de réparer les relations et d'élaborer un concept régional des opérations avec un plan qui fait le meilleur usage possible des capacités et des ressources locales. Il devrait en résulter un plan régional	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité publique - OMU • MEGL • DE des CSR 	Un groupe de travail conjoint OMU-comités régionaux de planification des urgences a été mis sur pied dans chaque région. Les exercices de validation seront tenus après avoir été coordonnés à l'échelle régionale. Les CGRU ont été réaffectés pour lui offrir des occasions de perfectionnement.	Achevé et en continu

N° de l'observation	Observation	Recommandation	Responsable	Plan d'action	Date d'achèvement prévue
	effort déterminé pour régler ce problème, il sera impossible de développer des capacités complètes de gestion des urgences.	validé par un exercice dans un délai de six mois. La réaffectation des CGRU à d'autres régions devrait aussi être envisagée.			
4	À l'heure actuelle, l'approche de planification des régions consiste à reproduire un modèle de plan fourni par l'OMU-NB. Une telle approche ne garantit pas l'élaboration d'un plan exhaustif de gestion des urgences.	Il est recommandé que les plans de gestion des urgences se fondent sur des analyses des menaces, des risques et des vulnérabilités régionales et des ressources locales. Une planification fondée sur les capacités est également recommandée.	Sécurité publique - OMU	Les plans de gestion régionale des urgences <u>sont</u> fondés sur des analyses des menaces, des risques et des vulnérabilités régionales menées par les régions, alors que les ressources locales et les capacités d'entraide font partie de ces plans.	Achevé et en continu
INTERVENTION					
Généralités					
5	La période des Fêtes a eu une incidence négative sur l'intervention à tous les paliers de gouvernement. À quelques exceptions près, dans toutes les interviews, les gens ont mentionné qu'ils auraient réagi différemment si ce n'avait été de la période des Fêtes.	Il est recommandé que les superviseurs à tous les niveaux s'assurent d'aviser tous les fonctionnaires que leurs responsabilités en matière de gestion des urgences ont priorité sur toutes les autres activités, à l'exception des soins de santé. Ce concept devrait être intégré aux descriptions de tâches des employés. Les employés qui refusent d'assumer leurs responsabilités en matière de gestion des urgences devraient faire l'objet de mesures disciplinaires.	<ul style="list-style-type: none"> • SM • Sécurité publique - OMU 	Cette exigence a été mise en évidence dans les descriptions de tâches et lors des discussions de suivi avec les employés dont les fonctions comprennent des responsabilités en matière de gestion des urgences.	En continu
Tenue de dossiers					
6	La plupart des documents de l'OMU-NB sur l'intervention à la suite de la tempête sont complets; cependant, la tenue de registres pourrait être améliorée. Le rapport des opérations n'indique pas à quel moment le centre des opérations d'urgence a été activé, son niveau d'activation, ni quand il a été	Il est recommandé que, pour toutes les activités du centre des opérations d'urgence, tous les membres de l'équipe et les CGRU tiennent un journal individuel qui soit inclus dans le registre maître du centre des opérations d'urgence. En outre, ce registre maître devrait être un dossier complet des	Sécurité publique - OMU	Les centres des opérations d'urgence provincial et régionaux auront l'ordre de tenir un registre formel des événements dans Sentinel. La formation à la tenue de dossiers est incluse dans l'actuel programme de cours du centre des opérations d'urgence et fera partie de la formation d'appoint donnée à tous	En continu

N° de l'observation	Observation	Recommandation	Responsable	Plan d'action	Date d'achèvement prévue
	désactivé. Le rapport des opérations ne semble être qu'un registre des courriels envoyés et reçus log et n'indique pas clairement les événements/décisions critiques, non plus que les mesures requises et le moment où elles ont été prises. En outre, il n'est pas clair si chaque membre de l'équipe du centre des opérations d'urgence a tenu un journal individuel ni si les CGRU l'ont fait.	événements et des décisions critiques, de l'information envoyée et reçue, des mesures décidées et du moment où elles ont été prises. La tenue de dossiers devrait être incluse dans la gestion de l'information lors de la formation d'appoint annuelle des membres des centres de gestion des urgences.		les échelons. Le personnel des opérations du centre des opérations d'urgence et les CGRU donneront suite à cette recommandation.	
Communications					
7	Le premier avis au public a été émis par l'OMU-NB le 20 décembre 2013. Le suivant n'a pas été émis avant le 23 décembre 2013. De plus, aucun avis n'a été émis le 25 décembre 2013. Durant une situation d'urgence telle que la tempête de verglas, tout particulièrement lorsque les répercussions sont si largement répandues, des avis au public réguliers et en temps opportun sont importants, à la fois pour assurer que le grand public reçoive l'information dont il a besoin et pour maintenir sa confiance dans le gouvernement.	Il est recommandé que des avis au public soient émis au moins tous les jours durant une intervention dans une situation d'urgence.	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité publique - OMU/ Communications • Centre des opérations d'urgence 	Des avis quotidiens au public sont dorénavant émis chaque fois que le centre des opérations d'urgence est activé.	En continu
8	Toutes les communautés touchées ont déclaré soupçonner que l'OMU-NB n'a pas participé à l'intervention en raison du congé des Fêtes. Un grand nombre de représentants officiels ont le sentiment que le Centre des opérations d'urgence du Nouveau-Brunswick n'a pas été activé avant le 27 décembre 2013. Cette perception a causé une perte de confiance largement répandue à l'égard de l'OMU-NB et, par extension, du gouvernement du	Il est recommandé que l'OMU-NB élabore une procédure de liaison avec les communautés touchées au début d'une situation d'urgence. Des rapports de situation opportuns devraient être produits chaque fois que le Centre des opérations d'urgence du Nouveau-Brunswick est activé.	Sécurité publique - OMU	Cette procédure fait déjà partie des pratiques établies. En tant que procédure opérationnelle normalisée, les CGRU doivent communiquer avec les municipalités de leur région respective chaque fois qu'une situation d'urgence se présente afin de déterminer si elles ont besoin de soutien et activent des centres des opérations d'urgence. Le gestionnaire des opérations de l'OMU-NB s'assure que les rapports de situation du centre	En continu

N° de l'observation	Observation	Recommandation	Responsable	Plan d'action	Date d'achèvement prévue
	Nouveau-Brunswick (GNB).			des opérations d'urgence soient envoyés aux municipalités touchées par l'entremise du CGRU compétent tout au long de l'intervention the applicable.	
9	Durant l'intervention en réponse à la tempête de verglas, l'OMU-NB et les autorités municipales ne pouvaient pas utiliser les stations de radio locales pour diffuser des avis au public. La plupart de ces stations de radio sont en effet contrôlées à distance depuis aussi loin que Toronto.	Il est recommandé que la capacité d'accéder aux stations de radio locales durant une urgence soit mise en œuvre le plus tôt possible.	Sécurité publique - OMU	Conformément à une décision récente du CRTC, toutes les stations de radio provinciales sont dorénavant obligées de diffuser les avis d'urgence au public. Le système employé (le système national d'alertes au public) en est maintenant à sa dernière étape de mise en œuvre, et l'OMU-NB en fait l'essai. De plus, l'OMU-NB continuera de diffuser des alertes au public sur le Weather Network et Météo-Média grâce au système déjà en place.	31 mars 2015
10	La politique du GNB restreint les communications sur les médias sociaux à Twitter uniquement. La population des régions rurales dépendait fortement de Facebook pour son information d'urgence. La politique n'autorise pas l'OMU-NB à utiliser ce média.	Il est recommandé de réviser la politique interdisant l'utilisation de Facebook et si possible de la révoquer.	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité publique - OMU/ Communications • Centre des opérations d'urgence 	Aucune politique officielle ne vient régir l'utilisation des médias sociaux au sein du gouvernement. L'OMU-NB est très présente sur Twitter et travaillera immédiatement à établir une présence équivalente sur Facebook, ainsi qu'à examiner comment la page Facebook du GNB pourrait être mieux utilisée durant de tels événements.	1 ^{er} avril 2014
11	Les avis du GNB doivent être diffusés simultanément dans les deux langues officielles. Les traducteurs du centre des opérations d'urgence ont travaillé rapidement, mais la traduction entraîne néanmoins des retards dans la diffusion des avis.	Il est recommandé d'évaluer l'utilisation de l'outil « Google Translate » pour voir s'il serait possible d'y recourir pour générer des avis lors de situations d'urgence. Si c'est acceptable, la version de l'outil « Google Translate » pourrait être annexée à la version du centre des opérations d'urgence qui suivra à titre de document officiel.	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité publique - OMU/ Communications • Centre des opérations d'urgence 	L'utilisation de l'outil « Google Translate » n'est pas une option. Les exigences liées à la traduction sont une nécessité. Le GNB a dernièrement restructuré ses communications, et une équipe de communication possédant des capacités en traduction sera affectée aux opérations d'urgence.	Achevé

N° de l'observation	Observation	Recommandation	Responsable	Plan d'action	Date d'achèvement prévue
12	En raison de l'approche incohérente aux messages d'intérêt public (c.-à-d. une partie du travail effectuée par un remplaçant et une partie faite par une personne depuis son domicile) et de l'absence de l'agent de communications au Centre des opérations d'urgence du Nouveau-Brunswick, ce dernier n'avait pas une bonne compréhension de la situation et le flux d'information publique était moindre que ce qu'il aurait dû être. Il a aussi été signalé que ni l'agent de communications de la Sécurité publique ni son remplaçant n'avaient reçu de formation en matière de communications publiques d'urgence.	Les exigences opérationnelles du gouvernement doivent avoir préséance sur les congés. Les fonctionnaires chargés des fonctions essentielles de gestion des urgences ne devraient jamais être autorisés à travailler depuis leur domicile. L'agent de communications de la Sécurité publique et son remplaçant devraient recevoir dès que possible une formation en matière de communications publiques d'urgence.	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité publique - OMU/ Communications • Centre des opérations d'urgence 	Les exigences opérationnelles ont bel et bien préséance sur les congés. Le GNB a dernièrement restructuré ses fonctions de communications en mettant sur pied des équipes pour soutenir les opérations d'urgence. En situation d'urgence et à l'activation du centre des opérations d'urgence, l'agent de communications de la Sécurité publique et une équipe de communication d'appui travailleront à partir du centre des opérations d'urgence pendant toute la durée de son activation.	Achevé
Coordination opérationnelle					
13	La coordination du rétablissement des services de télécommunications de Rogers Sans-fil a été problématique. L'OMU-NB n'a pas été en mesure de joindre un représentant de Rogers pour coordonner les priorités de rétablissement et le soutien de la province.	Il est recommandé que l'OMU-NB élabore une procédure pour permettre de joindre des responsables de Rogers et de toutes les entreprises de télécommunications actives au Nouveau-Brunswick dans le but de rétablir les services lorsqu'une situation d'urgence se produit.	Sécurité publique – <ul style="list-style-type: none"> • OMU • Direction de la sécurité 	Une pratique formelle pour l'évaluation et la coordination entre le gouvernement et les propriétaires et les exploitants de l'infrastructure critique a été mise en place dans le cadre du cycle et des procédures opérationnelles du Centre des opérations d'urgence du Nouveau-Brunswick.	Achevé et en continu
Analyse des impacts					
14	Lors de situations d'urgence survenues au Nouveau-Brunswick dans le passé, des analystes de la Direction générale des initiatives en matière de sécurité du ministère de la Sécurité publique ont procédé à une évaluation des impacts possibles de la situation d'urgence. Cette capacité éprouvée n'a pas été pleinement mise en œuvre à l'occasion de la tempête de verglas.	Il est recommandé que le recours à un analyste de la sécurité pour effectuer une analyse d'impact lors des situations d'urgence devienne une pratique opérationnelle normalisée.	Sécurité publique – <ul style="list-style-type: none"> • OMU • Direction de la sécurité 	Cette pratique a été adoptée en tant que pratique opérationnelle normalisée (PON).	Achevé et en continu

N° de l'observation	Observation	Recommandation	Responsable	Plan d'action	Date d'achèvement prévue
Direction supérieure					
15	Le Comité des sous-ministres sur la gestion de la sécurité et des urgences n'a pas été activé en réponse à la tempête de verglas. Le sous-ministre par intérim n'était pas au courant de l'existence de ce comité, et son activation n'a pas été recommandée ni demandée par l'OMU-NB.	Il est recommandé que le Comité des sous-ministres sur la gestion de la sécurité et des urgences soit automatiquement activé dans toutes les situations d'urgence.	Sécurité publique - SM	Cette pratique a été adoptée en tant que pratique opérationnelle normalisée (PON).	
Rôle des élus					
16	Il a été rapporté qu'un député provincial diffusait de la mauvaise information sur l'intervention. Cela ne s'est pas produit. Toutefois, les tweets sont devenus de plus en plus critiques de l'OMU-NB au fil du déroulement de la situation d'urgence. Cela a contribué à discréditer l'OMU-NB et à accroître la méfiance à son endroit. Pour maintenir la confiance envers le gouvernement, il est essentiel que tous les acteurs gouvernementaux, y compris les élus, soutiennent les intervenants et les responsables de la gestion des mesures d'urgence durant la phase d'intervention de toute situation d'urgence.	Il est recommandé que le Premier ministre travaille avec les partis d'opposition pour obtenir un accord sur la tradition canadienne de soutenir l'action du gouvernement jusqu'à ce que la situation d'urgence soit terminée.	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité publique – SM/SMA • Centre des opérations d'urgence 	Une séance d'information sera tenue à l'intention du caucus des élus des trois partis politiques officiels. Sécurité publique et l'OMU-NB fourniront de l'information sur la structure de l'OMU-NB, les exigences législatives, les capacités opérationnelles, les protocoles d'intervention, la planification et la préparation. Un organigramme de la Direction de la sécurité sera fourni. Les mesures liées à la recommandation n° 16 seront également incluses pour veiller à ce que tous les élus soient pleinement et régulièrement informés tout au long d'une situation d'urgence.	Janvier 2015
17	Les députés provinciaux n'ont pas été informés des mesures prises par le gouvernement en réponse à la situation d'urgence. Il en est résulté de la frustration chez les députés des zones touchées, qui recevaient d'innombrables questions du public.	Il est recommandé que le Bureau des communications soit chargé de tenir les députés provinciaux pleinement informés tout au long d'une situation d'urgence.	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité publique – SM/SMA 	Le SMA de la Sécurité publique et des Services correctionnels à Sécurité publique remettra régulièrement des rapports de situation (RAPSIT) à tous les élus en cas de situation d'urgence lorsque le centre des opérations d'urgence est activé.	Achevé et en continu

N° de l'observation	Observation	Recommandation	Responsable	Plan d'action	Date d'achèvement prévue
Assistance de l'armée					
18	Il y a eu controverse au sujet de la participation de l'armée aux opérations d'urgence. Un certain nombre de maires et de directeurs généraux, ainsi qu'un député local, croyaient fermement que l'armée aurait dû être appelée en renfort.	Il est recommandé que les collectivités/DSL incluent, dans leurs plans de gestion des mesures d'urgence, des lignes directrices sur le recours à des ressources militaires en situation d'urgence, lesquelles devraient être passées en revue dans le cadre de la formation des élus.	Sécurité publique – OMU	Les procédures d'accès et d'autorisation d'accès à l'assistance de l'armée sont maintenant expliquées en détail dans les plans régionaux et provinciaux et seront renforcées durant la formation des élus.	Achevé et en continu
Soutien de la collectivité					
19	J.D. Irving Limited, un conglomérat privé ayant son siège social à Saint John (N.-B.), a fourni un soutien exceptionnel aux personnes touchées par la tempête de verglas. L'entreprise a fourni gratuitement du bois de chauffage, de l'eau potable et du kérosène aux gouvernements et au public.	Il est recommandé que le gouvernement du Nouveau-Brunswick offre une reconnaissance officielle et publique à J.D. Irving Limited pour sa généreuse contribution aux efforts d'intervention lors de la tempête de verglas.	Sécurité publique – OMU	Plusieurs entreprises privées sont venues prêter main forte durant cette situation d'urgence. Le gouvernement a reconnu leur contribution de manière informelle, ainsi que par une reconnaissance publique dans les médias à l'aide d'annonces qui ont été diffusées en janvier 2014 dans le <i>Telegraph Journal</i> , le <i>Daily Gleaner</i> et l' <i>Acadie Nouvelle</i> . Il est de pratique courante de reconnaître l'assistance offerte par les entreprises privées.	Achevé
Pompiers					
20	Le recours à des pompiers volontaires dans des rôles non traditionnels, par exemple pour vérifier la situation des résidents en contexte d'urgence, a été approuvé par tous les chefs de services d'incendie interviewés. Beaucoup s'inquiétaient au sujet de la protection d'assurance des pompiers lorsqu'ils accomplissent des tâches autres que la lutte contre les incendies dans une situation d'urgence. Il a aussi été mentionné que lors d'événements de longue durée, les pompiers	Il est recommandé que l'assurance des pompiers soit examinée et mise à jour selon les besoins. La possibilité de rémunérer les pompiers volontaires lorsqu'ils participent à des opérations d'urgence prolongées devrait être envisagée. La structure de rémunération des Ressources naturelles pour les volontaires qui combattent des feux de forêt est un bon modèle.	<ul style="list-style-type: none"> • MEGL • Sécurité publique – BPI 	Depuis cet événement, le MEGL et Sécurité publique ont reçu la confirmation de leur compagnie d'assurance et de Travail sécuritaire NB que si le directeur des services d'EGL locaux, le prévôt des incendies ou l'OMU ordonne aux services locaux des incendies d'intervenir dans le cadre des opérations d'urgence, les pompiers sont assurés. Le MEGL soumettra la recommandation de	Achevé

N° de l'observation	Observation	Recommandation	Responsable	Plan d'action	Date d'achèvement prévue
	éprouvent des difficultés financières lorsqu'ils doivent laisser leur travail pour aider la collectivité.			rémunérer les pompiers volontaires à l'avis d'experts.	
21	Certains services d'incendie ont indiqué que leurs volontaires ont accompli un tel surcroît de travail qu'ils étaient très proches de l'épuisement professionnel. Ils croyaient qu'il leur incombait de veiller sur leurs collectivités et hésitaient à demander de l'aide extérieure. Les services d'incendie non touchés sont rapidement venus alléger le fardeau des services touchés quand le besoin a été connu.	Aucune recommandation nécessaire.	<ul style="list-style-type: none"> • MEGL • DE des CSR 	Aucune mesure requise. Observation notée.	
RÉTABLISSEMENT					
Généralités					
22	Outre le rétablissement du réseau électrique, aucune restauration matérielle n'a été nécessaire. Il importe toutefois que l'OMU-NB rétablisse la confiance des responsables des villes/DSL dans les zones touchées. La relation entre les collectivités/DSL et l'OMU-NB s'est détériorée au point que toutes les mesures prises par l'OMU-NB sont considérées comme mal avisées.	Il est recommandé que toutes les parties intéressées fassent un effort concerté pour regagner la confiance des collectivités touchées. Cela pourrait être accompli par la création d'un groupe de travail sur la gestion des situations d'urgence, dans le but d'aplanir les divergences et d'élaborer des plans de gestion des urgences propre aux régions. Il est également recommandé que le plan du comté de Charlotte soit élaboré le plus tôt possible.	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité publique – OMU • MEGL • CSR 	<p>Dans toutes les régions, un comité de planification des urgences a été mis sur pied par les CGRU. Le plan du comté de Charlotte a été élaboré et soumis à la CSR, au comité de planification local et à tous les autres intervenants.</p> <p>Le 19 novembre 2014, le ministre de la Sécurité publique et les hauts fonctionnaires du ministère et les représentants du MEGL ont rencontré le comité de gestion des urgences local du CSR 10 afin d'améliorer les relations et de clarifier les rôles et les responsabilités.</p>	Achevé et en continu