

État de préparation et intervention au Nouveau-Brunswick lors de la crue printanière de 2018 – Analyse après action – Avis au ministre



Solutions de gestion des urgences de Calian

EM@calian.com

1-613-599-8600

www.calian.com/fr

Calian est heureuse de présenter ce rapport au gouvernement du Nouveau-Brunswick décrivant les conclusions préliminaires (pratiques exemplaires et domaines d'amélioration) sur l'état de préparation et l'intervention, à l'échelon provincial et local, lors de la crue printanière de 2018.

ASSURANCE DE LA QUALITÉ ET SUIVI DES VERSIONS

Autorisation

Titre		État de préparation et interventions au Nouveau-Brunswick lors de la crue printanière de 2018 – Analyse après action – Avis au ministre		
Numéro de document		1.0		
Vers ion	Élaboré par	Révisé par	Approuvé par	Date
1.0	A. Armitage	S. Dowker	I. Becking	17 avril 2019

Suivi des versions

Versi on	Action	Par	Date
1.0	Diffusion au client	I Becking	17 avril 2019
2.0	Diffusion au client	I Becking	27 juin 2022
3.0	Diffusion au client	I Becking	4 juillet 2022

RÉSUMÉ

La crue printanière de 2018 a vu une combinaison de plusieurs facteurs qui ont créé des conditions d'inondation dangereuses pour les collectivités de la province du Nouveau-Brunswick. À la fin avril 2018, des températures chaudes persistantes, de fortes pluies et de fortes marées dans la baie de Fundy ont fait monter rapidement les niveaux d'eau dans tout le bassin de la rivière Saint-Jean, avec des conséquences sur de nombreuses collectivités, entreprises et résidences. Le Centre provincial des opérations d'urgence (CPOU) a donc été activé au niveau 2, « Activation partielle ». Outre le CPOU, cinq centres régionaux des opérations d'urgence (CROU) et plusieurs centres des opérations d'urgence (COU) municipaux ont également été activés pour soutenir les activités d'intervention se déroulant à l'échelon local.

L'intervention d'urgence a été bien menée et aucun décès n'a été enregistré dans le cadre de cette inondation. Bien que l'intervention ait été couronnée de succès, plusieurs améliorations pourraient être apportées aux plans, aux processus et aux capacités des divers organismes d'intervention, afin de garantir que les interventions futures en cas d'inondation seront menées de manière coordonnée dans les meilleurs délais.

L'absence d'un programme gouvernemental officiel à l'appui des activités annuelles de préparation, de planification, d'intervention et de rétablissement de Surveillance des cours d'eau constitue la principale conclusion de cette analyse après action (AAA). S'il est vrai que les participants de Surveillance des cours d'eau coopèrent, ils le font dans le cadre de priorités et de budgets existants. La mise en œuvre d'un programme officiel pourrait servir à appuyer les principaux éléments de la préparation et de l'intervention, notamment les budgets, les programmes d'éducation du public structurés et la formalisation des processus à l'appui de la communication interorganismes et de l'échange de renseignements. La formalisation du programme Surveillance des cours d'eau pourrait également favoriser des activités de préparation et de prévention tout au long de l'année.

L'information a été gérée et les activités d'intervention ont été coordonnées entre plusieurs organismes d'intervention, bien que la coordination des activités entre certains paliers de gouvernement nécessite des modifications pour en améliorer l'efficacité. La formalisation et les modifications des processus tels que les processus de gestion des dons devraient être mises en œuvre pour soutenir une approche efficace et cohérente entre tous les organismes d'intervention concernés.

Des efforts ont été déployés, afin de veiller à l'envoi de messages cohérents et précis au public. Des outils d'alerte publique et un logiciel de cartographie des inondations pourraient utilement être utilisés pour favoriser la mise à disposition du public de renseignements pertinents. On a également déterminé que des images visuelles supplémentaires des eaux de crue et des données fluviométriques pourraient être incluses sur les sites Web d'information publique. On a aussi mis en évidence le fait que des conseils pour comprendre les résultats des prévisions et des renseignements supplémentaires concernant les effets à long terme sur la santé seraient



État de préparation et intervention au Nouveau-Brunswick lors de la crue printanière de 2018 – Analyse après action – Avis au ministre

importants en matière de communication de renseignements à la population. Il faudrait envisager, outre les réseaux sociaux et les sites Web du gouvernement, d'avoir recours à des réunions publiques et à la distribution de dépliants.

Outre les améliorations déjà entreprises à la suite de la crue printanière de 2018, les recommandations contenues dans ce rapport fournissent une feuille de route détaillée que le gouvernement provincial pourrait suivre pour commencer à combler les lacunes et amplifier les pratiques exemplaires mises en évidence dans le cadre de ce processus d'examen.



TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	1
1.1 CONTEXTE	7
1.2 OBJECTIF	7
2. APERÇU DE L'ÉPISODE	9
3. MÉTHODE D'ÉVALUATION	14
3.1 GÉNÉRALITÉS	14
3.2 COLLECTE DE DONNÉES	14
3.3 ANALYSE DE DONNÉES	18
4. DONNÉES D'ÉVALUATION	24
5. CONSTATATIONS	24
5.1 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	24
5.1.1 Terminologie de l'évaluation	24
5.2 PROCESSUS	24
5.3 COORDINATION INTERORGANISMES	33
5.4 INFRASTRUCTURES ESSENTIELLES	39
5.5 COMMUNICATIONS	43
5.6 PRÉPARATION	56
6. RECOMMANDATIONS	66
7. CONCLUSION	102
ANNEX A. CHRONOLOGIE DES ÉPISODES	106
ANNEX B. QUESTIONS DE L'ENQUÊTE EN LIGNE	107
ANNEX C. QUESTION D'ENTREVUE	131
INTRODUCTION	131
PROCESSUS	131
COORDINATION INTERORGANISMES	135
INFRASTRUCTURES ESSENTIELLES	135
COMMUNICATIONS	137
PRÉPARATION	139
ANNEX D. ACRONYMES	140

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Rôle fonctionnel des participants à l'enquête	16
Figure 2 : Activation des COU	26
Figure 3 : Mise en œuvre d'un SGI ou du SCI	27
Figure 4 : Échange de renseignements publics	44



Figure 5 : Stratégies et tactiques communiquées entre les centres d'opérations.....	53
Figure 6 : Soutien psychosocial au public.....	49
Figure 7 : Harmonisation des plans d'urgence locaux	57
Figure 8 : Ressources pour les activités de préparation.....	59
Figure 9 : Ressources nécessaires pour les opérations à long terme.....	60
Figure 10 : Partage de renseignements avec le public	63
Figure 11 : Chronologie des épisodes clés des inondations de 2018.....	106

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Thèmes clés issus de l'enquête sur le Web.....	21
Tableau 2 : Constatations sur les pratiques exemplaires et recommandations	66
Constatations d'occasions d'amélioration et recommandations.....	70



1. INTRODUCTION

1.1 Contexte

Certaines parties du Nouveau-Brunswick ont connu des niveaux d'inondation historiques à la fin avril et au début mai 2018. Des régions telles que Fredericton, Maugerville, Sheffield, Jemseg, Gagetown, Oak Point, Quispamsis, Rothesay, Hampton et Saint John ont été gravement touchées en raison des fortes pluies et de la montée du niveau de la rivière Saint-Jean à la suite du dégel printanier. Des évacuations de résidents ont eu lieu le long de la rivière Saint-Jean et plusieurs entreprises ont été forcées de fermer. Les principales infrastructures ont été touchées, avec notamment la fermeture de plusieurs routes, des collectivités et des voies d'accès uniques ayant été isolées, augmentant le risque pour les résidents.

Le risque d'inondation a entraîné l'activation du Centre provincial des opérations d'urgence (CPOU) au niveau 1 « Statut de surveillance renforcée », le 16 avril, avec un passage au niveau 2 « Activation partielle » le 27 avril, en raison du risque accru d'inondations. En plus du CPOU, cinq centres régionaux des opérations d'urgence (CROU) et plusieurs centres des opérations d'urgence (COU) municipaux ont également été activés pour soutenir les activités d'intervention se déroulant à l'échelon local. Des organismes d'intervention locaux et des équipes spécialisées ont été déployés pour aider les personnes dans le besoin et des volontaires ont été appelés pour assister les personnes évacuées et fournir un soutien logistique aux collectivités touchées.

L'élaboration de cette analyse après action (AAA) a été initiée par l'Organisation des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick (OMU NB), avec, comme objectif, de favoriser la mise en évidence d'occasions d'amélioration des capacités actuelles et de tirer parti des pratiques exemplaires mises en œuvre lors de l'intervention à la suite des inondations du printemps 2018.

1.2 Objectif

La présente AAA vise à fournir une évaluation des activités provinciales et locales de préparation et d'intervention lancées à la suite des inondations du printemps 2018. Plus précisément, ce processus d'évaluation porte essentiellement sur la mise en évidence des forces, des faiblesses et des lacunes dans les capacités existantes de préparation et d'intervention en situation d'urgence, aux échelons provincial, régional et local. L'efficacité des programmes de gestion des urgences en place a également été examinée, tout comme l'intégration des ministères, des municipalités, du secteur privé et des organisations non gouvernementales (ONG) pour répondre à ce type d'épisodes à grande échelle.

Ce rapport fournit un résumé détaillé des principales constatations de l'évaluation menée dans le cadre du processus d'AAA. Les recommandations qu'il contient visent à aider le gouvernement provincial à rectifier certaines choses, à partir des leçons tirées du processus d'évaluation, et fournissent un point de départ pour l'élaboration d'un plan d'action ayant



comme objectif de poursuivre l'amélioration continue de la sécurité publique, de la sécurité et de la résilience dans toute la province.



2. APERÇU DE L'ÉPISODE

Des preuves d'inondations, dues à la crue printanière, ont été enregistrées dans la province depuis la fin des années 1600 [1]. Bien que la rivière Saint-Jean connaisse systématiquement, au moins dans une certaine mesure, des débordements pendant la crue printanière, en 2018, des accumulations de neige plus élevées que la normale dans les régions du nord de la province ont été impliquées lors de la saison des crues. La crue de 2018 a été amplifiée par des températures exceptionnellement élevées pour la saison, par de fortes précipitations ayant entraîné une fonte du manteau neigeux plus rapide qu'à l'habitude et par des marées dans la baie de Fundy plus fortes que la normale. L'augmentation des niveaux d'eau dans la baie de Fundy a causé un goulot d'étranglement à l'embouchure de la rivière, empêchant les eaux de crue de s'écouler et les emprisonnant ainsi en amont.

L'Organisation des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick (OMU NB) a commencé les évaluations des risques, dans le cadre du programme Surveillance des cours d'eau, le 12 mars 2018. Il a ainsi été possible d'assurer une surveillance plus détaillée des niveaux d'eau et des valeurs de débit associées aux données fluviométriques. De plus, les responsables ont surveillé les conditions de glace et la débâcle, repérant les embâcles potentiels le long du cours de la rivière. De l'information a été communiquée et des alertes publiques pertinentes ont été émises en fonction des renseignements recueillis.

Le CPOU a été activé au niveau 1 « surveillance améliorée », le 16 avril 2018. L'activation était le résultat de la surveillance d'une prévision de pluie verglaçante et de précipitations importantes, ainsi que de la surveillance de l'évolution des conditions de la rivière, au fur et à mesure que la saison des crues printanières se poursuivait.

Le service d'hydrologie du ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux (MEGL) a commencé à produire des prévisions de débit pour le bassin de la rivière Saint-Jean en mars. Ces prévisions s'appuyaient sur la modélisation de la rivière divisé en 66 bassins différents. Les prévisions ont été produites à l'aide du modèle hydrologique « synthèse des débits et réglementation des réservoirs » (SSARR) avec de nombreuses données météorologiques et hydrologiques en entrée. Des prévisions ont été effectuées sur une base quotidienne, détaillant les niveaux d'eau anticipés sur plusieurs jours.

Outre les prévisions du MEGL, des données supplémentaires concernant l'évolution de la situation ont été recueillies. Des observateurs des glaces étaient postés et surveillaient l'état de la rivière et des glaces, selon les besoins.

L'information a été diffusée aux différents paliers de gouvernement et organismes d'intervention, au fur et à mesure que la situation évoluait. Les coordonnateurs de la gestion régionale des urgences (CGRU) ont, au besoin, communiqué avec les municipalités potentiellement touchées de leur région. Le Bureau du conseiller provincial en matière de sécurité (BCPS) a également, si nécessaire, communiqué avec les propriétaires et exploitants d'IE.



Des avis publics ont été émis à mesure que la situation évoluait et que de nouveaux renseignements étaient reçus. Les avis indiquaient le moment où le bassin approcherait du niveau d'inondation et comprenaient des conseils de préparation pertinents [2]. Des renseignements concernant les situations d'inondation potentielle ont également été partagés avec le public sur la ligne de Surveillance des cours d'eau, sur Facebook et sur Twitter. Les mêlées médiatiques ont commencé le 25 avril et ont permis à l'OMU NB de partager avec les médias des renseignements concernant les inondations. De l'information concernant la sécurité publique, la santé, ainsi que les activités d'intervention et de prévention a également été fournie lors de ces mêlées médiatiques auxquelles participaient aussi les représentants gouvernementaux concernés, notamment un membre du service hydrologie du MEGL.

Ces réunions avec la presse se sont poursuivies tout au long de la période d'intervention.

L'information a également été partagée avec le public par d'autres moyens. Le service d'incendie d'Oromocto a élaboré et distribué des dépliants au public, contenant des renseignements sur les personnes-ressources avec lesquelles communiquer en cas d'inondation, des messages en matière de préparation et d'autres sources d'information importantes.

Des efforts ont été mis en place pour assurer un suivi adéquat de la situation. Des ajustements de personnel ont été apportés, lorsque c'était nécessaire, pour s'adapter aux activités d'intervention et les agents de service de l'OMU NB ont commencé à effectuer des quarts de nuit, afin de surveiller les conditions de la rivière.

Les prévisions produites le 26 avril indiquaient que plusieurs collectivités atteindraient le stade d'inondation d'ici le 27 ou le 28 avril [3]. Le public a été informé que des conditions de niveau d'inondation devaient être attendues dans les 48 heures. Les collectivités de Maugerville, Jemseg et Fredericton ont dépassé le niveau d'inondation à midi le 27 avril. Du fait du changement accéléré des conditions météorologiques ayant entraîné une montée de la rivière plus rapide que prévu, de nombreux résidents n'étaient pas préparés à l'inondation et se sont avérés incapables d'évacuer de manière adéquate ou de prendre les mesures d'atténuation appropriées.

Les prévisions indiquaient que d'autres régions présenteraient des risques d'inondation, plusieurs ayant finalement été touchées par la montée des eaux à la fin de la période d'intervention. Il s'agissait notamment des zones suivantes :

- Saint-François;
- Clair / Fort Kent;
- Saint-Hilaire;
- Grand Lake;
- Sheffield-Lakeville Corner;
- Oak Point;
- Quispamsis-Saint John.



Alors que les niveaux d'eau commençaient à monter et que les données de prévision mettaient en évidence un potentiel d'inondations importantes dans les zones touchées, le CPOU a été activé au niveau 2 « activation partielle », à partir du 27 avril. Plusieurs autres COU ont été activés, dont neuf (9) des 12 CROU et dix (10) COU municipaux. Les COU ont été activés au niveau d'activation applicable (c'est-à-dire au niveau 1 « surveillance améliorée », au niveau 2 « activation partielle » ou au niveau 3 « activation complète ») en fonction des exigences locales.

Les communications entre le CPOU, les CROU, les COU municipaux et les autres intervenants ont été permanentes, conformément à des calendriers d'information déterminés ou ponctuellement, selon les besoins. Avec 9 des 12 régions touchées et seulement 6 CGRU embauchés à l'époque pour gérer ces régions, les CGRU des zones non touchées ont été appelés en soutien. Les CGRU ont été mobilisés pour s'assurer que les CROU les plus touchés par les inondations disposaient du soutien nécessaire et d'une ressource se consacrant à la gestion des opérations d'intervention requises. Le CPOU s'est coordonné avec le Centre des opérations du gouvernement (GOC) pour l'aide fédérale éventuellement requise, notamment au chapitre de la production d'images satellitaires et de la fourniture de ressources pour produire de l'imagerie de surveillance aérienne.

Des ONG, dont la Croix-Rouge, ont participé aux interventions. La Croix-Rouge a commencé à héberger les personnes évacuées dans des abris, selon les besoins, et a appuyé la distribution d'eau potable. Des bateaux et des conducteurs ont été graduellement déployés à plusieurs endroits à l'appui d'activités de sauvetage, de vérification du bien-être, d'amélioration de la connaissance de la situation pour les intervenants, d'évaluation des dommages et de patrouille de sécurité.

Dans un contexte où les inondations persistaient, plus de 150 routes et d'autres infrastructures ont été touchées par les eaux de crue. Ces dernières ont également provoqué des déplacements de la faune, des pertes économiques importantes ayant été observées à la suite des dommages infligés aux habitations, aux entreprises et aux propriétés municipales.

Des plans d'urgence ont été mis en place pour maintenir les activités urgentes pendant cet épisode d'inondation de plusieurs jours, comme le transport et la livraison du courrier. Le courant a été coupé, selon les besoins, dans des zones résidentielles.

Après près de trois (3) semaines d'opérations d'intervention, les eaux de crue ont amorcé un mouvement de retrait et l'on a commencé à prévoir des niveaux d'eau stables. La planification d'urgence du rétablissement a commencé pendant l'intervention, afin de soutenir une transition en douceur pour les résidents et les intervenants, une fois que les eaux de crue auraient baissé. Des plans de démobilisation ont été élaborés à mesure que l'intervention baissait d'intensité et que les niveaux d'activation des COU diminuaient. Des renseignements et des fournitures ont commencé à être fournis aux résidents touchés par les inondations, notamment des trousseaux de nettoyage. Des inspections ont été lancées et les routes fermées ont commencé à rouvrir pour amorcer un retour à une activité normale. Le CPOU a été désactivé et la transition vers le



rétablissement a commencé le 14 mai.

Un sondage mené par Corporate Research Associates à la fin mai 2018 a révélé que 77 % des résidents du Nouveau-Brunswick étaient entièrement ou essentiellement satisfaits de l'intervention d'urgence lors de l'inondation de cette année-là [4].



3. MÉTHODE D'ÉVALUATION

3.1 Généralités

Cette AAA explore la préparation et l'intervention face aux inondations printanières de 2018 au Nouveau-Brunswick aux échelons provincial, régional et local. Elle examine si les activités d'intervention d'urgence initiées lors de cet épisode étaient appropriées, en fonction des besoins de l'urgence et des directives pertinentes. Le plan de mesures d'urgence de la province [5], le Plan d'urgence provincial en cas d'inondation [6] et d'autres documents connexes ont été pris en compte dans cette évaluation.

Ce rapport n'évalue pas le rendement individuel d'une personne ou d'un groupe et ne propose pas de calendrier pour donner suite aux recommandations fournies.

3.2 Collecte de données

Pour évaluer l'efficacité des mesures de préparation et d'intervention prises, des preuves de ces mesures et des comptes rendus détaillés des activités qui ont eu lieu étaient nécessaires. La collecte de données a été effectuée par l'intermédiaire de quatre mécanismes, à savoir un examen de la documentation de l'épisode (par exemple des rapports de situation, des notes d'information, des rapports et des avis), une enquête en ligne, des entrevues individuelles et des séances de consultation publique.

Les données ont été recueillies de façon semi-anonyme. Les personnes interrogées ont répondu de manière anonyme aux enquêtes en ligne et, bien que les entrevues aient été réalisées en personne, les personnes interrogées ont été informées que les renseignements recueillis seraient agrégés et considérés dans un contexte général, plutôt que de porter sur le rendement d'une personne ou d'une organisation en particulier.

Un examen de la documentation disponible créée et partagée pendant l'épisode d'inondation a été effectué. Elle a servi de point de départ pour déterminer la série de mesures d'intervention, la communication interorganismes et la communication avec le public. Elle a aussi fourni des données probantes relativement au calendrier et à la coordination des organismes d'intervention.

À la suite de l'examen des documents, une série de questions a été élaborée pour recueillir des données quantitatives. Ces dernières ont été obtenues par l'intermédiaire des réponses fournies à une enquête en ligne adressée aux membres du Comité provincial des mesures d'urgence (CPMU), à d'autres organismes gouvernementaux provinciaux et régionaux d'intervention, à des intervenants locaux et municipaux et à d'autres organisations non gouvernementales ayant participé aux activités d'intervention à la suite des inondations. Ces questions (annexe B) ont été élaborées pour déterminer l'efficacité des mesures d'intervention mises en œuvre lors des



opérations de lutte contre les inondations. Elles ont également été utilisées pour explorer l'état de préparation des organismes d'intervention, avant l'épisode, et ce qui pourrait être ou ce qui a été fait pour améliorer cet état de préparation, ainsi que celui du public, dans le cadre de futurs épisodes. Au total, 31 questionnaires remplis ont été reçus. La figure 1 ci-dessous présente le nombre de participants par lieu d'origine et par rôle fonctionnel.

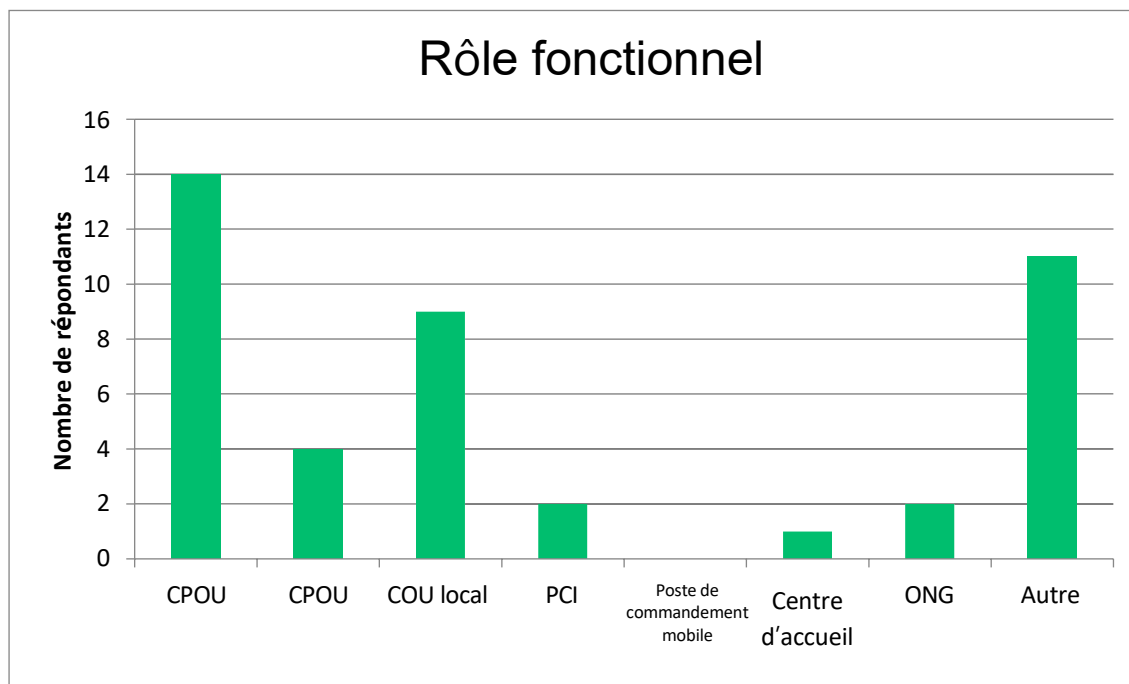


Figure 1 : Rôle fonctionnel des participants à l'enquête

Les résultats des données quantitatives recueillies ont permis d'orienter l'élaboration des questions des entrevues individuelles (annexe C). Il s'agissait de recueillir des données probantes qualitatives quant aux mesures prises au cours des opérations d'intervention d'urgence et d'enquêter, plus en profondeur, sur certains domaines préoccupants ou sur les pratiques exemplaires mises en évidence par les résultats quantitatifs. Les entrevues ont également permis aux répondants de discuter en détail des problèmes ou des pratiques exemplaires qu'ils avaient observés lors des activités d'intervention, ainsi que de recenser de possibles recommandations pour combler les lacunes ainsi mises en évidence ou pour améliorer les opérations dans le futur.

Au total, 21 entrevues ont été menées avec des employés clés de l'OMU NB, des intervenants municipaux, des coordonnateurs régionaux et des personnes responsables de la collecte et du partage des renseignements techniques nécessaires à la prévision des crues, y compris des membres du service d'hydrologie du MEGL du Nouveau-Brunswick. Les participants à ces entrevues ont été sélectionnés en fonction de leur implication dans l'intervention à la suite des inondations. Ces entrevues semi-structurées ont été menées en personne ou par téléphone, ont duré environ une heure et ont utilisé le même ensemble de questions pour chaque personne

interrogée.

La dernière méthode de collecte de données utilisée pour cette évaluation a été la tenue de séances de consultation publique. Au total, cinq (5) séances de consultation publique ont eu lieu dans diverses collectivités de la province touchées par les crues printanières de 2018. Elles ont permis aux membres du public concernés de commenter leurs expériences et d'apporter leur point de vue sur l'intervention gouvernementale dans cette situation d'urgence. On a pu, grâce aux questions posées, recueillir des renseignements sur la perception du public relative à la préparation aux situations d'urgence et aux activités d'intervention.

Des données ont été recueillies sur les domaines dans lesquels les différents paliers de gouvernement se sont montrés performants et sur ceux pour lesquels les opérations d'intervention futures pourraient être améliorées.

3.3 Analyse de données

Cinq catégories ont été déterminées au cours du processus de planification pour appuyer l'analyse des données disponibles. Elles l'ont été sur la base des conclusions préliminaires de l'intervention en situation d'urgence et ont été confirmées, tout au long de la première phase de collecte de données qui comprenait un examen des documents. Les catégories ainsi déterminées incluaient :

- Les processus, c'est-à-dire la prise en compte de la gouvernance, des politiques, des plans et des procédures, ainsi que d'un programme global de gestion des urgences, en place à l'appui des opérations d'intervention en situation d'urgence;
- La coordination interorganismes, c'est-à-dire l'efficacité de l'échange de renseignements entre les centres d'opérations impliqués pour fournir des messages cohérents et uniformiser la prise de décision;
- L'infrastructure essentielle, c'est-à-dire l'implication des propriétaires et des exploitants de ce type d'infrastructure et leur prise de conscience des répercussions possibles de la situation sur leurs infrastructures, les mesures mises en œuvre pour atténuer ces risques et leur collaboration avec le gouvernement;
- Les communications, c'est-à-dire l'échange de renseignements entre les organismes de soutien et à destination du public et la qualité de ces renseignements sur le plan de leur cohérence, de leur actualité et de leur capacité à délivrer un message efficace;
- La préparation, c'est-à-dire l'état de préparation et de formation des intervenants d'urgence, ainsi que l'état de fonctionnement du programme d'éducation du public en matière de préparation aux situations d'urgence.

Ces catégories ont ensuite été utilisées pour façonner des occasions ultérieures de collecte et d'analyse des données. Elles ont servi de cadre à l'élaboration des questions de l'enquête en ligne. Ces dernières ont été regroupées au sein de ces différentes catégories, en fonction des



renseignements recherchés.

Ces catégories ont également permis de regrouper les données recueillies en thèmes et de les analyser qualitativement. Les constatations les plus fréquentes au sein des différents thèmes ont été prises en compte et étudiées plus avant.

À partir de ces résultats, on a déterminé une constatation clé et on a obtenu des observations à l'appui à partir des occasions de collecte de données pertinentes. Des constatations contradictoires ont été prises en compte, des données probantes supplémentaires ayant été obtenues si nécessaire. Les principales constatations ont été classées soit comme pratique exemplaire soit comme occasion d'amélioration, en fonction de leur incidence sur l'intervention face à l'épisode.

Des recommandations ont été compilées pour répondre à chacune des principales constatations. Elles ont été formulées pour y trouver des solutions, sur la base des données probantes à l'appui issues des données recueillies.

4. DONNÉES D'ÉVALUATION

Les thèmes clés suivants ont émergé du processus de collecte de données (tableau 1). Les résultats indiqués ci-dessous sont extraits des résultats de l'enquête en ligne et indiquent le pourcentage de répondants qui étaient d'accord ou *pas d'accord* avec les différents thèmes. Chacun des thèmes clés recensés grâce à l'enquête en ligne a ensuite été corroboré par les résultats qualitatifs des entrevues et des consultations publiques.

Tableau 1 : Thèmes clés issus de l'enquête sur le Web

Critères	%
Processus	
Répondants ayant indiqué que les centres d'opérations individuels avaient été activés à un niveau approprié en temps opportun	75 %
Répondants ayant indiqué que les personnes étaient situées dans un centre d'opérations où le SCI avait été mis en œuvre	64 %
Répondants ayant indiqué que les plans d'urgence locaux étaient cohérents avec le plan de mesures d'urgence provincial	28 %
Répondants ayant indiqué que les collectivités touchées avaient mis en place les plans d'urgence requis à l'appui des opérations d'urgence	36 %
Répondants ayant indiqué qu'ils n'étaient <i>pas d'accord</i> sur le fait que la transition des activités d'intervention aux activités de rétablissement s'était déroulée conformément aux plans et aux procédures	24 %
Coordination interorganismes	
Répondants ayant indiqué que les opérations d'urgence avaient été correctement coordonnées entre les autorités provinciales et les centres d'opérations individuels	78 %
Répondants ayant indiqué que les intervenants pendant les opérations avaient un degré de connaissance de la situation « supérieur à la moyenne » ou « exceptionnel »	79 %
Répondants ayant indiqué que des renseignements techniques suffisants étaient disponibles dans les centres d'opérations	75 %
Infrastructures essentielles	
Répondants ayant indiqué que des renseignements avaient été partagés entre les exploitants d'IE et les organismes d'intervention pour coordonner les mesures d'intervention	65 %
Communications	
Répondants ayant indiqué que des renseignements concernant la situation avaient été librement partagés entre les organisations intervenantes et les autorités provinciales	91 %
Répondants ayant indiqué que des renseignements concernant la situation avaient été librement partagés entre les organisations intervenantes et les OMU municipales, les comités régionaux des mesures d'urgence (CRMU) et les partenaires des IE	77 %



Répondants ayant indiqué que les renseignements avaient été échangés en utilisant une terminologie commune	77 %
Répondants ayant indiqué que des renseignements avaient été fournis à des intervalles réguliers et attendus dans les centres d'opérations	82 %
Répondants ayant indiqué qu'ils n'étaient <i>pas d'accord</i> sur le fait que les objectifs, les stratégies et les tactiques étaient bien définis et communiqués entre les centres d'opérations	27 %
Répondants ayant indiqué qu'ils n'étaient <i>pas d'accord</i> sur le fait que les objectifs, les stratégies et les tactiques étaient bien définis et communiqués aux intervenants et aux autres organismes d'intervention, y compris les ONG	23 %
Répondants ayant indiqué que des renseignements concernant les conditions météorologiques graves et le danger immédiat avaient été partagés avec le public	91 %
Préparation	
Répondants ayant indiqué qu'ils n'étaient <i>pas d'accord</i> sur le fait que les organismes d'intervention disposaient du personnel approprié pour maintenir les opérations à long terme	45 %
Répondants ayant indiqué qu'ils n'étaient <i>pas d'accord</i> sur le fait que les organismes d'intervention disposaient du personnel approprié pour maintenir les services quotidiens pendant l'urgence	32 %

Les résultats détaillés des constatations liées à ces thèmes clés, y compris les données probantes à l'appui provenant des entrevues qualitatives et des consultations publiques, se trouvent à la section 5 ci-dessous.

5. CONSTATATIONS

5.1 Renseignements généraux

Cette section fournit une ventilation complète des conclusions ayant émergé de l'analyse des données. Chacune des constatations est présentée sous forme d'occasion d'amélioration (ODA) ou de pratique exemplaire (PE). Chaque constatation clé est en outre validée par des observations à l'appui (OA) composées d'exemples ou de déclarations fournies par les participants et/ou de résultats quantitatifs de l'enquête en ligne et/ou de commentaires du public par le biais des consultations publiques.

Les constatations appartiennent chacune à l'une des catégories définies en fonction de sa nature et de la composante spécifique de l'intervention d'urgence ou du rétablissement à laquelle elle se rapporte.

5.1.1 Terminologie de l'évaluation

Aux fins de la présente AAA, une ODA est un domaine dans lequel les autorités provinciales, régionales ou municipales locales pourraient élaborer des plans et des procédures, offrir une formation, acheter une solution ou obtenir par d'autres moyens une solution, en vue de résoudre un problème survenu lors de l'intervention ou procéder à des améliorations en la matière.

Les OA sont numérotées OA 1, OA 2, etc. Les recommandations (section 6) liées aux occasions d'amélioration sont désignées par un nombre suivi éventuellement d'une lettre, par exemple 1a.

Une PE est une action effectuée au cours de cette intervention d'urgence qui s'est avérée efficace pour la soutenir et qui devrait être reproduite dans les futures opérations d'intervention d'urgence et de rétablissement. Il pourrait s'agir de plans, de processus, d'outils, de ressources, de stratégies ou de solutions.

Les pratiques exemplaires sont numérotées PE 1, PE 2, etc. Des recommandations (section 6) liées à la mise en œuvre, à la formalisation et à l'utilisation permanente des pratiques exemplaires sont fournies. Elles sont désignées par un nombre suivi éventuellement d'une lettre capitale pour éviter toute confusion de numérotation avec celles liées aux pratiques exemplaires, par exemple 1A.

5.2 Processus

PE 1 La capacité des autorités provinciales à gérer un épisode en évolution a été couronnée de succès, en particulier compte tenu des différents niveaux d'activation parmi les COU provinciaux, régionaux et municipaux



OA 1 : Les régions ont réussi à suivre le niveau d'activation de chacune de leurs municipalités impliquées.

OA 2 : Le CPOU était au courant des différentes priorités opérationnelles et en mesure de les soutenir, les régions ayant subi différents effets de l'urgence à divers moments. Les besoins des régions encore en mode de préparation ont été considérés de la même manière que ceux de celles en mode d'intervention complète, ainsi que ceux de celles en transition vers le rétablissement. Cela a été géré grâce à un recours efficace à des coordonnateurs régionaux de la gestion des urgences.

OA 3 : L'activation d'un COU relevant de la responsabilité de la municipalité ou de la région concernée garantissait l'absence de retard dans ladite activation et dans l'intervention subséquente.

OA 4 : Les régions ont indiqué que la coordination des opérations d'intervention avait été très efficace malgré les différents niveaux d'activation dans la province.

OA 5 : Au total, 75 % des personnes ayant participé à l'enquête en ligne ont indiqué que leur COU avait été activé à un niveau approprié en temps opportun (figure 2).

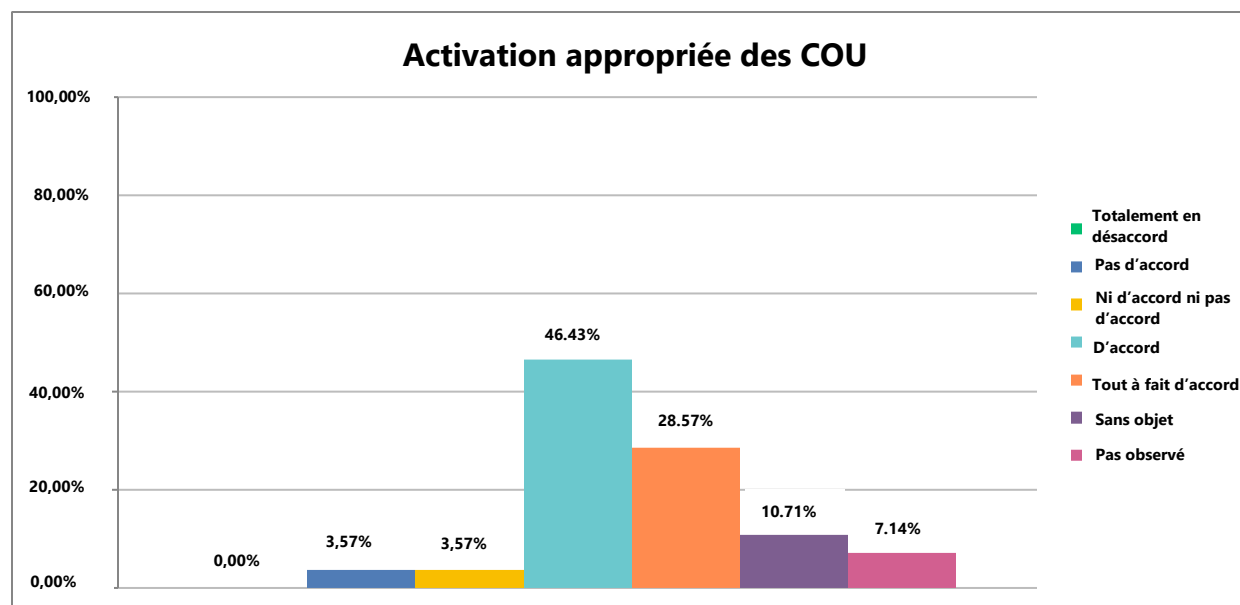


Figure 2 : Activation des COU

ODA 1 De nombreuses personnes, de nombreux organismes et de nombreux ministères sont impliqués dans la réponse à la crue printanière sur une base annuelle, mais aucun programme interministériel officiel de surveillance des cours d'eau n'est en place.

OA 6 : Au cours des entrevues, il a été déterminé que l'absence d'un poste Surveillance des cours d'eau dans de nombreux budgets ministériels provinciaux, y compris celui du MEGL,



signifiait que tous les postes requis ne pouvaient être pourvus ou que l'équipement n'était pas acheté.

OA 7 : Les coûts de l'entente hydrométrique entre le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux provincial (MEGL) et Environnement et Changement climatique Canada (ECCC) sont en croissance, mais il n'y a actuellement aucun budget officiel au sein du premier pour planifier ces coûts.

OA 8 : L'équipe de Surveillance des cours d'eau se compose de plusieurs organismes, dont OMU NB, Énergie NB, le MEGL, ECCC et des partenaires dans le Maine, mais il n'y a pas de coordinateur de ce programme officiellement désigné pour coordonner cette intervention entre tous les partenaires.

OA 9 : Il n'y a pas de procédures opérationnelles normalisées (PON) en place à l'appui de la collecte, de l'analyse et de la diffusion des données de Surveillance des cours d'eau aux décideurs et au public.

OA 10 : À l'heure actuelle, aucune mesure n'est en place pour surveiller le ou les programmes d'éducation du public liés à la préparation aux inondations (par exemple la préparation aux 72 heures). Il n'y a pas de mesure en place pour déterminer le succès d'une campagne d'amélioration de la préparation du public ou de planification pour ces types d'inondations.

ODA 2 Il n'était pas évident que les modifications apportées à la structure du système de commandement des interventions (SCI) par certains des centres d'opérations concernés leur permettaient de répondre pleinement aux exigences de ce dernier.

OA 11 : Seuls 64 % des répondants (figure 3) ont indiqué qu'ils se trouvaient dans un centre d'opérations où un système de gestion des incidents (SGI) ou le SCI était mis en œuvre.

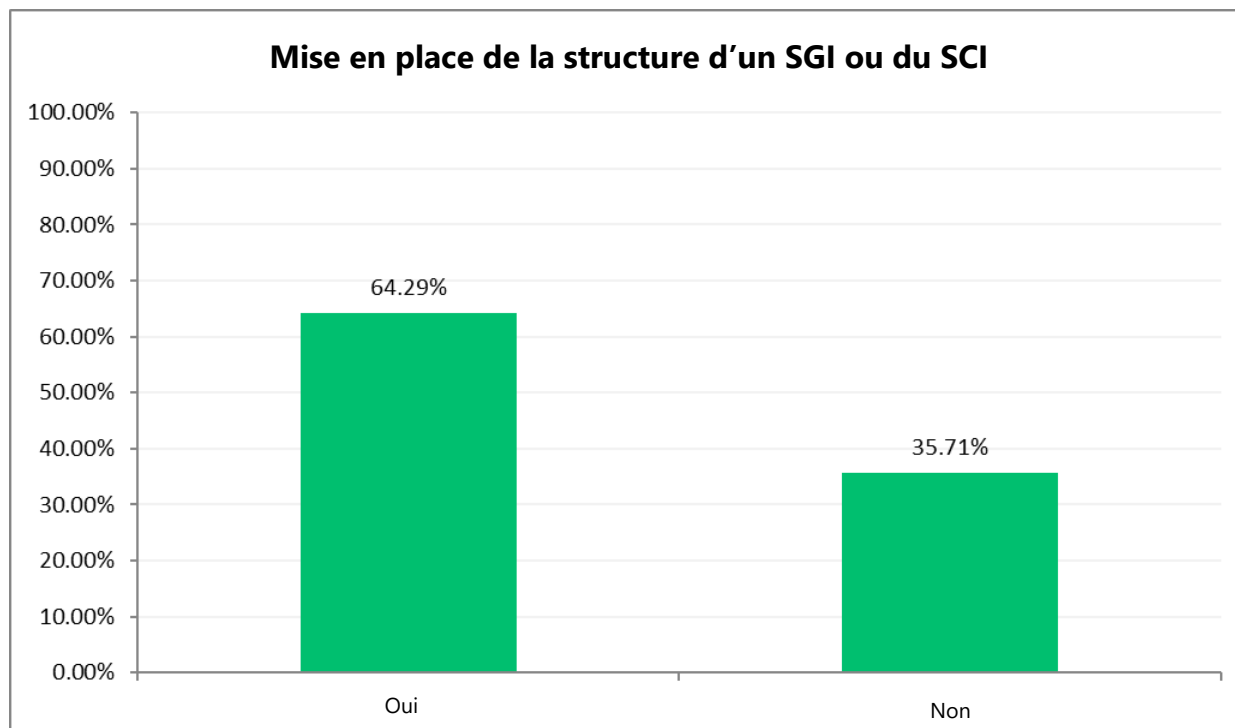


Figure 3 : Mise en œuvre d'un SGI ou du SCI

OA 12 : Bien que les ressources aient été disponibles, aucune section de planification officielle n'a été mise en place au sein du CPOU, la planification étant plutôt effectuée à l'échelon du commandement régional avec des plans d'action en cas d'incident soumis au CPOU.

La planification au CPOU pendant l'urgence a été effectuée dans le cadre d'un rôle non exclusif, tout en continuant d'interagir avec plusieurs organismes et ministères, afin d'exécuter les tâches de planification. Aucun bureau dédié n'est disponible au CPOU pour le chef de la section de la planification.

OA 13 : Certaines municipalités ont indiqué que le SCI fonctionnait bien pour prendre en charge les petits incidents, mais qu'elles ne savaient pas comment l'exploiter pleinement lors d'incidents à long terme nécessitant la coopération de nombreux organismes. Ces municipalités ont également précisé avoir reçu une formation limitée sur le SCI avant cet épisode.

OA 14 : De nombreuses municipalités ont signalé un défi en matière de coordination avec les autorités provinciales lorsque l'intervention à l'échelon local était gérée par une structure officielle du SCI et que l'intervention provinciale était gérée par un système utilisant les principes du SCI, modifié pour répondre aux besoins du CPOU.

ODA 3 Les cartes des plaines inondables utilisées pour soutenir l'aménagement du territoire le long de la rivière sont dépassées et ne permettent pas d'appuyer les activités de construction actuelles.

OA 15 : Le gouvernement provincial a déterminé qu'il était nécessaire de cartographier les risques d'inondation dans le cadre du Plan d'action sur les changements climatiques [7].

OA 16 : Les cartes provinciales actuelles des plaines inondables utilisées à des fins de construction et de délivrance de permis ont été produites il y a des décennies. Depuis que ces cartes ont été créées, un certain nombre de facteurs ont changé, y compris, mais sans s'y limiter, la topographie, l'utilisation des terres, les débits fluviaux, l'érosion et la couverture forestière.

OA 17 : Les règles et règlements en matière d'aménagement du territoire dans la province sont incohérents et permettent toujours aux particuliers de construire des maisons là où l'on sait que des inondations pourraient se produire.

OA 18 : Les entreprises voulant construire dans la plaine inondable de certaines municipalités sont tenues d'élaborer, de soumettre et de respecter un plan d'atténuation des effets des inondations comme condition de construction dans ces zones touchées. Cependant, aucune preuve d'un système similaire n'a été découverte pour la construction de structures résidentielles.

OA 19 : Il ne semble pas y avoir d'approche cohérente pour recenser les plaines inondables dans les municipalités de la province. Les municipalités sont responsables de la gestion et de l'atténuation des dommages futurs aux propriétés des plaines inondables et leur approche en la matière pourrait parfois être incohérente.

ODA 4 Les cartes de zones inondables sont élaborées et utilisées au cas par cas par les grandes municipalités et la coordination limitée entre les organismes d'intervention pour l'obtention et l'utilisation des cartes conduit souvent à un dédoublement des efforts.

OA 20 : Plusieurs municipalités ont utilisé des cartes de zones inondables qui ont fourni une représentation visuelle aux responsables de la gestion des urgences ainsi qu'au public des régions susceptibles d'être touchées. Il s'agissait d'une ressource précieuse pour mettre en évidence les zones qui seraient touchées (et dans quelle mesure) par la montée des eaux. Ces cartes ont été élaborées et organisées, en fonction des besoins, à l'échelon municipal et n'ont pas nécessairement été partagées avec les collectivités voisines qui n'ont pas pu les exploiter.

OA 21 : La plupart des municipalités qui ont utilisé des cartes de zones inondables en 2018 ont partagé ces renseignements avec les citoyens, leur offrant ainsi une compréhension claire des effets attendus des inondations et les assistant dans leur prise de décision personnelle.

OA 22 : Les municipalités n'ont souvent pas les ressources ou l'expertise nécessaires pour se



procurer un logiciel de gestion des urgences applicable. La mise en œuvre de programmes de formation pertinents pour ces logiciels est également difficile à l'échelon municipal du fait des coûts associés. En se procurant un logiciel de gestion des urgences et en élaborant des programmes de formation applicables, à l'échelon provincial plutôt que local, on éliminerait le dédoublement de ces efforts par les municipalités individuelles.

OA 23 : Un grand nombre de petites municipalités, ainsi que des districts de services locaux (DSL), n'ont pas les ressources nécessaires pour générer et analyser leurs propres données et se fient aux données fournies par les organismes provinciaux pour appuyer leur planification des interventions d'urgence.

OA 24 : Des personnes à l'échelon provincial ont également déterminé qu'il était nécessaire de disposer de représentations visuelles des chiffres prévus, afin de mieux comprendre la signification des niveaux d'eau et d'interpréter leurs effets potentiels sur le littoral et sur les infrastructures à risque (par exemple les maisons, les entreprises, les écoles, etc.). Des modifications ont été apportées au site Surveillance de la rivière mobile en 2019 pour fournir des représentations visuelles (c'est-à-dire des diagrammes en bâtons) des niveaux d'eau prévus par rapport à ceux des avis, de la veille, des avertissements et des inondations historiques.

OA 25 : Les résidents qui ont participé aux consultations publiques ont indiqué qu'ils souhaitaient disposer d'une cartographie des risques d'inondation pour les aider à prendre des décisions personnelles.

ODA 5 L'interaction entre les municipalités, les districts de services locaux « DSL » et les centres régionaux des opérations d'urgence n'était pas claire et s'est parfois avérée incohérente.

OA 26 : Bon nombre des opérations d'intervention effectuées pour soutenir les DSL pendant l'inondation l'ont été par les municipalités voisines, et non par le CROU. Il n'y a pas de directives claires sur la manière dont le soutien d'une municipalité voisine devrait être recherché, géré ou rémunéré.

OA 27 : Il y avait parfois des incohérences dans les actions des gestionnaires de services locaux (GSL). Pour de nombreux titulaires de ce poste, il s'agit d'un poste secondaire, d'où des priorités différentes lors d'une urgence par rapport au personnel qui se consacre à la gestion des urgences, comme les CGRU ou d'autres employés provinciaux.



5.3 Coordination interorganismes

PE 2 Il existe un réseau informel de coordonnateurs municipaux de la gestion des urgences qui partagent les leçons mises en évidence et s'efforcent de partager les pratiques exemplaires entre les participants, afin d'améliorer la préparation au sein de leurs collectivités.

OA 28 : Ce système de soutien par les pairs permet aux municipalités de fournir une assistance plus importante aux collectivités voisines et aux autres municipalités et réduit leur dépendance aux CGRU pour la diffusion de ces renseignements.

OA 29 : Plusieurs municipalités ont mis en œuvre des opérations d'intervention réussies pour répondre aux inondations, mais aucun mécanisme formel n'est actuellement en place pour capturer ces pratiques exemplaires et partager ces résultats avec d'autres collectivités touchées. Les relations forgées par le biais de ce réseau de coordonnateurs municipaux de la gestion des urgences ont appuyé l'échange informel de renseignements pendant l'intervention en cas d'inondation. Les niveaux d'eau et les comparaisons avec les prévisions d'inondation ont été partagés lorsque cela était possible. Avec le retard des mises à jour des modèles d'inondation, ce partage de renseignements en temps réel s'est avéré très bénéfique.

ODA 6 La transition de la réponse au rétablissement ne soutient pas de manière adéquate la coordination des activités de rétablissement immédiat ou précoce.

OA 30 : Bien qu'une équipe de rétablissement ait été mise en place, les niveaux de dotation au CPOU, après la transition vers le rétablissement, ont été réduits, ce qui a entraîné une réduction de la capacité de soutien à l'échelon provincial.

OA 31 : À la suite de la désactivation des CROU à la fin des opérations d'intervention, les municipalités ont estimé qu'elles perdaient le soutien du CGRU et n'étaient pas en mesure de coordonner les opérations de rétablissement, en utilisant le même processus de coordination que pour l'intervention. Certains des CGRU soutenant les opérations d'intervention ont également été déployés à partir d'autres régions, et lorsque ces personnes sont rentrées dans leurs régions habituelles, ce problème s'est amplifié.

OA 32 : Les municipalités ont estimé que la connaissance de la situation et la coordination fournies par les autorités provinciales avaient diminué à la suite de la désactivation du CPOU une fois l'étape de rétablissement atteinte.

OA 33 : Une fois que le CPOU a été désactivé et que le gestionnaire de rétablissement assumait la responsabilité de l'incident, les CGRU ne savaient pas comment les lignes de communication pourraient changer et quelle serait la chaîne de commandement appropriée. Une formation détaillée sur le soutien aux opérations de rétablissement à l'échelon local ou municipal semble faire défaut pour les CGRU.



ODA 7 Les effectifs des centres régionaux des opérations ont parfois été gérés de manière inefficace.

OA 34 : Bon nombre des différentes ressources ministérielles provinciales situées au CROU n'étaient pas nécessaires pendant les heures creuses, mais devaient maintenir une présence pendant toute la durée de l'épisode en raison du niveau d'activation du CROU. Cela a entraîné un « épuisement professionnel » du personnel.

OA 35 : Certaines personnes ont été chargées de rôles au sein du COU pour soutenir les opérations à temps plein (postes de nuit) alors qu'elles auraient été utilisées de manière plus appropriée dans leur rôle principal pendant les périodes de pointe de la journée.

OA 36 : On a déterminé au cours du processus de collecte de données que les CROU auraient pu avoir été activés à un niveau supérieur à celui requis. Il a été suggéré que les CROU auraient pu augmenter leur activation au plus haut niveau, au plus fort de l'intervention, mais que la désescalade de leur niveau d'activation aurait pu être effectuée plus rapidement.

ODA 8 Il existe une incohérence dans les priorités de diffusion de l'information au public entre les organismes d'intervention et les organismes de soutien technique.

OA 37 : Il existe une confusion concernant l'obligation pour le MEGL d'effectuer des prévisions en fin de semaine. S'il est vrai qu'il possède effectivement l'expertise requise et pourrait garantir à l'OMU NB et au public qu'il n'y a pas de changement prévu dans les niveaux ou dans la situation en matière d'inondation sur une période donnée, il n'en demeure pas moins que le public s'appuie sur les renseignements prévisionnels quotidiens pour accroître sa résilience et sa maîtrise de sa propre situation. Il perçoit que les niveaux d'inondation pourraient changer d'un jour à l'autre, c'est pourquoi des mises à jour quotidiennes des prévisions sont demandées par l'OMU NB, même lorsque l'on n'attend pas de changements à la situation globale.

OA 38 : Les municipalités ont indiqué que les résidents et les intervenants demandaient les prévisions sur cinq (5) jours lorsque l'on savait qu'elles étaient disponibles. Pour les intervenants, ces renseignements ont aidé à fournir des indications quant à savoir si la situation pouvait s'améliorer ou s'aggraver en fonction des niveaux d'eau prévus.

OA 39 : De nombreux citoyens ont fait remarquer que les prévisions des niveaux d'inondation étaient inexactes. Cela était principalement dû à la montée très rapide de ces niveaux. Bien qu'elles aient été généralement exactes, les hauteurs maximales ont été atteintes beaucoup plus rapidement que prévu. Cela a créé des difficultés dans les évacuations individuelles des résidents et a eu des répercussions énormes sur la planification du public en vue des inondations. De plus, cela a aussi eu des conséquences sur la confiance du public dans l'exactitude des données fournies par le gouvernement.



ODA 9 La portée des rôles et des responsabilités des ressources municipales au sein des postes de commandement des interventions (PCI) régionaux n'était pas toujours claire ou cohérente.

OA 40 : Un PCI régional a été mis en place dans l'attente d'un soutien municipal pour le commandement et le contrôle. Lorsque des ressources municipales ont été nécessaires pour soutenir les activités des postes de commandement régionaux, cela a causé du stress aux ressources locales pour maintenir les services essentiels au sein de leur collectivité. Cela était particulièrement vrai dans les situations où les cadres supérieurs municipaux de gestion des urgences devaient remplir une fonction de commandement et de contrôle, car cela a entraîné l'affectation exclusive de ressources à ce poste régional, plutôt que de pouvoir soutenir les postes municipaux.

OA 41 : Les municipalités soutenant les opérations d'intervention régionales ont indiqué que le système d'approvisionnement qui était en place pour acheter des ressources (par exemple du carburant) nécessaires pour soutenir les opérations du poste de commandement régional n'était pas clair.

ODA 10 Les degrés d'expérience variables des coordonnateurs de la gestion régionale des urgences (CGRU) et les postes vacants de CGRU au sein de plusieurs régions, en 2018, ont entraîné des problèmes de coordination avec certaines des municipalités concernées.

OA 42 : Depuis la crue de 2018, des CGRU ont été embauchés et maintenant les 12 régions ont leur propre CGRU désigné.

OA 43 : La province avait des CGRU soutenant plusieurs régions et, par conséquent, l'un d'entre eux a dû être appelé à partir d'une région non touchée pour soutenir les activités d'intervention d'une région touchée. En étant ainsi réaffecté à l'extérieur de sa région, il s'est retrouvé dans un contexte où il ne connaissait pas les exigences des municipalités et n'avait pas de relations préexistantes avec les coordonnateurs locaux de la gestion des urgences qui sont essentielles pour établir la confiance avant que les urgences ne surviennent. Il en est résulté une démarche réactive plutôt que proactive dans le soutien des opérations d'urgence.

OA 44 : Certaines municipalités et petites collectivités ont indiqué que l'OMU NB ne semblait pas comprendre leurs besoins ou leurs exigences. S'il est vrai que des plans et des modèles généraux offrent des conseils pertinents à ces collectivités, ils pourraient être difficiles à interpréter ou à personnaliser avec un personnel de gestion des urgences se consacrant à cette fonction en nombre limité. L'introduction d'un coordinateur régional exclusif contribuerait à combler cette lacune.

OA 45 : L'embauche de CGRU supplémentaires a fourni la capacité nécessaire pour desservir adéquatement toutes les régions et pour fournir des conseils, de la clarté et de l'information à



l'échelon local, au besoin. Permettre aux CGRU de se concentrer sur une région a permis de mieux comprendre les défis de chacune d'entre elles et de toutes les aider dans les activités de planification et de préparation.



ODA 11

Les agents de liaison n'ont pas été mis à contribution pour soutenir les opérations d'urgence et l'échange de renseignements entre les organismes d'intervention.

OA 46 : Les années précédentes, un représentant de l'OMU NB travaillait au sein du service d'hydrologie du MEGL, pour faciliter l'accès aux renseignements et les échanges. Cet agent de liaison a été de moins en moins sollicité et ne l'a plus du tout été pendant cette urgence. On ne sait pas qui serait ce représentant.

OA 47 : On n'a pas eu recours à des agents de liaison entre les échelons d'intervention locaux et l'échelon régional. Toutes les communications entre les municipalités et l'échelon régional se faisaient par téléphone, téléconférence ou courriel. Il y a toutefois eu des interactions en face à face limitées.

ODA 12

L'échange de renseignements entre les organisations a parfois été entravé, entraînant des problèmes de sécurité pour les intervenants.

OA 48 : Les compagnies d'électricité ont maintenu confidentiels les renseignements concernant les logements « alimentés » et ceux dont le courant avait été coupé. Les années précédentes, l'électricité avait été coupée dans des quartiers entiers; toutefois, en 2018, les maisons individuelles ont été évaluées et traitées comme il se doit, les premiers intervenants et d'autres organismes d'intervention ayant donc été confrontés à un risque accru lorsqu'ils effectuaient des vérifications de bien-être au domicile de certains résidents ou les préparaient à l'évacuation.

OA 49 : Le manque de renseignements concernant les maisons où le courant était maintenu a également rendu difficile la coordination avec d'autres propriétaires et exploitants d'IE. Le BCPS n'a pas été en mesure d'informer les entreprises de télécommunications des maisons où il serait possible d'entrer en toute sécurité.

OA 50 : Dans le même ordre d'idée, on a déterminé que les premiers intervenants n'étaient pas au courant des renseignements de la Croix-Rouge concernant les maisons qui avaient déjà été évacuées et les foyers qui s'étaient enregistrés dans un centre d'accueil. L'absence de ces renseignements a réduit l'efficacité des vérifications de bien-être, en obligeant les premiers intervenants à visiter chaque maison, même si elle avait déjà été évacuée. Cela a également posé un problème de sécurité en obligeant les premiers intervenants à vérifier chaque maison, alors que les efforts auraient pu se concentrer sur celles qui devaient éventuellement être évacuées.

ODA 13

Malgré les efforts concertés des autorités provinciales (c'est-à-dire l'éducation publique sur la préparation aux 72 heures), il subsiste des disparités quant à l'étendue des responsabilités respectives des propriétaires fonciers, des municipalités, des régions et du gouvernement provincial en situation d'urgence.



OA 51 : Lors des consultations publiques, les citoyens ont été interrogés sur ce qu'ils pensaient des responsabilités respectives des propriétaires individuels, du gouvernement et des premiers répondants en matière d'évacuation à la suite d'une inondation. Les réponses se sont avérées extrêmement variables : de 100 % à 10 % des répondants ont estimé que cette responsabilité incombait aux résidents, de 70 % à 0 % qu'elle incombait au gouvernement et de 40 % à 0 % qu'elle incombait aux premiers intervenants. Ce large éventail de réponses met en évidence des incohérences quant à la compréhension de la responsabilité de chaque acteur lors de tels épisodes d'inondation.

OA 52 : On a déterminé, à plusieurs reprises, qu'une sensibilisation supplémentaire du public était nécessaire pour faire la distinction entre les municipalités et les DSL en cas d'urgence. Un déficit d'éducation à cet égard pourrait être à l'origine d'une perception négative du public lorsque les collectivités voisines reçoivent des ressources différentes et bénéficient de niveaux d'intervention différents.

OA 53 : Avec la fourniture de sacs de sable par les autorités provinciales, en 2018, à titre de mesure extrême de gestion des urgences, les résidents ont associé le déploiement de sacs de sable comme étant une responsabilité provinciale. De plus, certaines municipalités ne savent toujours pas clairement si les sacs de sable relèvent de leur responsabilité ou de celle des propriétaires individuels.

OA 54 : Les municipalités ont indiqué qu'un manque d'orientations et de directives claires quant à leurs responsabilités, à celles des autorités provinciales et à celles des propriétaires individuels rendait difficiles la planification et la préparation en vue de ces types d'épisodes.

ODA 14 Très peu de ressources ont été fournies pour aider les propriétaires d'animaux et les évacués transportant des animaux de compagnie.

OA 55 : On a déterminé qu'il n'y avait pas d'accords en place à l'échelon provincial concernant les entités habilitées à fournir des services aux personnes évacuées propriétaires d'animaux de compagnie. Le Plan provincial tous risques n'aborde pas la prise en charge des animaux de compagnie.

OA 56 : Pour de nombreux résidents, la décision de rester chez eux malgré les possibles conséquences des inondations reposait fortement sur le fait qu'ils avaient des animaux de compagnie et craignaient qu'un éventuel hébergement ne soit pas suffisant pour eux-mêmes et pour leurs animaux de compagnie. La SPCA de Saint John a établi un refuge pour animaux de compagnie, mais aucun centre d'accueil n'était situé à proximité.



5.4 Infrastructures essentielles

PE 3 L'implication des propriétaires et exploitants d'infrastructures essentielles dans les interventions d'urgence a favorisé l'efficacité des opérations, grâce à la fourniture de ressources et d'équipements.

OA 57 : Des bateaux et des conducteurs ont été mis à disposition par les propriétaires et les exploitants d'IE, en plus de ceux fournis par d'autres organisations provinciales et fédérales. Ces bateaux ont participé aux opérations d'intervention en aidant à patrouiller dans les quartiers et à transporter des ressources vers les zones touchées. Ils ont aussi permis de déterminer l'ampleur des dégâts et l'étendue de l'inondation, ainsi que d'améliorer la connaissance de la situation au sein des COU concernés.

OA 58 : Des bateaux et des trains fournis par les propriétaires et les exploitants d'IE ont été utilisés à l'appui des opérations de sauvetage des évacués qui se trouvaient dans des zones enclavées et uniquement accessibles par chemin de fer, par bateau ou les deux.

ODA 15 Le processus de circulation de l'information entre les propriétaires et exploitants d'infrastructures critiques et les représentants du gouvernement manquait parfois de clarté ou d'efficacité.

OA 59 : Une fois le CPOU activé au niveau 2, il incombe au BCPS de communiquer directement avec les propriétaires et exploitants d'IE. L'information est ensuite transmise au CPOU dans le cadre du cycle d'information. Un tel processus pourrait être à l'origine de retards dans l'échange de renseignements ainsi que d'un risque accru de perte ou d'omission de renseignements lors du processus de synthèse.

OA 60 : Grâce à la participation du BCPS, des décisions ayant des conséquences sur l'intervention en matière d'IE, pour une région ou une municipalité, pourraient être prises. On a constaté que ces décisions n'étaient pas toujours communiquées adéquatement à l'échelon régional ou local, entraînant ainsi une intervention, un équipement ou des ressources inattendus. A titre d'exemple, des ressources nautiques ont été fournies au CROU sans qu'il le sache à l'avance.

OA 61 : Certaines des régions ont mis en évidence un décalage dans la compréhension de ce que le BCPS exigeait d'elles (et, en fin de compte, de ce que les propriétaires et exploitants d'IE attendaient d'elles). Elles n'étaient pas sûres de la chaîne de commandement qui serait utilisée pour communiquer avec le BCPS et de la manière dont ce flux de renseignements devrait être suivi au chapitre des demandes et des besoins de ressources.

OA 62 : Les municipalités ont compris qu'elles étaient censées épuiser leurs ressources avant d'obtenir l'appui des autorités régionales et, in fine, des autorités provinciales. Pour cette raison, de nombreuses municipalités ont utilisé des personnes-ressources locales chez les propriétaires et les exploitants d'IE pour demander des ressources. Parfois, cela a entraîné une duplication des



demandes, les municipalités tentant d'acquérir leurs propres ressources auprès des mêmes fournisseurs, partenaires d'IE ou les deux, que le CROU par le biais du BCPS.

OA 63 : De nombreuses régions ont principalement reçu des ressources d'infrastructure essentielles grâce à la participation du BCPS, les municipalités n'ayant donc pas eu le même accès à ces ressources que les DSL. Ce phénomène a souvent été contourné par l'utilisation de canaux informels, une façon de faire qui s'est toutefois souvent avérée inefficace, inefficente ou les deux. On n'a trouvé aucune trace d'une politique en place dictant la façon dont les ressources devraient être distribuées et les domaines ou les services qui devraient être priorités.

OA 64 : L'implication du BCPS reposant sur l'activation du CPOU, certaines personnes ont estimé que leur implication avait été retardée en raison des différents délais et niveaux d'activation dans les municipalités et les régions.

OA 65 : Plusieurs cas de confusion dans la chaîne de commandement relativement aux demandes de soutien et de ressources des services d'incendie ont été signalés. On ne savait pas clairement si les demandes devaient être déposées auprès du CROU ou directement par l'intermédiaire du Bureau du prévôt des incendies. Des doutes existaient aussi quant aux ressources disponibles par l'intermédiaire du Bureau du prévôt des incendies qui n'étaient pas signalées par le biais de la chaîne de commandement prévue.



ODA 16

Les processus et les plans de soutien à la gestion des ressources données n'étaient pas largement disponibles.

OA 66 : Certains postes de commandement et certaines municipalités ont tiré parti des connaissances et des pratiques exemplaires locales pour gérer les opérations de navigation. Plusieurs de ces pratiques exemplaires étaient fondées sur des liens, des partenariats et des expériences existants. Cependant, il n'existait aucune procédure opérationnelle normalisée (PON) officielle pour partager ces pratiques exemplaires avec d'autres opérations d'intervention et fournir des conseils sur la manière dont les ressources données pourraient être intégrées dans les opérations d'intervention locales, régionales ou les deux.

OA 67 : Certains PCI ayant une expérience limitée de la gestion des opérations de navigation ont fait appel à des experts disponibles localement pour élaborer des plans ponctuels en vue de gérer les ressources données. Aucun plan n'était disponible pour soutenir ces opérations, et les plans ponctuels n'ont pas été officialisés après l'urgence.

OA 68 : La formation, l'éducation et les plans ont fait défaut pour la gestion des ressources données. Un certain nombre d'éléments devraient être pris en compte avant de mobiliser des ressources données, notamment les exigences de sécurité, les équipements de protection individuelle (EPI) appropriés, les assurances, le recouvrement des coûts, etc. Ces éléments n'étaient pas toujours pris en compte avant de mobiliser ces ressources dans des opérations.

5.5 Communications

PE 4

L'information du public était exacte et cohérente dans ses messages.

OA 69 : L'enquête en ligne a permis de constater que 82 % des répondants (figure 4) estimaient que les renseignements fournis au public étaient exacts et 77 % qu'ils avaient été partagés en temps opportun.



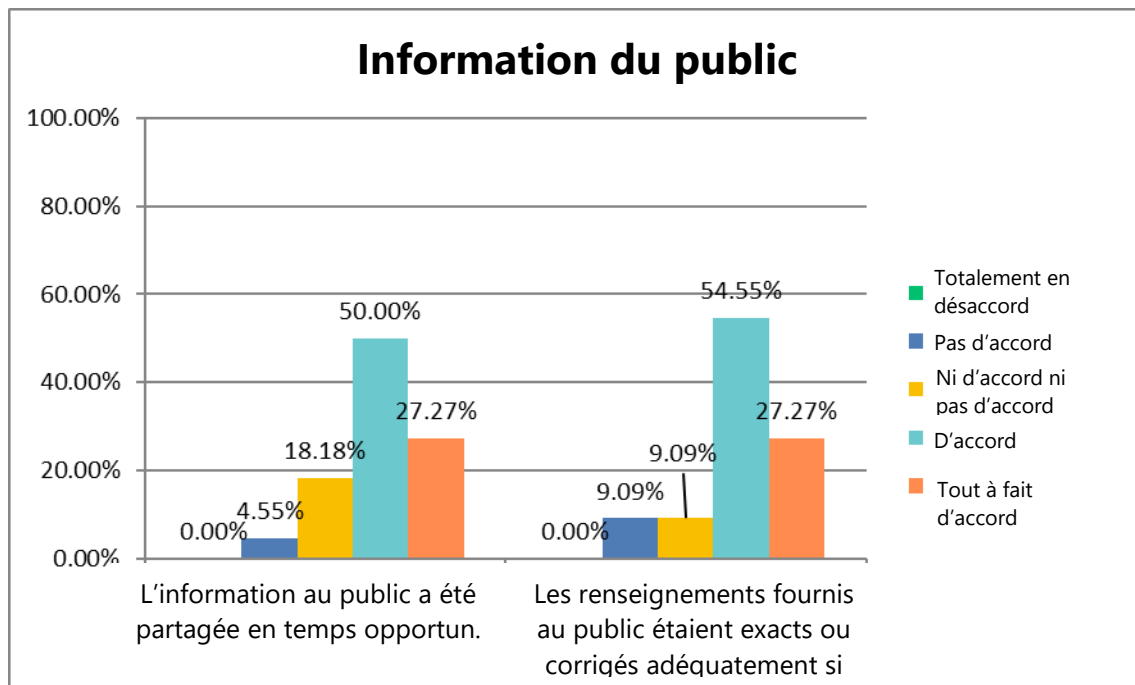


Figure 4 : Échange de renseignements publics

OA 70 : Des messages clés étaient inclus dans les rapports de situation quotidiens. Tout le monde recevait donc les mêmes renseignements, y compris les élus.

PE 5

L'utilisation du système de radiocommunications mobiles à ressources partagées (RMRP) a été bénéfique pour soutenir les opérations d'intervention d'urgence.

OA 71 : De nombreux intervenants ont estimé que l'utilisation du système RMRP a été extrêmement bénéfique pour soutenir les communications tout au long de l'intervention.

OA 72 : Le système RMRP a favorisé l'utilisation de différents groupes de discussion qui, compte tenu du nombre d'organismes et de groupes différents impliqués dans l'intervention, présentait un intérêt inestimable.

OA 73 : Plusieurs organismes qui n'utilisaient pas encore le système RMRP en ont été équipés avant son déploiement. Cela a été assez efficace pour que ces organismes se joignent aux groupes de discussion pertinents et répondent sur le même réseau.

OA 74 : Les ressources du Centre provincial de communications mobiles (CPCM) étaient disponibles à l'échelon régional pour gérer le flux de renseignements par le biais du système RMRP.

ODA 17

Le personnel des communications n'a pas tiré parti du Centre d'information conjoint (CIC) pour élaborer et diffuser des messages cohérents au public.

OA 75 : Il y a eu un manque de sensibilisation quant aux exigences pour l'activation du CIC. De plus, l'activation du CIC n'est prise en compte ni dans le Plan provincial tous risques ni dans le Plan d'urgence en cas d'inondation.

OA 76 : Lors de l'intervention face aux inondations, il a fallu mettre en place une coordination entre plusieurs ministères, organisations et organismes pour s'assurer que des messages appropriés étaient élaborés à l'intention du public. Les messages ont été produits en fonction des tendances issues des enquêtes publiques qui indiquaient un besoin de renseignements en matière de santé publique, de sécurité alimentaire, d'état des cultures et d'autres sujets encore. On a communiqué avec chaque organisation lorsque l'on a eu besoin de ces renseignements pour les messages au public.

OA 77 : Les questions du public concernant les IE ont été reçues au CPOU, les autres ministères concernés n'avaient pas de représentant des communications présent pour étayer le message officiel ou la réponse officielle de cette organisation. Bien que les demandes d'information du public et les messages à son intention aient été organisés comme étant appropriés, avec les représentants hors site concernés, on n'a pas de preuves d'éventuelles difficultés de communication à distance avec eux.

OA 78 : Certaines municipalités ont indiqué qu'il y avait eu des retards dans la réception des messages publics provinciaux officiels. Cela les a amenées à diffuser leurs propres messages au public. On a ainsi accru la duplication du travail nécessaire pour produire ces messages, ainsi que le risque d'incohérence entre les différentes sources de communications officielles.

ODA 18

L'absence de cycles de séances d'information réguliers a entravé l'échange de renseignements entre les interventions provinciales, régionales et municipales.

OA 79 : On a déterminé, au cours des entrevues, que des appels prédéterminés et programmés à l'avance entre les municipalités et le CROU favoriseraient l'uniformité de la participation et aideraient les municipalités à élaborer des cycles d'activité non conflictuels. On avait, en outre, prévu que la mise en place d'occasions d'information régulières entre les municipalités et les coordonnateurs régionaux favoriserait le recours à la bonne chaîne de commandement jusqu'à l'échelon provincial.

OA 80 : Certaines municipalités ont indiqué qu'il n'y avait pas de séances d'information régulières planifiées avec leur CROU et qu'elles n'étaient pas toujours au courant du moment où elles devaient avoir lieu. De plus, les demandes de renseignements arrivaient souvent très tard dans le cycle d'information, leur laissant ainsi très peu de temps pour préparer le contenu de leur contribution lors des séances d'information régulière.



ODA 19

Les détails sur les fermetures de routes et les voies de transport touchées par les inondations n'ont pas été présentés au public de manière efficace.

OA 81 : Un grand nombre d'appels ont été reçus par le bureau administratif de l'OMU NB concernant les fermetures de routes et l'accessibilité des voies de transport. Ces appels ont été principalement reçus du fait du caractère peu intuitif du système automatisé 511 sur le site Web du MTI. Ils ont empêché le personnel de l'OMU NB de prendre des appels liés plus particulièrement à l'urgence, conformément à l'objectif du bureau d'administration.

OA 82 : Le ministère des Transports et de l'Infrastructure (MTI) dispose actuellement d'une carte des fermetures de routes, mais certaines municipalités cherchent à élaborer la leur. Ces cartes fourniraient des renseignements en temps réel et seraient plus faciles à utiliser. Des changements à l'échelon provincial pourraient se substituer à la nécessité de mettre en œuvre de tels projets à l'échelon municipal.

OA 83 : Les participants aux consultations publiques ont indiqué que l'état des routes et les fermetures de routes constituaient l'un des points les plus importants requis lors d'une inondation. Les collectivités qui étaient isolées en raison des inondations routières avaient besoin de directives sur la façon de procéder aux évacuations vers les zones non touchées. Ces renseignements n'étaient pas toujours facilement disponibles.

ODA 20

L'utilisation du compte des opérations comme outil de communication s'est avérée inefficace dans un environnement d'intervention.

OA 84 : Certains utilisateurs du compte des opérations ont estimé que les renseignements essentiels étaient souvent difficiles à trouver en raison de la quantité excessive d'éléments partagés.

OA 85 : Le compte des opérations a été utilisé comme un réseau intégrant la totalité de l'information. Il donnait un aperçu de ce que faisait chaque utilisateur; il pouvait servir à partager les pratiques exemplaires et les leçons mises en évidence. Bien qu'il s'agisse d'un outil utile à l'échelon du commandement et qu'il permette une surveillance pertinente, une telle quantité de renseignements n'est pas pratique à l'échelon de l'utilisateur lorsqu'il se concentre sur ses propres actions d'intervention.

OA 86 : De nombreux utilisateurs du compte des opérations ont trouvé le nombre de communications largement excessif. Ils ont déterminé qu'ils avaient passé beaucoup de temps à trier des correspondances en surnombre pour trouver les renseignements pertinents et précieux qu'ils recherchaient. Le risque de perdre des renseignements essentiels et urgents s'était ainsi accru. Le temps perdu aurait été mieux utilisé dans les opérations.

OA 87 : Les opérateurs ont indiqué qu'il n'avait pas été possible pour eux de maintenir leurs



tâches habituelles, tout en lisant et en évaluant chaque message reçu. Ils devaient souvent trouver d'autres moyens de numériser et de résumer plus facilement l'information entrante.

OA 88 : Le compte des opérations s'est avéré difficile à gérer lorsque le BCPS était concerné, la plupart de ses renseignements étant confidentiels avec des détails ne pouvant pas être largement partagés. Cela a débouché sur une certaine confusion lorsqu'il s'est agi de déterminer quels renseignements impliquant des partenaires d'IE avaient déjà fait l'objet de mesures, dans un contexte où seuls des renseignements limités étaient disponibles.

ODA 21 Des renseignements supplémentaires pourraient être partagés avec le public, afin de maximiser sa confiance.

OA 89 : Le processus d'entrevue a permis de déterminer que des renseignements supplémentaires étaient disponibles à un moment donné sans être toutefois mis à disposition sur le site Web de Surveillance des cours d'eau, notamment des renseignements transmis par des capteurs fixés à des balises pour surveiller les embâcles et le débit d'eau.

OA 90 : Le public avait de fortes attentes quant à l'implication de l'armée dans les opérations d'intervention en cas d'inondation à grande échelle. Cependant, il ne comprenait pas toujours que les militaires ne disposaient pas nécessairement des ressources ou des capacités les mieux adaptées pour intervenir face à des inondations. Il n'était pas évident que le public comprenne que l'on avait demandé au gouvernement fédéral de l'aide, que cette aide avait bien été reçue et qu'il s'agissait d'une aide civile plus adaptée pour appuyer une intervention en cas d'inondation.

OA 91 : De nombreuses municipalités se sont fiées aux messages diffusés par le gouvernement provincial et ont partagé ces renseignements avec le public en les copiant ou en les republiant. En raison de la nature très générale de ces contenus, il aurait été important de redistribuer et de partager des sources de renseignements supplémentaires comme les niveaux d'eau.

OA 92 : Les niveaux d'eau sont disponibles à partir d'un lien sur le site Web de Surveillance des cours d'eau. Cependant, en raison du processus de mise à jour, les valeurs disponibles datent souvent de plusieurs heures. En raison de la nature rapide de la montée des eaux en 2018, des renseignements plus récents étaient souhaités et recherchés par les municipalités et par le public.

OA 93 : Le suivi des sites Web et des réseaux sociaux a montré qu'à l'évidence le public cherchait à s'informer sur la situation d'urgence. Les cybercaméras de la Ville de Fredericton ont été consultées de très nombreuses fois pendant les opérations d'urgence.

OA 94 : Certaines municipalités ont également indiqué que toutes les données techniques pertinentes n'étaient pas à leur disposition. La cartographie des crues d'écoulement glaciaire n'était pas facilement disponible sur le site Web Surveillance des cours d'eau et n'était pas non plus partagée à l'échelon des municipalités. Ces renseignements auraient pu être utilisés pour



appuyer les décideurs à l'échelon local.

OA 95 : De nombreux résidents ont indiqué qu'ils auraient souhaité pouvoir visualiser les niveaux d'eau fluviaux en temps réel pour étayer leurs prises de décision personnelle.

OA 96 : Les participants aux consultations publiques ont indiqué que la mise à jour des prévisions des niveaux d'eau sur 24 heures, proposée quotidiennement, n'était pas assez fréquente.

ODA 22 Les outils existants ne permettent pas de partager des renseignements en temps réel (rapports, cartes, données, images, etc.) entre les intervenants et les différents ordres de gouvernement.

OA 97 : Une image commune de la situation opérationnelle a été initialement élaborée sans être toutefois déployée à grande échelle. Elle a été partagée aux échelons provincial et régional, sans avoir été cependant mise à la disposition des municipalités. Cela était principalement dû à des enjeux en matière de sécurité et de confidentialité des renseignements qu'elle contenait.

OA 98 : On a déterminé que la production de rapports de situation écrits avait pris du temps du temps et qu'ils n'avaient finalement servi que de référentiel pour des renseignements déjà disponibles.

OA 99 : Les municipalités ont mis en évidence le besoin de disposer d'un système dans le cadre duquel la répartition des tâches, les rapports et les ressources pourraient être partagés à l'échelle de la province. Ce système global permettrait la normalisation de l'information.

OA 100 : L'introduction d'une image commune de la situation opérationnelle aiderait les régions à avoir de l'information une vue descendante. La capacité de trier et de filtrer les renseignements disponibles aiderait les différents ordres de gouvernement à repérer et à visualiser les renseignements pertinents et importants pour leur propre intervention.

ODA 23 Les outils d'alerte du public ont été appliqués au cas par cas par les municipalités et la coordination limitée entre les organismes d'intervention pour l'approvisionnement et l'utilisation a entraîné un dédoublement des efforts.

OA 101 : Il incombe aux municipalités de rechercher, d'acheter et de maintenir leurs propres outils d'alerte publique. Il résulte d'un tel processus que divers outils ont été utilisés dans différents domaines avec des degrés d'efficacité variables. De plus, la mise en œuvre à l'échelon local signifie que toutes les collectivités ne recevaient pas les alertes de manière cohérente.

OA 102 : Les autorités provinciales ont actuellement accès aux systèmes d'alerte Everbridge et Sentinel. Les municipalités qui souhaitent utiliser l'un de ces systèmes pour les alertes locales



sont tenues de rechercher et de se procurer leur propre système, ce qui entraîne souvent une duplication des efforts.

OA 103 : Certaines régions et municipalités souhaiteraient un système d’alerte à l’échelle de la province pour permettre aux autorités provinciales de suivre et de surveiller la situation des municipalités.

OA 104 : L’information (par exemple le nombre de fournisseurs de sacs de sable disponibles) était stockée et accessible dans une base de données provinciale par l’intermédiaire du système Sentinel du Centre des opérations d’urgence. Cependant, comme il n’y avait pas de coordination de ces systèmes entre les échelons provincial et municipal, les municipalités n’ont pas été en mesure de consulter directement ces renseignements.

OA 105 : À l’échelon municipal, il y a eu un faible niveau d’enregistrement sur le système Sentinel pour la réception de messages d’alerte publique. Les efforts d’enregistrement étaient souvent dirigés vers les collectivités à risque.

ODA 24 Le suivi des communications publiques a parfois manqué d’efficacité pour le contrôle et la mise en évidence de la désinformation.

OA 106 : On a mis en évidence le rôle des réseaux sociaux dans la désinformation et la diffusion de faux renseignements. On a déterminé qu’il était prioritaire, dans le domaine de la gestion de l’information publique à l’échelon provincial, d’analyser les contenus diffusés sur les réseaux sociaux pour y rechercher les rumeurs et les corriger.

OA 107 : En dépit de l’analyse effectuée des contenus diffusés sur les réseaux sociaux et de la mise en évidence de la publication de renseignements erronés, on a fait valoir qu’il n’y avait pas suffisamment de ressources disponibles pour corriger et traiter chaque information inexacte.

OA 108 : Le système Sentinel est doté de capacités d’exploration de données et pourrait extraire des mots clés pour les communications publiques, il n’est cependant pas évident que ces fonctionnalités aient été fréquemment utilisées.

OA 109 : Certaines municipalités ont estimé qu’il était avantageux de mobiliser des porte-parole locaux et des défenseurs communautaires sur les réseaux sociaux. En travaillant avec ces personnes, elles ont été en mesure de surveiller les messages partagés avec le public et de fournir des éclaircissements s’ils s’avéraient ne pas être cohérents avec ceux des autorités municipales ou provinciales.

OA 110 : Le BCPS a fourni des ressources l’analyse des contenus diffusés sur les réseaux sociaux. Les renseignements issus de ces analyses ont été partagés lors des séances d’information pour les dirigeants, afin de fournir aux élus un aperçu de la perception du public et des principaux thèmes exprimés. Cependant, les renseignements recueillis à partir de ces analyses n’ont pas été

partagés avec l'équipe de communication participant à l'intervention.

ODA 25 Les municipalités n'ont pas reçu de directives et d'orientations adéquates de la part des centres régionaux des opérations d'urgence pour soutenir leur intervention.

OA 111 : Les municipalités ont indiqué qu'elles n'avaient pas reçu de directives adéquates sur les objectifs, les buts et les stratégies d'intervention à l'échelle régionale ou provinciale.

OA 112 : Les municipalités ont signalé que la majorité des renseignements reçus par les CROU provenaient de rapports de situation. Cependant, ces derniers servaient principalement de résumé des activités d'intervention qui avaient déjà eu lieu plutôt que de stratégie pour aller de l'avant.

OA 113 : Les municipalités ont constaté qu'elles étaient souvent à la recherche de renseignements auprès des CROU qui, selon elles, auraient dû être facilement disponibles ou déjà fournis.

OA 114 : Des documents tels que le Plan d'action en cas d'incident régional ont été demandés par certaines municipalités, mais n'ont pas été fournis lors des opérations d'intervention.

OA 115 : Les priorités du CROU n'ont pas été communiquées aux municipalités. Il en a résulté l'impossibilité pour les ces dernières d'harmoniser ou de coordonner leurs priorités avec celles des autorités régionales.

OA 116 : Au total, 27 % des participants à l'enquête en ligne ont déclaré qu'ils n'étaient pas d'accord avec le fait que les objectifs, les stratégies et les tactiques avaient été bien définis et communiqués entre les centres d'opérations (figure 5).

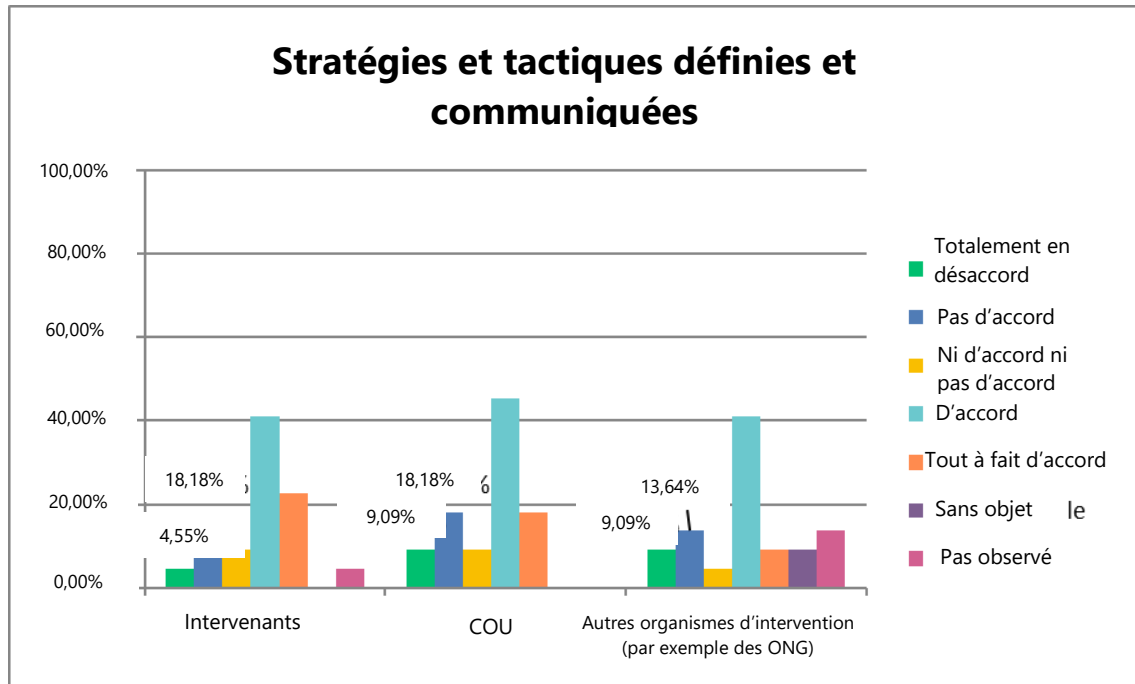


Figure 5 : Stratégies et tactiques communiquées entre les centres d'opérations

ODA 26 Il est nécessaire d'éduquer le public pour qu'il comprenne la complexité de l'élaboration des prévisions de crues.

OA 117 : Il n'y avait aucune clause de non-responsabilité évidente sur le site Web de Surveillance des cours d'eau concernant la moindre fiabilité des prévisions sur quatre (4) et cinq (5) jours par rapport à celles sur trois (3) jours. De plus, les renseignements disponibles sur la page des prévisions du site Web n'indiquaient pas clairement que les renseignements fournis étaient des prévisions basées sur des hypothèses et ne constituaient pas une indication garantie des niveaux d'eau finaux.

OA 118 : Le site Surveillance de la rivière mobile actuel (avril 2019) fournit des prévisions individuelles pour les différents emplacements surveillés et modélisés. Selon les cas, les renseignements sont disponibles sous forme de prévisions à (5) cinq jours ou de prévisions pour le jour même. Il n'y est nulle part expliqué pourquoi les prévisions concernant certaines zones sont possibles sur plusieurs jours et pourquoi, pour d'autres, elles ne le sont que sous forme de renseignements immédiats ou de prévisions sur 24 heures.

OA 119 : Certaines collectivités ont estimé que l'éducation du public était insuffisante pour les personnes peu familières avec la préparation aux inondations. Les personnes qui font face à une menace d'inondation tous les ans connaissent mieux les outils et les ressources fournis par les autorités provinciales, tandis que celles qui étaient confrontées à ce type de menace pour la première fois ne connaissaient pas nécessairement les ressources disponibles et ne savaient pas toujours comment interpréter les renseignements mis à leur disposition.

ODA 27 Les communications publiques concernant les effets potentiels à long terme des inondations sur la santé étaient inadéquates.

OA 120 : Le ministère de la Santé a un programme de sensibilisation communautaire avec la capacité de déployer des ressources dans les collectivités, en cas de besoin. Les consultations publiques n'ont pas permis d'attester que cette équipe de responsables de la santé s'était rendue dans les collectivités touchées après l'inondation.

OA 121 : Seuls 55 % des participants à l'enquête en ligne ont déclaré que des renseignements pertinents avaient été partagés avec le public concernant le soutien psychosocial disponible à la suite de l'intervention face aux inondations (figure 6). Il aurait notamment pu s'agir de numéros de lignes d'assistance pertinentes, de contenus pour des groupes de soutien, ainsi que de renseignements généraux sur l'importance de la santé mentale et du bien-être mental après avoir fait face à une situation d'urgence.

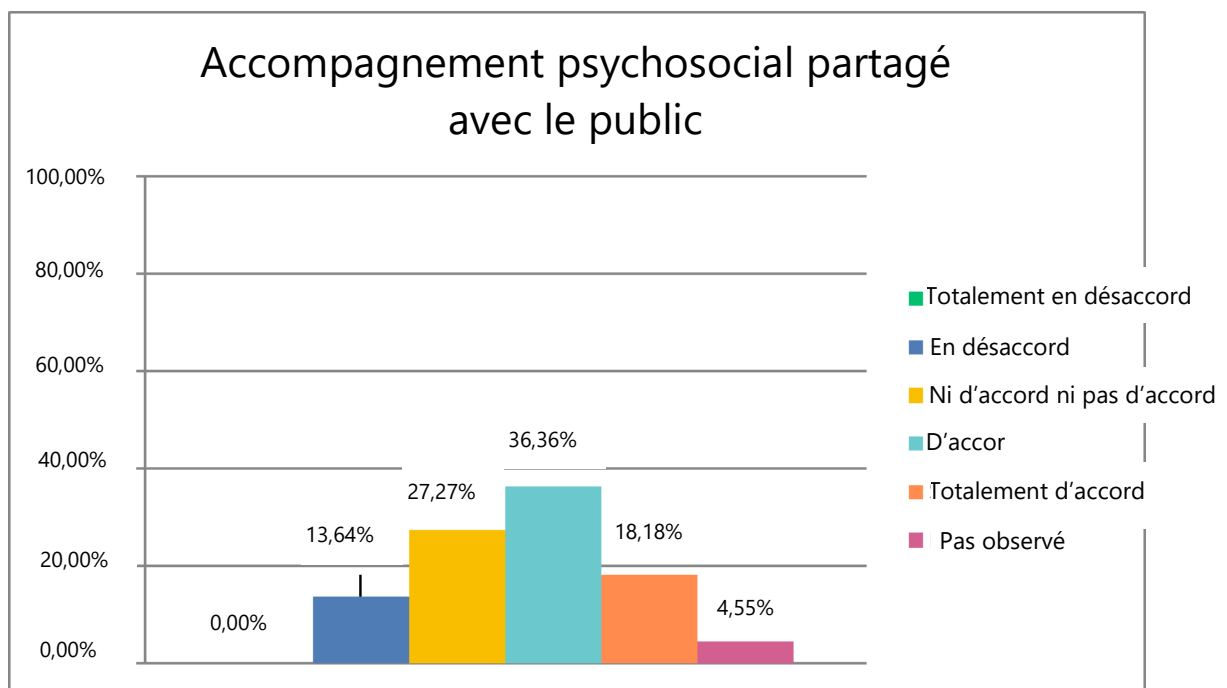


Figure 6 : Soutien psychosocial au public

OA 122 : Les participants aux consultations publiques ont signalé un manque d'information concernant les effets à long terme des inondations sur la santé, y compris les maladies chroniques et les effets sur la santé mentale. L'importance de recevoir de l'information sur la façon de faire face à certains des effets de ce type de situation sur le stress et la santé mentale s'est avérée un thème récurrent dans de nombreuses consultations publiques.

5.6 Préparation

PE 6 La préidentification de ressources supplémentaires à l'appui des opérations d'urgence est importante pour assurer la pérennité des opérations à long terme.

OA 123 : L'adhésion de la haute direction a permis d'utiliser, lorsque c'était nécessaire, des employés du gouvernement dans différents rôles s'inscrivant dans le cadre des opérations d'urgence.

OA 124 : On a élaboré une liste de personnes formées capables d'appuyer les activités de communication en situation d'urgence.

OA 125 : Certains CROU ont dressé une liste de membres du personnel de soutien administratif disponible et formé, provenant d'autres ministères, auxquels on pourrait avoir recours pendant les opérations d'urgence.

PE 7 L'élaboration d'outils tels que des listes de contrôle contribue positivement à l'intervention à l'échelon local.

OA 126 : Sur la base de la nature récurrente des crues printanières et de leurs effets, certaines municipalités ont créé une sorte de guide stratégique décrivant les zones susceptibles d'être inondées en fonction des niveaux d'eau prévus et ce que divers services municipaux devraient faire en réaction à ces niveaux. En conjonction avec l'utilisation efficace des modèles de cartes de zones inondables, cet outil a joué un rôle positif pour répondre aux besoins particuliers des collectivités, des routes et des infrastructures susceptibles d'être touchées.

OA 127 : Toutes les municipalités ne disposaient pas d'outils comme des guides stratégiques, des listes de contrôle ou des documents d'orientation. Les répondants à l'enquête en ligne ont mis en évidence la nécessité d'un travail supplémentaire et d'une coordination des plans locaux. Au total, 36 % des répondants à l'enquête en ligne ont indiqué que les plans d'urgence locaux n'étaient pas harmonisés avec le plan global provincial (figure 7).

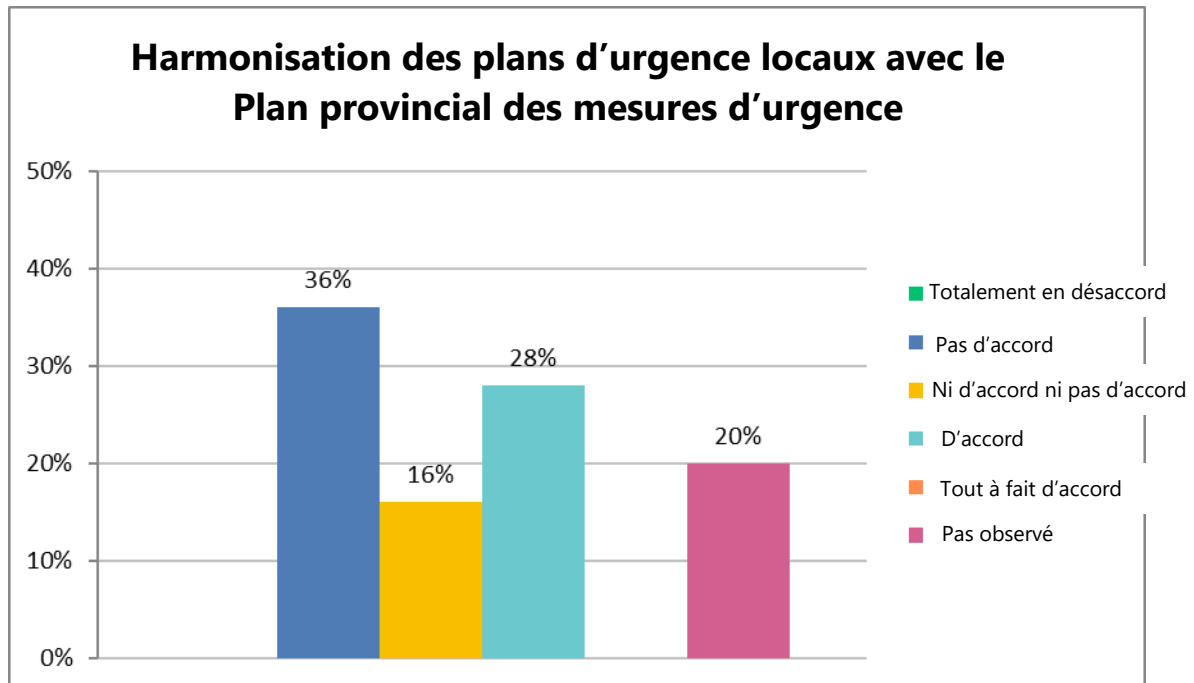


Figure 7 : Harmonisation des plans d'urgence locaux

ODA 28

Il est important de tirer parti des méthodes de communication avec le public, au-delà des méthodes basées sur le Web et sur les réseaux sociaux, pour sensibiliser le public.

OA 128 : Dans plusieurs des petites collectivités touchées par les inondations, les résidents s'appuyaient sur des sources d'information non officielles, telles que les sites communautaires informels sur les réseaux sociaux. Ces sites n'étaient généralement pas liés à la chaîne d'information gouvernementale et recevaient donc les renseignements officiels mis à jour avec retard.

OA 129 : De nombreuses municipalités ont indiqué qu'elles ne cherchaient pas à utiliser les méthodes traditionnelles sur papier pour communiquer avec le public. Cependant, la plupart des répondants interrogés ont indiqué qu'une méthode de communication sur papier serait bénéfique au sein de leur collectivité.

OA 130 : Bien que les conférences de presse aient fourni des renseignements utiles et aient impliqué des représentants des ministères concernés, notamment de l'OMU NB, du ministère de la Santé et du MEGL, de nombreux participants aux consultations publiques ont fait valoir qu'ils n'avaient pas eu suffisamment de temps pour écouter et assimiler l'ensemble de ces renseignements. Des conférences de presse ont eu lieu quotidiennement avant d'être diffusées sur YouTube pour un accès public. Ces conférences de presse duraient généralement une heure.

OA 131 : Le site Web Surveillance des cours d'eau n'est actuellement accessible qu'à partir d'un navigateur Web. Il ne dispose pas d'une application dédiée pouvant être téléchargée.

OA 132 : Les résidents ont indiqué que le déploiement du personnel de l'OMU NB pour les assister après l'inondation, notamment pour accomplir les tâches administratives requises, s'était avéré très utile. Cependant, pendant l'inondation elle-même, aucun membre du personnel de l'OMU NB n'était présent dans les centres communautaires ou dans d'autres emplacements locaux des collectivités touchées, afin de faciliter l'échange de renseignements avec le public. Il était prévu que le déploiement du personnel de l'OMU NB dans les collectivités touchées favoriserait l'échange en temps réel de renseignements difficiles à obtenir, notamment sur l'évolution de la situation et sur les problèmes de sécurité, en particulier en cas de panne de courant.

ODA 29 Les ressources au sein du service d'hydrologie du MEGL sont insuffisantes pour répondre aux besoins de prévision de la saison des crues printanières.

OA 133 : Il y avait très peu de personnel qualifié disponible pour répondre aux exigences de prévision (par exemple quant aux niveaux et aux débits d'eau) pendant la saison des crues, un problème dont le MEGL et l'OMU NB étaient conscients.

OA 134 : Actuellement, il n'y a pas de poste de remplaçant officiel en place pour consolider le rôle de prévisionniste, la formation pour ce poste nécessitant plus de temps que ce qui est disponible dans le cadre des opérations régulières. Les possibilités d'embaucher du personnel d'autres ministères ou d'autres provinces sont limitées en raison des exigences élevées en matière de formation et des connaissances détaillées requises pour faire ces prévisions.

OA 135 : La capacité actuelle du service d'hydrologie ne permet qu'un seul prévisionniste à plein temps. Il n'y a pas assez de personnel disponible pour assurer une présence lors des quarts de nuit ou de fin de semaine.

OA 136 : Le service d'hydrologie souhaite élargir les produits et services qu'il propose, notamment en modifiant et en améliorant les modèles de prévision. Il aimerait étudier la création d'infographies et de matériel d'éducation publique sur la prévision des inondations et explorer des modèles supplémentaires, notamment la génération d'une courbe sur 24 h reflétant l'incidence des marées. Cependant, il ne possède pas aujourd'hui la capacité requise pour donner suite à ses possibilités.

OA 137 : Au total, 23 % des participants à l'enquête en ligne ont indiqué qu'il n'y avait pas suffisamment de ressources disponibles à l'appui des activités de préparation comme la surveillance, les prévisions et l'émission d'avertissements et d'avis (figure 8).

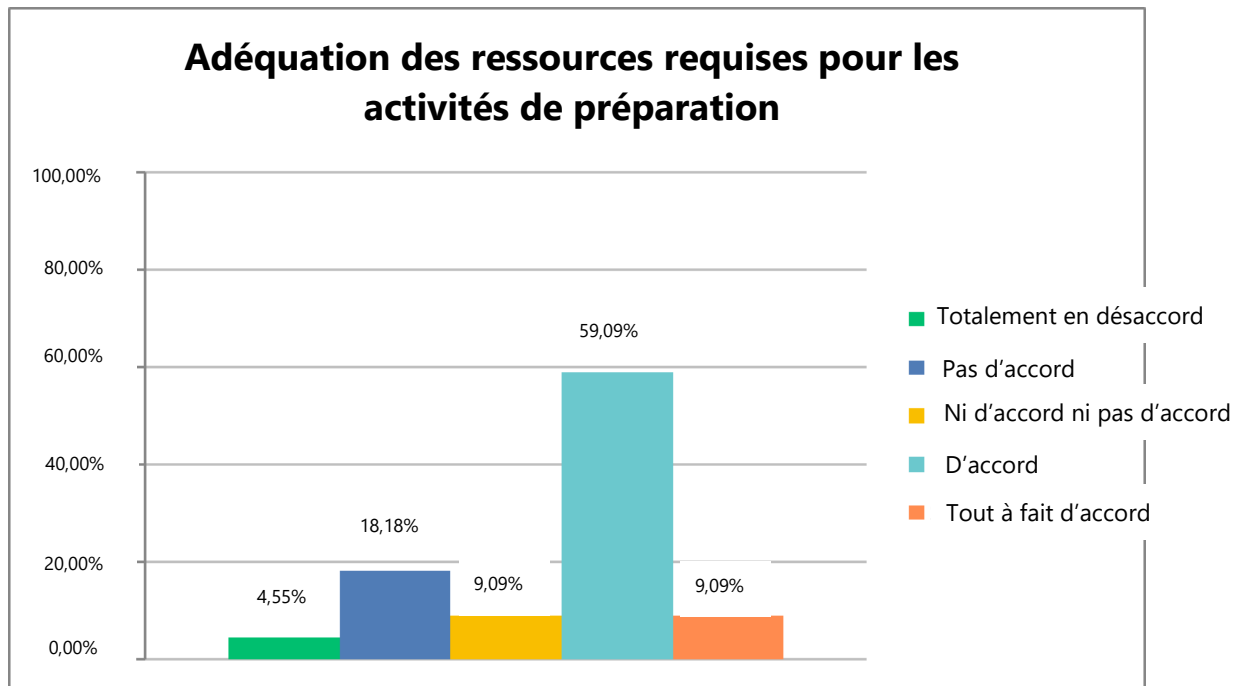


Figure 8 : Ressources pour les activités de préparation

ODA 30

Les données disponibles auxquelles le service d'hydrologie du MEGL a accès sont insuffisantes pour répondre aux besoins des opérations d'urgence pendant la saison des crues.

OA 138 : Plusieurs des outils de mesure qui prennent en charge la surveillance de la température et dont les résultats sont nécessaires en tant qu'entrées dans le modèle de prévision sont anciens et ne pourraient fournir des données qu'une seule fois par période de 24 heures. Ces outils de surveillance ne permettent donc pas de fournir des données mises à jour lorsque l'on exécute quotidiennement un deuxième modèle. S'il existait une capacité de dotation pour prendre en charge un deuxième modèle quotidien, la deuxième prévision serait basée sur un mélange de renseignements à jour et obsolètes.

OA 139 : Le MEGL a la possibilité d'effectuer des prévisions plus détaillées intégrant des résultats dotés d'une probabilité élevée et des résultats dotés d'une faible probabilité. Cependant, les données d'ECCC ne sont reçues que quotidiennement et, en outre, à un moment qui entre en conflit avec la production de ce modèle.

ODA 31

Du personnel supplémentaire de gestion des urgences est nécessaire aux échelons provincial et régional pour soutenir la planification et l'intervention en cas d'urgence.

OA 140 : Du personnel se consacrant à la logistique et des processus formalisés ont été

considérés comme essentiels à l'appui des activités d'intervention et de préparation aux situations d'urgence pour le centre de commandement des régions. Un tel poste permettrait d'élaborer plus facilement des listes de fournitures, de coordonner l'achat de ces fournitures avec les municipalités et de mettre en place des tarifs prénégociés à ce chapitre. Du personnel logistique supplémentaire favoriserait également la création de stocks provinciaux et régionaux pour veiller à ce que les approvisionnements requis (par exemple en sacs de sable ou en EPI pour eaux vives) soient envisagés, achetés et entretenus, avant une situation d'urgence.

OA 141 : L'embauche d'un coordonnateur de la formation et des exercices profiterait aux régions et aux municipalités de la province. Un programme de formation et d'exercices cohérent garantirait que toutes les régions reçoivent les ressources de formation dont elles ont besoin, en particulier les petites collectivités où les budgets internes pourraient ne pas être en mesure de permettre ce degré de formation. Le renforcement des capacités et la mise en œuvre d'exercices à un échelon local seraient aussi rendus possibles par la mise en place d'occasions de formation à l'échelle de la province. Le manque d'occasions de formation a été mis en évidence aux échelons provincial, régional et municipal.

OA 142 : Un poste se consacrant à la planification au sein du CPOU serait nécessaire pour travailler avec les CGRU, afin d'améliorer les plans d'urgence à l'échelon local dans toute la province. Bon nombre des plans municipaux se sont avérés adéquats pour soutenir une intervention et n'ont nécessité que des mises à jour minimales; toutefois, un travail important a été nécessaire pour traiter les plans locaux des petites collectivités.

OA 143 : 45 % des participants à l'enquête en ligne ont indiqué qu'il n'y avait pas assez de ressources disponibles pour soutenir les opérations à long terme après l'inondation (figure 9).

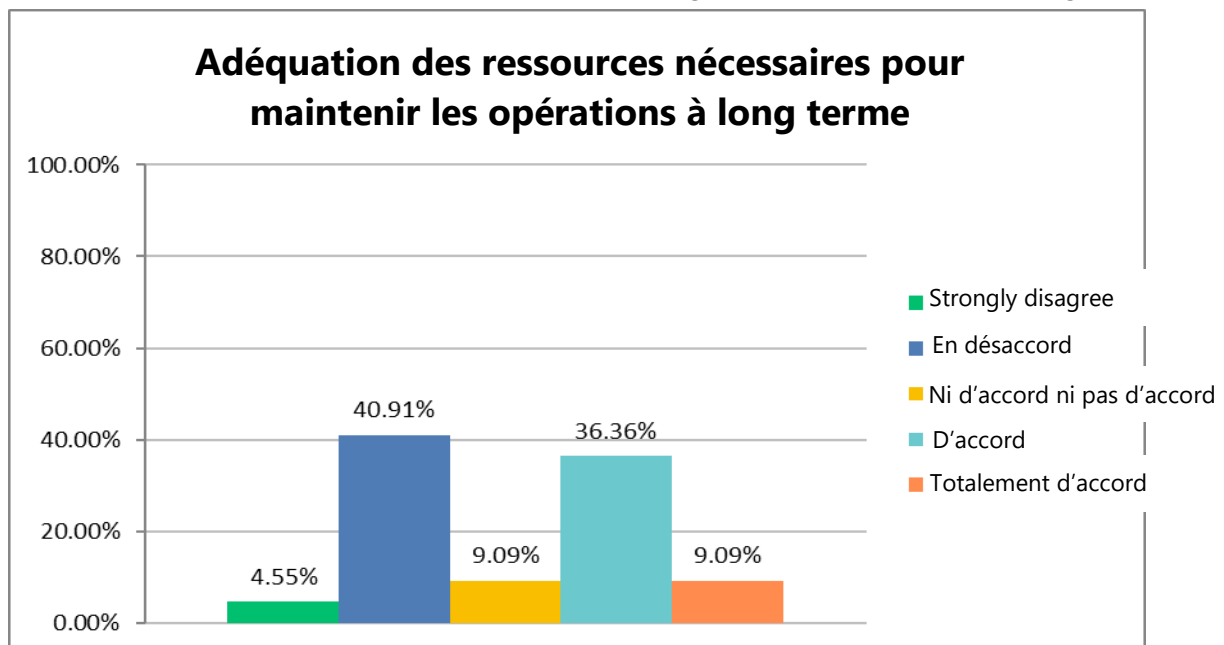


Figure 9 : Ressources nécessaires pour les opérations à long terme

ODA 32 La formation et l'expérience sont nécessaires pour permettre aux CGRU de soutenir pleinement les autres régions dans divers rôles fonctionnels.

OA 144 : La formation était disponible pour les CGRU et un plan de formation était en place, mais certains CGRU n'étaient pas familiers avec ce que ce plan impliquait.

OA 145 : Un CGRU déployé pour soutenir une autre région pourrait ne pas avoir l'expertise requise pour prendre en charge le rôle de soutien nécessaire, s'il n'est pas entièrement formé à tous les postes de gestion des urgences (par exemple en ce qui concerne la logistique, les opérations ou la planification).

OA 146 : Les CGRU, qui connaissaient d'autres régions sur la base d'expériences passées, n'ont pas nécessairement été appelés à soutenir ces régions. Aucun plan de prédéploiement basé sur les connaissances et/ou l'expérience régionale ne semble avoir été en place.

OA 147 : On a indiqué qu'étant donné qu'un CGRU ne savait pas à l'avance dans quelle région il serait déployé, il n'avait pas la possibilité de se familiariser avec cette région et avec les plans applicables. Les CGRU ont mis en évidence la nécessité pour eux de mieux connaître les relations des partenaires régionaux, les processus et les exigences.

ODA 33 Des modifications de l'infrastructure sont nécessaires pour atténuer les répercussions des inondations dans les zones connues pour être sujettes aux inondations.

OA 148 : Dans certaines collectivités, les routes constamment inondées par la montée des eaux n'ont pas été surélevées ou n'ont pas du tout été modifiées. D'où la nécessité de laisser passer d'accès, de fermetures de routes et d'itinéraires de rechange.

OA 149 : Des remboursements financiers étaient disponibles à l'échelon provincial pour les efforts de reconstruction tenant compte des mesures d'atténuation, mais cela ne semble pas avoir été entièrement compris par le public.

OA 150 : On a déterminé lors des consultations publiques qu'il n'y avait actuellement aucun programme gouvernemental en place visant à établir la liste des problèmes dans une maison ou à fournir des conseils pour minimiser l'incidence des inondations avant qu'une telle situation ne se produise effectivement. Bien que des efforts d'atténuation aient été mis en œuvre lorsqu'une maison était effectivement impliquée dans une inondation, pour autant aucune approche préventive n'a été adoptée en la matière.

ODA 34 Il est nécessaire de sensibiliser davantage le public au programme Surveillance des cours d'eau, à l'implication du gouvernement et aux ressources disponibles.



OA 151 : Certaines collectivités n’avaient pas connaissance du site Web de Surveillance des cours d’eau ou ne savaient pas comment y accéder. Or, le gouvernement provincial s’est fortement appuyé sur ce site pour diffuser et partager l’information sur les inondations avec le public.

OA 152 : Lors des années précédentes, des régions, des municipalités et des districts de services locaux ont tenu des réunions communautaires dans des zones potentiellement touchées. Ces réunions ont servi à discuter des exigences de préparation aux inondations, des activités de préparation et des ressources disponibles. Bon nombre de ces réunions n’ont pas eu lieu en 2018 ou ont été programmées trop tard dans la saison des crues printanières.

OA 153 : Au total, 18 % des participants à l’enquête en ligne ont indiqué qu’il n’y avait pas eu suffisamment de renseignements partagés avec le public concernant les efforts d’intervention immédiate (figure 10).

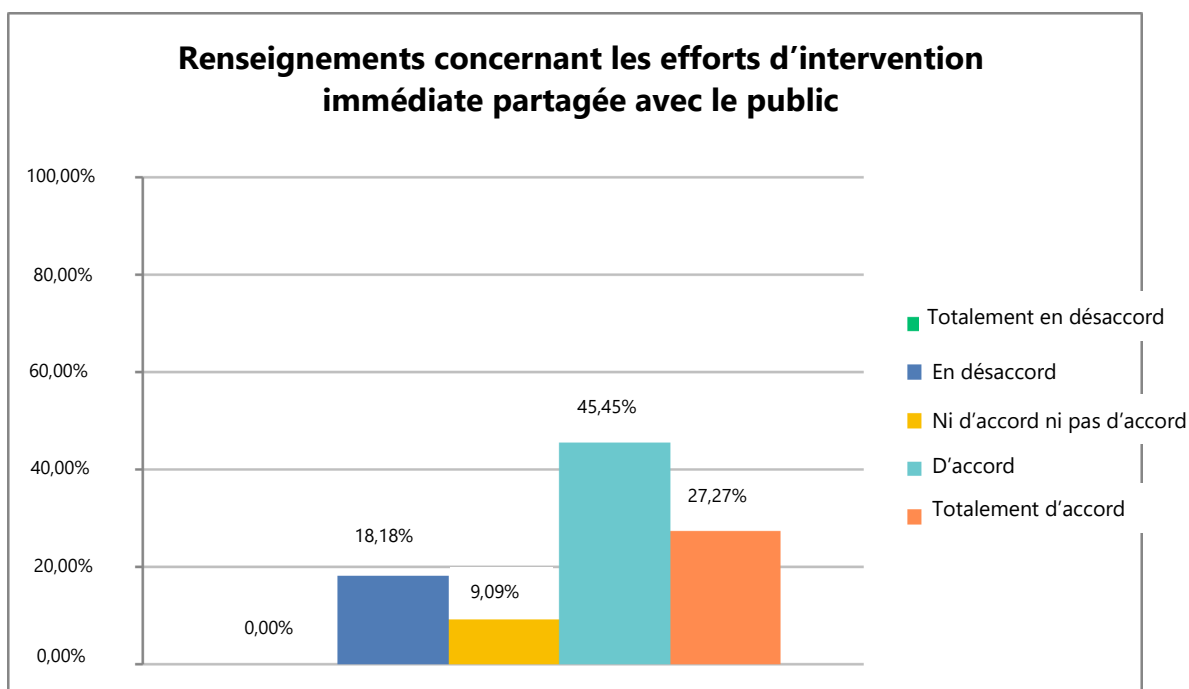


Figure 10 : Partage de renseignements avec le public

OA 154 : De nombreux participants aux consultations publiques ont mis en évidence la nécessité pour le gouvernement de communiquer sur certaines composantes scientifiques sous-jacentes aux inondations. De nombreuses théories ont été envisagées pour expliquer pourquoi les inondations sont pires certaines années par rapport à d’autres, le public ayant toutefois estimé que le gouvernement ne l’éclairait pas suffisamment pour qu’il puisse bien appréhender les éléments techniques derrière ces inondations.

ODA 35 Les leçons tirées des précédentes interventions en cas d'inondation n'ont pas été pleinement exploitées ou mises à profit pour améliorer les opérations futures.

OA 155 : De nombreuses personnes ont indiqué que certains des processus d'intervention en cas d'inondation qui avaient été recensés comme des pratiques exemplaires n'avaient pas été formalisés pour être mis en œuvre dans des plans d'urgence ou dans des procédures opérationnelles normalisées. Il s'agit notamment de la formalisation des plans concernant l'exploitation des bateaux.

OA 156 : De nombreux participants aux entrevues, ainsi que des membres du public présents aux consultations publiques, ont indiqué que cette étude et ce rapport avaient été commandés à une date trop proche de la prochaine saison des inondations et qu'il serait donc très difficile de tirer parti des leçons qu'ils pourraient mettre en évidence en vue de la saison des crues printanières de cette année.

OA 157 : Certaines activités de préparation relevant de la logistique et du stockage des ressources, qui avaient été recensées lors de l'inondation de 2018 comme étant nécessaires pour les futures inondations, n'ont pas été suivies d'effet. Il a été clairement indiqué que la détermination des ressources à acquérir et leur achat effectif n'avaient pas lieu, dans certaines régions et municipalités, suffisamment longtemps avant la saison des crues printanières.

6. RECOMMANDATIONS

Pour chacune des constatations présentées dans la section 5, une ou plusieurs recommandations visent à fournir au gouvernement provincial une voie claire en matière de préparation et de planification de la gestion des urgences. Certaines sont fournies pour exploiter les PE (tableau 2) signalées et d'autres pour traiter les ODA (tableau 3). Elles sont numérotées en fonction de la constatation clé et de la justification auxquelles elles répondent.

Tableau 2 : Constatations sur les pratiques exemplaires et recommandations

N° de constatation	Constatation	N° de recommandation	Recommandation
PE 1	La capacité des autorités provinciales à gérer un épisode en évolution a été couronnée de succès, en particulier compte tenu des différents niveaux d'activation parmi les COU provinciaux, régionaux et municipaux.	1A	À l'avenir, les régions et les municipalités devraient continuer à être encouragées à activer leur COU et à formuler leur intervention en fonction des répercussions de l'épisode. On garantira ainsi une gestion efficace des ressources.
PE 2	Il existe un réseau informel de coordonnateurs municipaux de la gestion des urgences qui partagent les leçons mises en évidence et s'efforcent de partager les pratiques exemplaires entre les participants, afin d'améliorer davantage la préparation au sein de leurs collectivités.	2A	Ce réseau devrait être formalisé et soutenu par les autorités provinciales ou régionales. Les autorités provinciales pourraient apporter leur soutien dans l'organisation de ce réseau pour s'assurer que tous les membres concernés sont impliqués, ainsi, au besoin, qu'en matière de coordination et de gestion de ce réseau.
		2B	Des réseaux similaires devraient être envisagés dans chacune des trois régions de la province. Ces réseaux devraient être utilisés pour partager et discuter des pratiques exemplaires en matière de préparation et d'intervention en situation d'urgence.

PE 3	L'implication des propriétaires et exploitants d'IE a favorisé l'efficacité des opérations	3A	Il convient de maintenir des relations avec les propriétaires et les exploitants d'IE en dehors des périodes d'urgence, afin de s'assurer de leur soutien et de l'accessibilité aux ressources.
-------------	--	-----------	---

N° de constatation	Constatation	N° de recommandation	Recommandation
	grâce à la fourniture de ressources et d'équipements.		
PE	L'information du public était exacte et cohérente dans ses messages.	4A	Les messages clés devraient continuer à être distribués par l'intermédiaire de l'OMU NB, afin que d'autres organismes puissent les partager, les copier et les redistribuer.
PE 5	L'utilisation du système de radiocommunications mobiles à ressources partagées (RMRP) a été bénéfique pour soutenir les opérations d'intervention d'urgence.	5A	Le RMRP devrait continuer à être mis à profit et utilisé lors de ces épisodes à grande échelle.
PE 6	La préidentification de ressources supplémentaires à l'appui des opérations d'urgence est importante pour assurer la pérennité des opérations à long terme.	6A	Les cadres supérieurs du gouvernement du Nouveau-Brunswick devraient continuer à mobiliser les cadres intermédiaires dans les décisions de préidentification des ressources à l'appui des opérations d'urgence. Des incitations devraient être fournies aux gestionnaires et aux membres du personnel qui fournissent des ressources en situation d'urgence. Ces incitatifs pourraient être financiers (par exemple la rémunération des heures supplémentaires) ou être offerts sous la forme davantage ou de prestations internes (par exemple une priorité pour les périodes de vacances).

PE 7	L'élaboration d'outils tels que des listes de contrôle contribue positivement à l'intervention à l'échelon local.	7A	Un outil de type guide stratégique municipal devrait être élaboré pour le BCPS, afin de l'aider à gérer les répercussions d'une inondation sur divers partenaires d'IE.
		7B	Les municipalités devraient partager les outils existants tels que leur guide stratégique pour créer leur propre version ou modèle qui répond aux besoins de leur collectivité.

Tableau 3 : Constatations d’occasions d’amélioration et recommandations

N° de constatation	Constatation	N° de recommandation	Recommandation
<p>ODA 1</p>	<p>De nombreuses personnes, de nombreux organismes et de nombreux ministères sont impliqués dans la réponse à la crue printanière sur une base annuelle, mais aucun programme interministériel officiel de surveillance des cours d’eau n’est en place.</p>	<p>1a</p>	<p>Les activités du programme Surveillance des cours d’eau devraient être officialisées dans un programme provincial officiel incluant un budget réservé, un soutien en personnel et un plan d’éducation officiel. Une approche programmatique assurera un financement, une gouvernance, une éducation et un suivi adéquats nécessaires pour soutenir ces activités.</p>
		<p>1b</p>	<p>Les programmes existants devraient être recherchés et étudiés, afin de déterminer la meilleure façon de tirer parti de ce type de programme dans la province du Nouveau-Brunswick.</p>
		<p>1c</p>	<p>Le programme devrait inclure un programme d’éducation et de sensibilisation du public mis en œuvre dans les écoles et les collectivités de la province. Un tel programme pourrait être mis en œuvre de la même manière que les campagnes existantes de prévention des incendies et de détection de fumée et fournir des messages clés par le biais de divers supports.</p>
		<p>1d</p>	<p>Dans le cadre de cette initiative, on devrait rechercher des bénévoles qui soutiendraient les fonctions de surveillance de la rivière. Le processus pourrait être identique à celui des observateurs des glaces actuels, ces bénévoles ayant plutôt pour mission de surveiller les</p>



			niveaux d'eau pendant la crue printanière et de confirmer les renseignements.
ODA 2	Il n'était pas évident que les modifications apportées à la structure du système de commandement des interventions (SCI) par certains des centres d'opérations concernés	2a	Une formation supplémentaire sur le SCI devrait être offerte aux échelons régional et municipal afin que le personnel soit formé au SCI 200 ou au SCI 300. Les gestionnaires impliqués dans

N° de constatation	Constatation	N° de recommandation	Recommandation
	leur permettaient de répondre pleinement aux exigences de ce dernier.		les interventions d'urgence devraient être formés au SCI 400.
ODA 3	Les cartes des plaines inondables utilisées pour soutenir l'aménagement du territoire le long de la rivière sont dépassées et ne permettent pas d'appuyer les activités de construction actuelles.	3a	La mise à jour de la carte des plaines inondables devrait être priorisée, afin de soutenir les prises de décision en matière d'aménagement du territoire.
ODA 4	Les cartes de zones inondables sont élaborées et utilisées au cas par cas par les grandes municipalités et la coordination limitée entre les organismes d'intervention pour l'obtention et l'utilisation des cartes conduit souvent à un dédoublement des efforts.	4a	La cartographie des inondations devrait être effectuée à l'échelon provincial et les cartes de zones inondables devraient être partagées sur une base de données centrale, permettant aux collectivités individuelles d'y accéder. La réalisation d'une cartographie des répercussions des inondations à l'échelle provinciale favoriserait l'uniformité des produits utilisés et la disponibilité de l'information, permettant aux municipalités de choisir de participer, au besoin.

ODA 5	L'interaction entre les municipalités, les districts de services locaux « DSL » et les centres régionaux des opérations d'urgence n'est pas claire et, est parfois incohérente.	5a	Les municipalités à qui l'on demande souvent de soutenir un DSL lors d'épisodes d'urgence devraient avoir le pouvoir d'adopter les accords, les politiques et les processus nécessaires pour soutenir pleinement l'intervention et renforcer leurs propres ressources internes. Cela pourrait prendre la forme d'un protocole d'entente (PE) officiel entre la municipalité et le DSL.
ODA 6	La transition de la réponse au rétablissement ne soutient pas de manière adéquate la coordination des activités de rétablissement immédiat ou précoce.	6a	L'existence d'une équipe de rétablissement devrait être communiquée aux différents intervenants afin de s'assurer que ce niveau de soutien est bien connu.
ODA 7		7a	Le personnel non essentiel ne devrait pas être tenu de maintenir des opérations 24 h sur 24, malgré une

N° de constatation	Constatation	N° de recommandation	Recommandation
	<p>Les effectifs des centres régionaux des opérations ont parfois été gérés de manière inefficace.</p>		<p>activation complète du COU. Les téléphones cellulaires des postes désignés, utilisés pour maintenir le personnel en disponibilité, pourraient également être utilisés pour répondre aux besoins en matière de capacité, tout en permettant des pauses, la mobilisation d'un moins grand nombre de membres du personnel et la prévention de l'épuisement professionnel.</p>
		<p>7b</p>	<p>Dans les zones nécessitant des niveaux d'activation plus faibles au sein de leur centre des opérations d'urgence, les téléconférences pourraient être utilisées pour soutenir les opérations d'intervention. Les téléconférences pourraient être utilisées pour coordonner les ressources et échanger des objectifs et des stratégies, tout en favorisant la continuité des activités. Ces types de téléconférences ont été couronnées de succès lors de la réponse aux inondations de 2018 dans certains CROU.</p>

ODA 8	Il existe une incohérence dans les priorités de diffusion de l'information au public entre les organismes d'intervention et les organismes de soutien technique	8a	Le MEGL devrait fournir à l'OMU NB une formation sur les nuances des prévisions et l'importance de certaines données pour soutenir le processus de prise de décision en matière d'intervention en situation d'urgence. Cela permettra au personnel de l'OMU NB de bien comprendre les résultats des prévisions du MEGL et les renseignements inclus dans les prévisions des niveaux d'eau.
		8b	Les résultats des prévisions affichés sur le site mobile du programme Surveillance des cours d'eau devraient inclure l'heure prévue de la prochaine mise à jour, afin que les membres du public puissent prévoir quand des renseignements supplémentaires seront disponibles, ce qui réduirait le nombre de demandes à l'OMU NB.
ODA 9	La portée des rôles et des responsabilités des ressources municipales au sein	9a	Les postes de commandement régionaux des incidents devraient être organisés, coordonnés et gérés par le personnel régional (c'est-à-dire par le centre régional des opérations d'urgence).

N° de constatation	Constatation	N° de recommandation	Recommandation
	des postes de commandement des interventions (PCI) régionaux n'était pas toujours claire ou cohérente.	9b	Des ressources pourraient être demandées aux échelons municipal et local pour apporter un soutien, mais en fin de compte, c'est le CROU qui devrait contrôler ces centres de commandement des interventions. Il faut mettre en œuvre un processus officiel qui décrit la façon dont les municipalités recouvreront les coûts engagés lors de la prestation de services de soutien à un DSL ou à la région en cas d'urgence.
ODA 10	Les degrés d'expérience variables des coordonnateurs de la gestion régionale des urgences (CGRU) et les postes vacants de CGRU au sein de plusieurs régions ont entraîné des problèmes de coordination avec certaines des municipalités concernées.	10a	Les 12 postes de CGRU devraient rester occupés et des remplaçants devraient être trouvés dès que possible lorsque des postes deviennent vacants.
ODA 11	Les agents de liaison n'ont pas été mis à contribution pour soutenir les opérations d'urgence et l'échange de renseignements entre les organismes d'intervention	11a	Dans le cas d'épisodes graves, les municipalités devraient envoyer un agent de liaison au centre régional des opérations d'urgence, une fois celui-ci activé, afin de faciliter l'échange d'information et les efforts de coordination. Inversement, si des ressources suffisantes sont disponibles, le centre régional des opérations d'urgence pourrait envoyer un agent de liaison aux

			centres des opérations d'urgence des municipalités touchées.
ODA 12	L'échange de renseignements entre les organisations a parfois été entravé, entraînant des problèmes de sécurité pour les intervenants.	12a	Les lois sur la protection de la vie privée devraient être revues et considérées dans un contexte d'urgence. L'appui à l'intervention d'urgence et l'aide aux résidents en danger devraient être prioritaires et des systèmes sécurisés pourraient être développés afin que les informations puissent être partagées avec les organisations de premiers intervenants (par exemple les pompiers ou la police).
		12b	Un système devrait être mis en place pour permettre aux résidents de fournir des renseignements aux premiers intervenants. La méthode d'alerte bidirectionnelle

N° de constatation	Constatation	N° de recommandation	Recommandation
			par le biais du système Sentinel ou un outil de collecte de données par enquête comme Survey123 pourrait être utilisé pour permettre aux citoyens de fournir des renseignements aux premiers intervenants indiquant s'ils ont besoin d'aide, ont accès à l'électricité, sont à risque ou ont déjà été évacués.
ODA 13	Malgré les efforts concertés des autorités provinciales (c'est-à-dire l'éducation publique sur la préparation aux 72 heures), il subsiste des disparités quant à l'étendue des responsabilités respectives des propriétaires fonciers, des municipalités, des régions et du gouvernement provincial en situation d'urgence.	13a	<p>Le gouvernement provincial devrait parvenir à un consensus sur le degré de responsabilité de chaque échelon (provincial, régional, municipal et des propriétaires) en ce qui concerne la prévention, l'atténuation, la protection et la remise en état des résidences privées en cas d'inondation.</p> <p>Les messages concernant ces responsabilités devraient être élaborés et partagés par les autorités provinciales et inclus dans un programme global d'éducation du public.</p>
ODA 14	Très peu de ressources ont été fournies pour aider les propriétaires d'animaux et les évacués transportant des animaux de compagnie.	14a	Il faut également envisager de faire appel à des organisations qui pourraient contribuer à l'évacuation des animaux de compagnie (par exemple, l'équipe canadienne d'intervention en cas de catastrophe animale [CDART]). Les accords applicables devraient être mis en

			place avant une urgence pour assurer la disponibilité rapide de ces services.
ODA 15	Le processus de circulation de l'information entre les propriétaires et exploitants d'infrastructures critiques et les représentants du gouvernement manquait parfois de clarté ou d'efficacité.	15a	Il conviendrait d'élaborer une politique décrivant la manière dont les ressources sont réparties à l'échelon régional entre les DSL et les municipalités. Les priorités devraient être déterminées et prises en compte lorsque des ressources sont nécessaires dans plusieurs endroits.

N° de constatation	Constatation	N° de recommandation	Recommandation
ODA 16	Les processus et les plans de soutien à la gestion des ressources données n'étaient pas largement disponibles.	16a	Les pratiques exemplaires devraient être rassemblées et documentées dans un plan officialisé de gestion des ressources données. Ces ressources serviraient à soutenir le personnel chargé de coordonner les ressources données lors d'urgences (par exemple le chef des opérations ou le chef d'intervention du lieu de l'incident).
		16b	Des accords d'entraide formalisés devraient être mis en place avec les entreprises, les organismes et les organisations qui donnent des ressources en situation d'urgence. Ces accords garantiraient qu'en cas d'urgence, les exigences en matière de sécurité, d'assurance, d'EPI appropriés, etc. ont déjà été prises en compte.
ODA 17	Le personnel des communications n'a pas tiré parti du Centre d'information conjoint (CIC) pour élaborer et diffuser des messages cohérents au public.	17a	Si l'épisode ne justifie pas l'activation d'un CIC, d'autres outils devraient être utilisés pour assurer la collecte de renseignements pertinents auprès des services et organismes concernés. Pour ce faire, on pourrait utiliser un modèle de message qui est envoyé aux partenaires des IE, aux ministères provinciaux, etc. qui pourraient contribuer aux messages clés diffusés par les autorités provinciales.

		17b	Des plans provinciaux supplémentaires comme le Plan de gestion des situations d'urgence nucléaire hors site de Point Lepreau [8] devraient être examinés pour déterminer comment les exigences d'activation du CIC pourraient être prises en compte dans le cadre d'autres
--	--	------------	--

N° de constatation	Constatation	N° de recommandation	Recommandation
			plans d'urgence applicables, comme le Plan tous risques et le Plan d'urgence en cas d'inondation.
ODA 18	L'absence de cycles de séances d'information réguliers a entravé l'échange de renseignements entre les interventions provinciales, régionales et municipales.	18a	Des cycles de séances d'information réguliers devraient être établis entre les CROU et les municipalités afin de permettre la collecte d'informations avant la séance d'information du CPOU. Ces séances d'information planifiées permettraient ensuite aux municipalités de coordonner leur propre calendrier de séances d'information et de s'assurer que les renseignements sont disponibles en temps voulu pour être transmis à toute la chaîne de commandement.
		18b	Les communications virtuelles pourraient être améliorées par l'utilisation de la technologie. On pourrait avoir recours à WebEx, Skype ou d'autres moyens de conférence similaires pour permettre l'échange verbal de renseignements, ainsi que la visualisation en temps réel de cartes ou d'autres données pendant l'appel.

ODA 19	Les détails sur les fermetures de routes et les voies de transport touchées par les inondations n'ont pas été présentés au public de manière efficace.	19a	Le système automatisé 511 existant pourrait être actualisé et divisé en zones pour faciliter l'interaction de l'utilisateur avec le système et promouvoir un meilleur accès aux renseignements pertinents. De plus, le MTI devrait disposer d'un centre d'appels en direct activé en cas d'urgence qui pourrait être utilisé pour répondre aux questions du public sur l'accessibilité et les fermetures de routes.
		19b	Le site Web du MTI pourrait être mis à jour afin de promouvoir la facilité d'accès aux informations et une plus grande clarté des informations pour l'utilisateur.

N° de constatation	Constatation	N° de recommandation	Recommandation
			On devrait solliciter les commentaires des municipalités, afin de veiller à ce que les améliorations répondent aux exigences locales.
ODA 20	L'utilisation du compte des opérations comme outil de communication s'est avérée inefficace dans un environnement d'intervention.	20a	Une formation supplémentaire et une discipline dans l'utilisation du compte des opérations devraient être fournies, afin de limiter la quantité de renseignements inutiles envoyés. Un protocole d'utilisation du courriel devrait être élaboré pour appuyer cette formation.
		20b	Les courriels devraient être étiquetés en fonction de leur degré de priorité. La mention « Information », « Demande » ou « Urgent » dans l'en-tête de l'objet aidera les personnes à repérer et à prioriser les renseignements qui leur parviennent. En outre, le fait d'indiquer à qui le courriel s'adresse (par exemple à tous, au centre régional des opérations d'urgence 9, etc.) pourrait également contribuer à la hiérarchisation de l'information.

		20c	Les exigences et l'intention du compte des opérations devraient être évaluées. En fonction de ces exigences, des outils nouveaux ou supplémentaires devraient être envisagés. Par exemple, les outils conçus pour les clavardages pourraient être exploités si tel est l'objectif du système, ou d'autres systèmes de gestion de l'information pourraient être exploités si l'objectif est la connaissance globale de la situation.
		20d	Indépendamment des changements dans l'utilisation du compte des opérations, la planification d'un personnel administratif se consacrant à cette tâche devrait être envisagée pour chaque CROU, afin de faciliter le tri et la hiérarchisation des renseignements, en vue de permettre au CGRU de se concentrer sur la prise de décision et les exigences opérationnelles.

N° de constatation	Constatation	N° de recommandation	Recommandation
<p>ODA 21</p>	<p>Des renseignements supplémentaires pourraient être partagés avec le public afin de maximiser sa confiance.</p>	<p>21a</p>	<p>Le site Web du programme Surveillance des cours d'eau devrait être révisé afin de permettre un guichet unique pour tous les renseignements relatifs aux inondations. Le site Web devrait être divisé en sections portant respectivement sur la période préalable à l'inondation, de l'inondation et postérieure à l'inondation. Les renseignements disponibles (par exemple l'aide au fonds en cas de catastrophe, les avis de santé, les avertissements, les alertes, etc.) devraient être clairement répartis entre ces différentes sections pour améliorer l'accessibilité et la gestion du site. On pourrait, pour ce faire, utiliser des onglets supplémentaires, des sections désignées ou d'autres moyens de séparation visuelle.</p>
		<p>21b</p>	<p>Toutes les données supplémentaires disponibles par le biais d'autres partenaires ou d'autres organisations devraient être mises à disposition sur le site Web de Surveillance des cours d'eau. Cela pourrait inclure les données des balises relatives aux embâcles disponibles par l'intermédiaire d'Énergie NB.</p>

		21c	Des renseignements publics supplémentaires devraient être fournis lorsque les ressources fédérales sont sollicitées, mettant en évidence leur contribution. On soulignerait, par exemple, la façon dont la Garde côtière a été sollicitée pour une assistance à l'échelon fédéral et fournit des bateaux et des ressources à l'appui des évacuations et des vérifications de bien-être.
		21d	Lorsque le risque d'inondation est élevé, si l'OMU NB est en mesure de fournir des données plus récentes que celles qui sont disponibles par le biais des outils d'information publique (par exemple les sites Web fédéraux), il devrait chercher à obtenir ces renseignements régulièrement (par exemple toutes les heures) et

N° de constatation	Constatation	N° de recommandation	Recommandation
			les communiquer directement au public par le biais du site Web du programme Surveillance des cours d'eau.
		21e	Les renseignements disponibles à l'échelon municipal devraient également être reliés au site Web du programme Surveillance des cours d'eau. Des données comme celles fournies par les cybercaméras de la Ville de Fredericton pourraient être utiles aux citoyens situés à l'extérieur de la ville pour améliorer leur connaissance de la situation.
		21f	Des flux de cybercaméras en direct devraient être mis à disposition pour différentes zones le long de la rivière. Ceux-ci pourraient être situés au même endroit que les mesures de niveau pour permettre la visualisation en temps réel des valeurs de ces mesures, les flux devant être accessibles par le biais de liens sur le site Web de Surveillance des cours d'eau.

ODA 22	Les outils existants ne permettent pas de partager des renseignements en temps réel (rapports, cartes, données, images, etc.) entre les intervenants et les différents ordres de gouvernement.	22a	Une image commune de la situation opérationnelle devrait être déployée à grande échelle pour promouvoir l'accessibilité à tous les échelons de l'administration. Cet outil devrait être basé sur le Web et permettre un accès facile aux renseignements (par exemple par le biais de cartes, de plans de situation, d'état des demandes de ressources, etc.) nécessaires à l'intervention et à la planification en cas d'urgence. L'image commune de la situation opérationnelle existante pourrait être modifiée pour répondre à cet objectif, d'autres outils comme ArcGIS Online ou des outils similaires pouvant également être étudiés. Des autorisations d'accès devraient être mises en œuvre pour maintenir la sécurité des renseignements à des niveaux appropriés. Une formation devrait être offerte à tous les utilisateurs lors du déploiement.
---------------	--	------------	--

N° de constatation	Constatation	N° de recommandation	Recommandation
		22b	L'image commune de la situation opérationnelle déployée devrait inclure tous les renseignements contenus dans le rapport de situation actuel. Par exemple, un emplacement pourrait être désigné pour répertorier les niveaux d'activation des COU, chaque zone étant responsable de la mise à jour de ses renseignements, le cas échéant. Le programme devrait ensuite être utilisé pour rassembler ces renseignements et créer un rapport pouvant être diffusé quotidiennement.
ODA 23	Les outils d'alerte du public ont été appliqués au cas par cas par les municipalités et la coordination limitée entre les organismes d'intervention pour l'approvisionnement et l'utilisation a entraîné un dédoublement des efforts.	23a	Un système commun d'alerte publique devrait être recherché et acheté à l'échelon provincial. Les municipalités devraient ensuite pouvoir choisir et acheter l'accès à ce système selon leurs besoins. Ce système devrait être relié à toutes les municipalités concernées afin que l'information puisse être suivie et accessible par les autorités provinciales, au besoin.

ODA 24	Le suivi des communications publiques a parfois manqué d'efficacité pour le contrôle et la mise en évidence de la désinformation.	24a	Les groupes de bénévoles numériques devraient être mis à contribution pour l'identification et la gestion de la désinformation sur les médias sociaux. Les groupes de bénévoles numériques existant en Amérique du Nord pour soutenir les interventions d'urgence devraient être pris en compte pour déterminer comment coordonner le rôle d'un bénévole numérique dans le cadre de l'intervention d'urgence provinciale.
ODA 25	Les municipalités n'ont pas reçu de directives et d'orientations adéquates de la part des centres régionaux des opérations d'urgence pour soutenir leur intervention.	25a	Veillez vous référer aux recommandations 10a et 18a.
ODA 26	Il est nécessaire d'éduquer le public	26a	Sur le site Web mobile de Surveillance des cours d'eau, des conseils devraient être fournis pour les cas où les

N° de constatation	Constatation	N° de recommandation	Recommandation
	pour qu'il comprenne la complexité de l'élaboration des prévisions de crues.	26b	<p>renseignements semblent être absents. Dans les cas où l'information n'est pas disponible en raison de la couverture de glace ou d'autres facteurs, il convient de l'indiquer afin de minimiser la perception publique de données manquantes.</p> <p>Des conseils devraient être fournis sur le site mobile du programme Surveillance des cours d'eau pour aider le public à comprendre les chiffres prévisionnels. Des avertissements et des étiquettes clairs devraient être fournis pour les prévisions à quatre (4) et cinq (5) jours si leurs valeurs sont moins fiables que celles à un (1) ou trois (3) jours. En outre, il convient de préciser que ces valeurs sont des prévisions, à l'instar des prévisions météorologiques sur lesquelles elles sont fondées.</p>
ODA 27	Les communications publiques concernant les effets potentiels à long terme des inondations sur la santé étaient inadéquates.	27a	Des messages supplémentaires devraient être fournis au public sur le plan des incidences à long terme sur la santé après une inondation, notamment en ce qui concerne la santé mentale. Des conseils sur la façon de gérer le stress, des lignes d'assistance téléphonique et l'emplacement des groupes de soutien devraient être fournis dans les communications gouvernementales.

ODA 28	Il est important de tirer parti des méthodes de communication avec le public, au-delà des méthodes basées sur le Web et sur les réseaux sociaux, pour sensibiliser le public.	28a	Les CGRU devraient dialoguer avec les chefs de file des réseaux sociaux de la collectivité locale et créer des liens et des relations, afin que les renseignements puissent être partagés directement. Cela favoriserait l'exactitude des renseignements partagés par les associations et les réseaux communautaires.
		28b	Des dépliants contenant des renseignements sur les inondations devraient être imprimés et affichés localement, par exemple dans des magasins de bricolage, des cafés et des stations-service. Certaines municipalités ont tiré parti

N° de constatation	Constatation	N° de recommandation	Recommandation
			de la distribution de dépliants, dans le passé, pour partager des renseignements avec le public avant la saison des crues printanières. Ces dépliants pourraient inclure des messages clés pour la préparation, des conseils de sécurité et des numéros de téléphone prioritaires.
		28c	Il conviendrait de mettre en place un numéro de téléphone d'urgence diffusant en boucle des messages standard sur la situation actuelle en matière d'inondations, similaires aux renseignements disponibles sur la page d'accueil du site Web du programme Surveillance des cours d'eau. Ce message devrait inclure l'heure de la dernière mise à jour et la date de la prochaine mise à jour prévue.
		28d	Un canal radio devrait être réservé pendant la saison des crues printanières pour permettre aux résidents d'accéder à des renseignements actualisés. Cela pourrait se faire de manière économique en coordonnant les étudiants en journalisme et en radiodiffusion ou en faisant appel à des bénévoles.

		28e	En plus des conférences de presse quotidiennes, l'OMU NB devrait produire de courtes vidéos (trois minutes ou moins) destinées au public contenant des renseignements clés sur l'évolution de la situation. Les réseaux sociaux (par exemple Facebook Live, Twitter ou Instagram) pourraient être utilisés pour partager ces vidéos quasiment en temps réel.
		28f	Le site Web du programme Surveillance des cours d'eau devrait avoir sa propre appli que les utilisateurs pourraient télécharger afin d'y accéder facilement sur leur téléphone.

N° de constatation	Constatation	N° de recommandation	Recommandation
		28g	Un membre du personnel de l'OMU NB devrait être déployé dans les collectivités gravement touchées par les inondations. Ces personnes devraient être disponibles dans un centre communautaire local et être en mesure d'échanger avec la population, de partager des renseignements et de répondre aux questions. Cela augmenterait la présence de OMU NB dans les collectivités touchées, fournirait une source d'information accessible et désignée et aiderait également à minimiser le nombre d'appels au bureau d'administration.
ODA 29	Les ressources au sein du service d'hydrologie du MEGL sont insuffisantes pour répondre aux besoins de prévision de la saison des crues printanières.	29a	Des ressources supplémentaires devraient être embauchées et du temps devrait être consacré à la formation afin de s'assurer que plusieurs personnes formées seraient en mesure de répondre aux exigences de prévision de la crue printanière avec un soutien d'appoint.
ODA 30	Les données disponibles auxquelles le service d'hydrologie du MEGL a accès sont insuffisantes pour répondre aux besoins des opérations d'urgence pendant la saison des crues.	30a	Les modifications de l'équipement qui sont nécessaires pour les prévisions biquotidiennes devraient être mises en évidence et l'équipement devrait être mis à jour en conséquence pour répondre à ce besoin.

ODA 31	Du personnel supplémentaire de gestion des urgences est nécessaire aux échelons provincial et régional pour soutenir la planification et l'intervention en cas d'urgence.	31a	Du personnel logistique se consacrant à cette tâche devrait être embauché pour soutenir les activités d'intervention et de préparation aux situations d'urgence requises pour les achats, les accords et l'approvisionnement.
		31b	Un coordonnateur de la formation et des exercices devrait être embauché pour fournir un programme de formation et d'exercices cohérent dans toutes les régions.
		31c	Un poste de planification se consacrant à cette tâche devrait être mis en place pour travailler avec les CGRU dans toute la

N° de constatation	Constatation	N° de recommandation	Recommandation
		31d	<p>province et pour améliorer les plans d'urgence à l'échelon local.</p> <p>Grâce à l'embauche des CGRU supplémentaires pour soutenir chaque région, les CGRU doivent continuer à travailler avec les petites communautés pour améliorer et mettre à jour leurs plans ainsi que pour cerner les autres ressources disponibles, notamment les bénévoles, l'hébergement, la nourriture, etc.</p>
ODA 32	La formation et l'expérience sont nécessaires pour permettre aux CGRU de soutenir pleinement les autres régions dans divers rôles fonctionnels.	32a	Un plan de déploiement devrait être créé pour les CGRU. Il devrait décrire la voie dans laquelle les CGRU seraient choisis pour être déployés afin d'aider les zones touchées. Il indiquerait le CGRU de secours principal et une personne secondaire dans les cas où la région de la première personne serait touchée ou si elle est occupée par ailleurs. Un plan de cette nature permettrait aux CGRU de planifier et de mettre en place les relations nécessaires et de se former pour ce déploiement.

ODA 33	Des modifications de l'infrastructure sont nécessaires pour atténuer les répercussions des inondations dans les zones connues pour être sujettes aux inondations.	33a	Un programme de vérification des inondations devrait être mis en place afin que les propriétaires fonciers puissent demander à un membre du gouvernement de vérifier leur maison et de fournir des recommandations pour atténuer et réduire l'impact des inondations avant une situation d'inondation. Ces recommandations pourraient concerner de grands projets comme la surélévation de la maison, des projets moyens comme le déplacement du panneau électrique ou de petits projets comme le ramassage d'objets du sous-sol.
---------------	---	------------	---

N° de constatation	Constatation	N° de recommandation	Recommandation
		33b	Les routes qui risquent d’être touchées par les inondations de façon continue devraient être construites de façon permanente, afin de réduire le besoin de solutions temporaires et de réduire au minimum les conséquences des inondations sur les infrastructures futures. Certaines municipalités ont déjà adopté l’idée de construire des installations permanentes plutôt que temporaires pour soutenir les opérations d’intervention.
ODA 34	Il est nécessaire de sensibiliser davantage le public au programme Surveillance des cours d’eau, à l’implication du gouvernement et aux ressources disponibles.	34a	Chaque année, les collectivités potentiellement touchées par la crue printanière devraient organiser des réunions de préparation aux inondations. Celles-ci devraient être coordonnées entre le CGRU et les groupes communautaires locaux. Ces réunions devraient donner l’occasion aux premiers intervenants (y compris l’OMU NB) de parler de la préparation aux inondations. Elles viseraient à accroître la préparation personnelle, à renforcer la confiance du public dans l’intervention et à permettre aux citoyens de partager également entre eux les pratiques exemplaires.

ODA 35	Les leçons tirées des interventions précédentes en cas d'inondation n'ont pas été exploitées ou mises à profit pour améliorer les opérations futures.	35a	Bien que des progrès aient été réalisés pour tirer les leçons mises en évidence immédiatement après les inondations de la crue printanière de 2018, un examen détaillé de toutes les analyses après action des événements, y compris le présent rapport, devrait être entrepris pour élaborer un plan d'amélioration pour la province.
---------------	---	------------	--

7. CONCLUSION

La réponse globale aux crues printanières de 2018 a été considérée comme un succès du point de vue du public [4] ainsi que de celui des intervenants et des organismes d'intervention. L'intervention a été coordonnée entre plusieurs paliers de gouvernement, l'information étant transmise des autorités provinciales aux régions, aux municipalités et aux intervenants pour appuyer une prise de décision éclairée et efficace. Cependant, les conclusions de ce rapport pourraient être utilisées pour améliorer les plans et processus existants, améliorer les liens de communication et accroître la préparation des autorités provinciales à des interventions face à ce type et à d'autres types de situations d'urgence à l'avenir.

La principale conclusion de ce processus d'AAA a été la mise en évidence du manque d'un programme gouvernemental officiel pour soutenir les activités annuelles de préparation, de planification, d'intervention et de rétablissement de Surveillance des cours d'eau. La mise en œuvre d'un programme officiel pourrait servir à soutenir les principaux éléments de l'intervention, y compris des budgets pour des ressources supplémentaires, à la fois au sein de l'OMU NB et dans les ministères de soutien, la possibilité d'une éducation du public plus formelle et plus structurée et la formalisation des processus à l'appui de la communication et le partage de l'information interorganismes. La formalisation du programme Surveillance des cours d'eau pourrait également venir à l'appui d'activités de préparation et de prévention à l'année, notamment la cartographie des plaines inondables et le soutien aux municipalités en matière d'exigences de zonage, ainsi que des mesures d'atténuation pour les infrastructures existantes, y compris l'utilisation potentielle de vérifications en matière d'inondation.

Bien que dans l'ensemble, l'information ait été gérée et que les activités d'intervention aient été coordonnées entre plusieurs organismes d'intervention, certains processus de coordination des activités n'étaient pas clairs, étaient incohérents ou nécessitaient des modifications pour maximiser leur efficacité. Certaines de ces inefficacités ont déjà été corrigées par l'embauche de CGRU supplémentaires pour soutenir la mise en place et la promotion des relations au sein de leur région. D'autres nécessitent des directives plus formelles de la part des autorités provinciales, accompagnées de processus applicables et d'éventuelles modifications législatives.

Les propriétaires et exploitants d'IE ont contribué de manière extrêmement positive à l'intervention en fournissant des ressources et de l'équipement pour soutenir les opérations des bateaux, les évacuations et d'autres activités d'intervention. Cependant, les plans et les processus d'interaction avec ces partenaires pendant une urgence, ainsi que la détermination, la gestion et l'allocation des ressources, devraient être modifiés ou mis en œuvre à l'appui d'une approche efficace et cohérente des opérations d'urgence.

Le gouvernement provincial a travaillé fort pour assurer des messages cohérents et exacts pour le public. Cependant, les outils mis en place à l'échelon municipal pour communiquer et partager l'information avec le public étaient incohérents et pas toujours accessibles. La mise en œuvre d'outils d'alerte publique et d'un logiciel de cartographie des inondations à l'échelon



provincial pourrait être utilisée pour mieux favoriser la cohérence des renseignements diffusés au public, tout en réduisant les efforts de dédoublement à l'échelon municipal et en obtenant potentiellement des économies en cas d'achat à plus grande échelle.

Enfin, il a été déterminé que bien que des efforts aient été déployés pour partager l'information avec le public concernant les risques d'inondation, les activités de préparation et les résultats des prévisions, le public et les décideurs locaux cherchaient encore des renseignements supplémentaires.



Les images visuelles des eaux de crue le long de la rivière, les données des mesures de niveau et toutes les données applicables disponibles auprès des partenaires d'IE ont toutes été recensées comme susceptibles d'être incluses dans les sites Web d'information publique. On a également déterminé que des conseils pour comprendre les résultats des prévisions et des renseignements supplémentaires concernant les effets à long terme sur la santé étaient importants en matière de partage de renseignements avec le public. Une occasion d'amélioration existe également relativement aux méthodes et aux supports de partage de l'information avec le public. Outre le recours aux réseaux sociaux et aux sites Web gouvernementaux, il faudrait envisager de tirer parti de réunions publiques et de la distribution de dépliants.

Bien que plusieurs mesures visant à améliorer la préparation et l'intervention en cas d'urgence aient été prises immédiatement après la crue printanière de 2018, ces améliorations devraient se poursuivre. Prendre des mesures allant dans le sens des recommandations contenues dans ce rapport contribuerait à atténuer les problèmes lors de futures interventions et servirait à soutenir des opérations efficaces et efficientes dans des réponses face à des inondations similaires.



RÉFÉRENCES

- [1] Ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux du Nouveau-Brunswick. (2012). *Base de données historique sur les inondations*. Consulté au <https://www.elgegl.gnb.ca/0001/fr/Inondation/Rechercher>.
- [2] Ministère de la Justice et de la Sécurité publique du Nouveau-Brunswick. (Avril 2018). *Le bassin de la rivière Saint-Jean pourrait atteindre le seuil d'inondation au cours des prochains jours*. Consulté au <https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/nouvelles/alerte/alerte.2018.04.0439.html>.
- [3] Ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux du Nouveau-Brunswick. *Prévisions de 3 jours – Rivière Saint-Jean, avril 2018*.
- [4] Corporate Research Associates. (Juin 2018). *Widespread satisfaction with the emergency response to the recent NB flooding event*. Consulté au : <https://cra.ca/widespread-satisfaction-with-the-emergency-response-to-the-recent-nb-flooding-event/>.
- [5] Ministère de la Justice et de la Sécurité publique du Nouveau-Brunswick. *Plan des mesures d'urgence de la province du Nouveau-Brunswick (Plan provincial tous risques)*, juin 2017.
- [6] Ministère de la Sécurité publique du Nouveau-Brunswick. *Plan d'urgence provincial du Nouveau-Brunswick en cas d'inondation*, mars 2010.
- [7] Canadian Broadcasting Company (CBC). (Juin 2018). *Flood-hazard mapping coming to province in 2019*. Consulté au <https://www.cbc.ca/news/canada/new-brunswick/flood-cartographie-des-risques-1.4726968>.
- [8] Ministère de la Sécurité publique du Nouveau-Brunswick. *Plan de gestion des situations d'urgence nucléaire hors site de Point Lepreau*, août 2018.

ANNEXE A. CHRONOLOGIE DES ÉPISODES

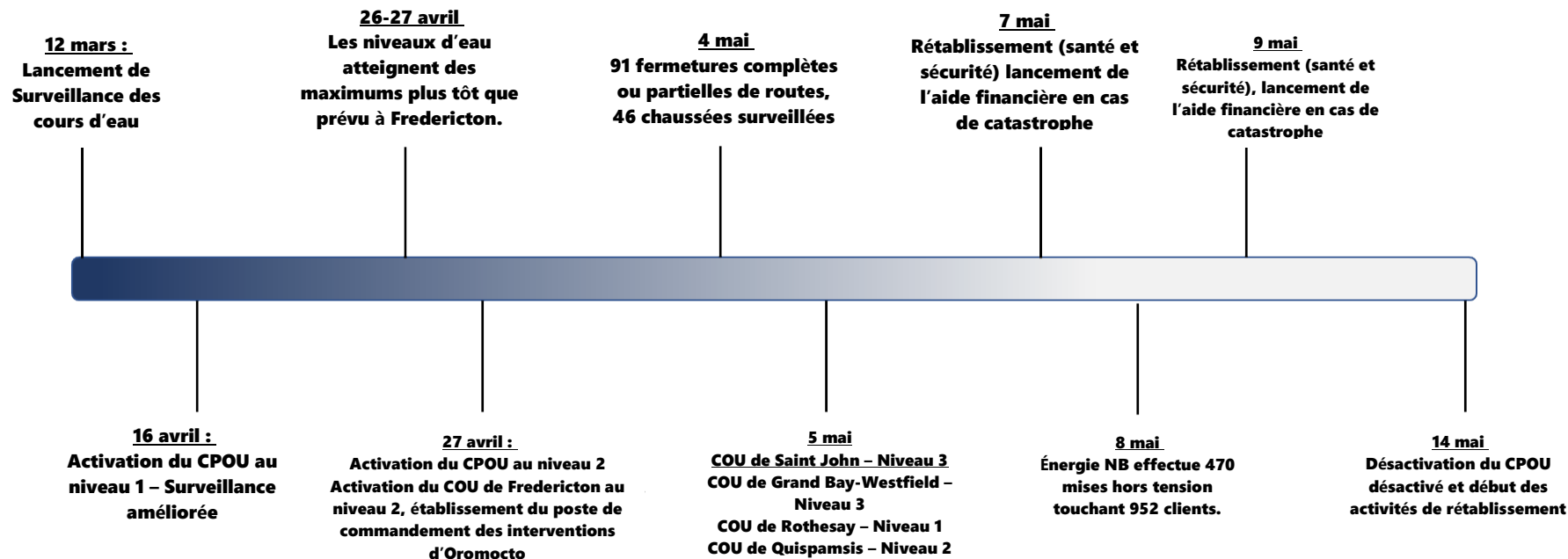


Figure 11 : Chronologie des épisodes clés des inondations de 2018

ANNEXE B. QUESTIONS DE L'ENQUÊTE EN LIGNE

Les questions d'enquête suivantes ont été incluses dans l'enquête en ligne distribuée aux représentants des centres d'opérations provinciaux, régionaux et locaux qui ont participé à l'intervention contre les inondations de 2018.

QUESTIONS DU SONDAGE SUR LE RAAA PRÉPARÉ À LA SUITE DES INONDATIONS DE LA CRUE PRINTANIÈRE DE 2018 AU Nouveau-Brunswick

Objectifs (usage interne seulement)

Les questions du sondage s'inscrivent dans le cadre d'un processus de collecte des données à plusieurs volets qui vise à recueillir des rétroactions quantitatives et qualitatives face à l'élaboration du rapport d'analyse après action (RAAA). Le premier volet comprend un sondage sur le Web qui nous procurera une base de référence afin de déterminer la pertinence des activités d'intervention dans le cadre des inondations causées par la crue printanière de 2018. Les résultats du sondage sur le Web contribueront subséquemment à l'élaboration d'un deuxième volet de collecte des données plus exhaustif et détaillé (c.-à-d. entrevues individuelles).

Page d'accueil

Bienvenue au sondage sur les inondations de la crue printanière de 2018 au Nouveau-Brunswick.

Contexte

Au cours du printemps 2018, des parties de la province du Nouveau-Brunswick ont connu des niveaux d'inondation historiques. Cette situation a entraîné la mise en service du Centre des opérations d'urgence du Nouveau-Brunswick (COUNB), de cinq centres régionaux des opérations d'urgence (CROU) et de plusieurs centres municipaux des opérations d'urgence (CMOU). Le gouvernement du Nouveau-Brunswick réalise un examen des activités de préparation en cas d'urgence, d'atténuation et d'intervention à la suite des inondations causées par la crue printanière.

Le présent examen a pour objet d'étudier l'efficacité des opérations d'urgence, et non d'évaluer le rendement d'une organisation, d'une personne ou d'un groupe de personnes en particulier.

Le questionnaire

Le questionnaire sera accessible du 13 au 20 mars 2019.



Il devrait vous prendre environ 20 minutes pour répondre au sondage. Il n’y a pas de limite de temps pour remplir le sondage, mais toutes les réponses doivent être entrées lors de la même session.

Votre anonymat sera protégé; seule une compilation de la rétroaction reçue pendant le sondage sera utilisée pour produire le rapport final et pour des fins de documentation. Toutes les interventions dans le cadre du sondage seront protégées.

Si vous avez des questions au sujet du présent sondage, veuillez communiquer avec Alicia Armitage, a.armitage@calian.com ou 613-599-8600, poste 2349.

Introduction

1.	À quels centres des opérations ou rôles fonctionnels avez-vous participé pendant les opérations nécessitées par les inondations causées par la crue printanière de 2018? (Choisissez toutes les réponses pertinentes)	<p>Cases à cocher</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Centre provincial des opérations d'urgence B. Centre régional des opérations d'urgence C. Centre des opérations d'urgence local ou de district D. Poste de commandement du lieu d'incident E. Poste de commandement mobile F. Centre d'accueil G. Organisme non gouvernemental (ONG) H. Autre : _____
----	---	---

Processus

2.	<p>Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a trois niveaux de mise en service du CMOU :</p> <p>Niveau 1 – Surveillance accrue – comprend la diffusion de l’information aux parties intéressées quand une urgence est prévue de façon à prévoir une période d’alerte. Aucune intervention n’est nécessaire pour le moment.</p> <p>Niveau 2 – Mise en service partielle – se produit quand les conséquences de la situation sont évidentes. Les parties intéressées reçoivent un</p>	<p>Matrice (choisir entre les options A à G pour chaque énoncé (A et B) au point 2)</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Pas du tout d'accord B. Pas d'accord C. Sans opinion D. D'accord E. Tout à fait d'accord
----	---	---



		<p>briefing et appuient la gestion de l'intervention.</p> <p>Niveau 3 – Mise en service complète – se produit quand les parties intéressées sont activement mobilisées et qu'une coordination continue ainsi qu'une intervention en bonne et due forme sont nécessaires.</p> <p>Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés ci-dessous.</p> <p>A. L'escalade par le gouvernement au niveau 3 de la mise en service du CMOU dans le cadre des opérations qui ont été déclenchées en réaction aux inondations de la crue printanière de 2018 était opportune et appropriée pour faire face à cette urgence.</p> <p>B. Mon centre de décision est passé à un niveau approprié en temps utile.</p>	<p>F. Sans objet</p> <p>G. Non observé</p>
	a.	<p>Commentaires :</p>	<p>Question ouverte</p> <p>(Boîte de commentaires)</p>
3.		<p>Pendant les opérations qui ont été déclenchées en réaction aux inondations de la crue printanière de 2018, étiez-vous affecté à un centre des opérations (poste de commandement du lieu d'incident, centre des opérations d'urgence) dans lequel la structure du Système de gestion des incidents (SGI) ou du Système de commandement des interventions (SCI) a été mise en œuvre?</p>	<p>Choix multiples</p> <p>A. Oui</p> <p>B. Non</p> <p>Logique : si la réponse est négative, passez à la question 5</p>
	a.	<p>Commentaires :</p>	<p>Question ouverte</p> <p>(Boîte de commentaires)</p>
4.		<p>Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec l'énoncé suivant : « Toutes les fonctions nécessaires du Système de gestion des incidents (SGI) ou du Système de commandement des interventions (SCI) ont été adéquatement attribuées ».</p>	<p>Choix multiples</p> <p>H. Pas du tout d'accord</p> <p>I. Pas d'accord</p> <p>J. Sans opinion</p> <p>K. D'accord</p> <p>L. Tout à fait</p>

			d'accord M. Sans objet N. Non observé
	a.	Commentaires :	Question ouverte (Boîte de commentaires)
5.		<p>Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés ci-dessous :</p> <p>A. Les municipalités et les régions constituées qui ont été touchées avaient mis en place des plans en cas d'urgence pour soutenir la conduite des opérations d'urgence</p> <p>B. Les plans locaux en cas d'urgence sont harmonisés par rapport aux exigences du Plan des mesures d'urgence de la province du Nouveau-Brunswick et d'autres plans de soutien.</p>	<p>Matrice (choisir entre les options A à G pour chaque énoncé (A et B) au point 5)</p> <p>A. Pas du tout d'accord</p> <p>B. Pas d'accord</p> <p>C. Sans opinion</p> <p>D. D'accord</p> <p>E. Tout à fait d'accord</p> <p>F. Sans objet</p> <p>G. Non observé</p>
	a.	Commentaires :	Question ouverte (Boîte de commentaires)
6.		Les conséquences des inondations (p. ex. fermetures de routes, risques de crues soudaines, dommages aux bâtiments) ont-elles nui aux opérations d'intervention?	<p>Choix multiples</p> <p>A. Non</p> <p>B. Très peu</p> <p>C. Un peu</p> <p>D. Beaucoup</p> <p>E. Sans objet</p> <p>F. Non observé</p>
	a.	Commentaires :	Question ouverte (Boîte de commentaires)
7.		Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec l'énoncé suivant : « Les opérations de planification et d'intervention en cas d'urgence ont été menées adéquatement à l'échelon local ».	<p>Choix multiples</p> <p>A. Pas du tout d'accord</p> <p>B. Pas d'accord</p> <p>C. Sans opinion</p>

			<p>D. D'accord E. Tout à fait d'accord F. Sans objet G. Non observé</p> <p>Logique : Si vous choisissez une réponse de D à G, passez à la question 10.</p>
8.		De quelles façons les interventions locales en cas d'urgence ont-elles été améliorées? (Choisissez toutes les réponses pertinentes)	<p>Cases à cocher</p> <p>A. Ressources en personnel supplémentaires B. Matériel supplémentaire C. Modifications aux plans actuels de gestion des urgences D. Plans de gestion des urgences supplémentaires E. Demandes de soutien supplémentaires (p. ex. assistance mutuelle) F. Communications supplémentaires avec le gouvernement provincial et le coordonnateur régional G. Méthodes différentes pour communiquer avec le gouvernement provincial et le</p>



			<p>coordonnateur régional</p> <p>H. Messages publics supplémentaires</p> <p>I. Autres : _____</p>
9.		<p>Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec l'énoncé suivant : « La période de transition entre les activités d'intervention et les activités de rétablissement a été menée conformément aux plans et aux procédures ».</p>	<p>Choix multiples</p> <p>A. Pas du tout d'accord</p> <p>B. Pas d'accord</p> <p>C. Sans opinion</p> <p>D. D'accord</p> <p>E. Tout à fait d'accord</p> <p>F. Sans objet</p> <p>G. Non observé</p>
	a.	<p>Commentaires :</p>	<p>Question ouverte</p> <p>(Boîte de commentaires)</p>

Coordination inter-organisme

10.		<p>Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants : « Les mesures de préparation, d'atténuation et d'intervention ont été adéquatement coordonnées entre mon centre des opérations et les organismes de soutien suivants : »</p> <p>A. Le gouvernement provincial</p> <p>B. Les organisations municipales de mesures d'urgence;</p> <p>C. Les comités régionaux de mesures d'urgence</p> <p>D. Les organismes non gouvernementaux (p. ex. les organismes bénévoles)</p> <p>E. Les infrastructures essentielles</p> <p>F. Autres</p>	<p>Matrice (choisir entre les options A à G pour chaque énoncé (A à F) au point 10)</p> <p>A. Pas du tout d'accord</p> <p>B. Pas d'accord</p> <p>C. Sans opinion</p> <p>D. D'accord</p> <p>E. Tout à fait d'accord</p> <p>F. Sans objet</p> <p>G. Non observé</p>
	a.	<p>Commentaires :</p>	<p>Question ouverte</p>



			(Boîte de commentaires)
11.		Quel degré de sensibilisation à la situation avez-vous maintenu pendant que vous étiez en train d'appuyer les opérations d'urgence? (c.-à-d. à quel point avez-vous compris la situation en cours? Vous êtes-vous senti « au courant » de l'évolution de la situation?)	<p>Choix multiples</p> <p>G. Nul H. Très peu I. Un peu J. Moyennement K. Au-dessus de la moyenne A. Exceptionnel</p>
	a.	Commentaires :	<p>Question ouverte</p> <p>(Boîte de commentaires)</p>
12.		Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec l'énoncé suivant : « Suffisamment d'information de nature technique (p. ex. hydrologie, météorologie) était disponible à mon centre des opérations ».	<p>Choix multiples</p> <p>A. Pas du tout d'accord B. Pas d'accord C. Sans opinion D. D'accord E. Tout à fait d'accord F. Sans objet G. Non observé</p>
	a.	Commentaires :	<p>Question ouverte</p> <p>(Boîte de commentaires)</p>
13.		Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec l'énoncé suivant : « L'utilisation de logiciels a appuyé efficacement la gestion et la diffusion de l'information (p. ex. journal des événements, imagerie, cartes, demandes de ressources, fermetures de routes, conditions météorologiques) entre les organismes intervenants ».	<p>Choix multiples</p> <p>A. Pas du tout d'accord B. Pas d'accord C. Sans opinion D. D'accord E. Tout à fait d'accord F. Sans objet</p>
	a.	Commentaires :	<p>Question ouverte</p> <p>(Boîte de commentaires)</p>
14.		Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec l'énoncé suivant : « Les services bénévoles ont été adéquatement coordonnés par les services d'intervention concernés ».	<p>Choix multiples</p> <p>A. Pas du tout d'accord B. Pas d'accord C. Sans opinion D. D'accord</p>

			E. Tout à fait d'accord F. Sans objet G. Non observé
	a.	Commentaires :	Question ouverte (Boîte de commentaires)

Infrastructures essentielles

15.		<p>Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec l'énoncé suivant : « Les propriétaires et les exploitants d'infrastructure essentielle étaient au courant de l'impact potentiel que la situation pourrait avoir sur leur infrastructure ».</p>	<p>Choix multiples</p> <p>A. Pas du tout d'accord B. Pas d'accord C. Sans opinion D. D'accord E. Tout à fait d'accord F. Sans objet G. Non observé</p>
	a.	Commentaires :	<p>Question ouverte</p> <p>(Boîte de commentaires)</p>
16.		<p>Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants : « L'information a circulé facilement entre les propriétaires et exploitants d'infrastructure essentielle et les autres organismes d'intervention à soutenir » :</p> <p>A. Coordination des mesures d'intervention B. Communication efficace</p>	<p>Matrice (choisir entre les options A à G pour chaque énoncé (A et B) au point 16)</p> <p>A. Pas du tout d'accord B. Pas d'accord C. Sans opinion D. D'accord E. Tout à fait d'accord F. Sans objet G. Non observé</p>
	a.	Commentaires :	<p>Question ouverte</p> <p>(Boîte de commentaires)</p>
17.		<p>Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec l'énoncé suivant : « Les propriétaires et les exploitants d'infrastructure essentielle ont pris des mesures adéquates pour atténuer les risques de sorte que leurs systèmes, services et produits soient disponibles ».</p>	<p>Choix multiples</p> <p>A. Pas du tout d'accord B. Pas d'accord C. Sans opinion D. D'accord E. Tout à fait d'accord F. Sans objet</p>

			G. Non observé
	a.	Commentaires :	Question ouverte (Boîte de commentaires)
18.		<p>Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec l'énoncé suivant : « Les politiques en vigueur étaient adéquates pour appuyer la réception et l'utilisation de dons du secteur privé (p. ex. bateaux, camions, excavatrices, personnel) ».</p>	<p>Choix multiples</p> <p>A. Pas du tout d'accord B. Pas d'accord C. Sans opinion D. D'accord E. Tout à fait d'accord F. Sans objet G. Non observé</p>
	a.	Commentaires :	Question ouverte (Boîte de commentaires)

Communications

		<p>Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants : « L'information concernant la situation a circulé librement entre mon organisation et les organismes d'aide suivants : »</p> <p>A. Le gouvernement provincial B. Les organisations municipales de mesures d'urgence; C. Les comités régionaux de mesures d'urgence D. Les organismes non gouvernementaux (p. ex. bénévoles) E. Les infrastructures essentielles F. Autres</p>	<p>Matrice (choisir entre les options A à G pour chaque énoncé (A à F) au point 19)</p> <p>B. Pas du tout d'accord C. Pas d'accord D. Sans opinion E. D'accord F. Tout à fait d'accord G. Sans objet H. Non observé</p>
	a.	Commentaires :	Question ouverte (Boîte de commentaires)
20.		<p>Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants concernant la circulation de l'information entre les centres</p>	<p>Matrice (choisir entre les options A à F pour chaque énoncé (A à D) au point 20)</p> <p>A. Pas du tout d'accord</p>

	<p>d'opérations :</p> <ul style="list-style-type: none"> A. L'information a été partagée au moyen d'une terminologie commune B. L'information a été diffusée par les bonnes voies hiérarchiques C. L'information était cohérente, concise et à jour D. L'information a été transmise à intervalles réguliers et attendus à mon centre d'opérations 	<ul style="list-style-type: none"> B. Pas d'accord C. Sans opinion D. D'accord E. Tout à fait d'accord F. Sans objet
a.	<p>Commentaires :</p>	<p>Question ouverte</p> <p>A. (Boîte de commentaires)</p>
21.	<p>Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants : « Les objectifs, les stratégies et les tactiques étaient définis et communiqués adéquatement » :</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Aux intervenants B. Entre les centres d'opérations C. Aux partenaires du domaine des infrastructures essentielles D. À d'autres organismes d'intervention, y compris aux organismes non gouvernementaux (ONG) E. À l'intérieur de mon centre d'opérations 	<p>Matrice (choisir entre les options A à G pour chaque énoncé (A à E) au point 21)</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Pas du tout d'accord B. Pas d'accord C. Sans opinion D. D'accord E. Tout à fait d'accord F. Sans objet G. Non observé
	<p>Commentaires :</p>	<p>Question ouverte</p> <p>(Boîte de commentaires)</p>
22.	<p>Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants concernant la diffusion de l'information au public :</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Les avertissements concernant le temps violent et les risques potentiels ont été portés à la connaissance du public avant 	<p>Matrice (choisir entre les options A à G pour chaque énoncé (A à I) au point 22)</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Pas du tout d'accord B. Pas d'accord C. Sans opinion D. D'accord E. Tout à fait d'accord F. Sans objet

	<p>l'urgence</p> <p>B. L'information concernant le temps violent et le danger imminent a été portée à la connaissance du public</p> <p>C. L'information concernant les efforts immédiats d'intervention a été portée à la connaissance du public (p. ex. déblaiement, fermeture de routes, recherche et sauvetage, victimes, etc.)</p> <p>D. L'information concernant les efforts continus d'intervention a été portée à la connaissance du public (p. ex. centres d'accueil, centres de soutien, etc.)</p> <p>E. L'information concernant l'aide psychosociale a été portée à la connaissance du public (p. ex. lignes d'assistance, assurance, etc.)</p> <p>F. L'information destinée au public a circulé en temps utile</p> <p>G. L'information destinée au public était exacte ou avait été adéquatement corrigée au besoin</p> <p>H. L'information a été diffusée sur des plates-formes (p. ex. radio, réseaux sociaux, bulletins communautaires, textos, visites à domicile) accessibles à tous les membres du public</p> <p>I. L'information a été portée à la connaissance du public dans une présentation facile à comprendre et à assimiler</p>	<p>G. Non observé</p>
	<p>a. Commentaires :</p>	<p>Question ouverte</p> <p>(Boîte de commentaires)</p>
23.	<p>Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec l'énoncé suivant : « L'information rendue publique par tous les organismes intervenants</p>	<p>Choix multiples</p> <p>A. Pas du tout d'accord</p> <p>B. Pas d'accord</p>



	véhiculait un message cohérent ».	<p>C. Sans opinion</p> <p>D. D'accord</p> <p>E. Tout à fait d'accord</p> <p>F. Sans objet</p> <p>G. Non observé</p>
a.	Commentaires :	<p>Question ouverte</p> <p>(Boîte de commentaires)</p>

Préparation

24.	<p>Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec l'énoncé suivant : « Je me suis senti en confiance et à l'aise dans mon rôle et mes responsabilités pendant les opérations ».</p>	<p>Choix multiples</p> <p>A. Pas du tout d'accord</p> <p>B. Pas d'accord</p> <p>C. Sans opinion</p> <p>D. D'accord</p> <p>E. Tout à fait d'accord</p> <p>F. Sans objet</p>
a.	Commentaires :	<p>Question ouverte</p> <p>(Boîte de commentaires)</p>
25.	<p>Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés ci-dessous. « J'estime que, pendant les opérations en réaction aux inondations de la crue printanière de 2018, les organismes d'intervention ont disposé des ressources nécessaires en personnel pour poursuivre les opérations dans les circonstances suivantes » :</p> <p>A. Les activités de préparation (c.-à-d. prévisions, avertissements, surveillance)</p> <p>B. Les opérations d'intervention immédiate (c.-à-d. mise en service)</p> <p>C. Opérations à long terme (c.-à-d. intervention prolongée)</p> <p>D. Maintien des services réguliers au jour le jour</p>	<p>Matrice (choisir entre les options A à G pour chaque énoncé (A à D) au point 25)</p> <p>A. Pas du tout d'accord</p> <p>B. Pas d'accord</p> <p>C. Sans opinion</p> <p>D. D'accord</p> <p>E. Tout à fait d'accord</p> <p>F. Sans objet</p> <p>G. Non observé</p>
a.	Commentaires :	Question ouverte

			(Boîte de commentaires)
26.		<p>Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec l'énoncé suivant : « Mon secteur de service disposait de matériel adéquat pour appuyer les opérations d'intervention et répondre aux besoins suivants » :</p> <p>A. Opérations de sauvetage B. Communications (p. ex. radios) C. Opérations publiques d'intervention (p. ex. sacs de sable, sable) D. Opérations générales d'intervention (p. ex. réparation des chenaux d'érosion, blocage des chaussées inondées, etc.) E. Opérations des premiers répondants (p. ex. équipement de protection individuelle) F. Autres</p>	<p>Matrice (choisir entre les options A à G pour chaque énoncé (A à F) au point 26)</p> <p>A. Pas du tout d'accord B. Pas d'accord C. Sans opinion D. D'accord E. Tout à fait d'accord F. Sans objet G. Non observé</p>
	a.	Commentaires :	<p>Question ouverte</p> <p>(Boîte de commentaires)</p>
27.		<p>Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec l'énoncé suivant : « Dans son ensemble, le programme du Nouveau-Brunswick en matière de sensibilisation du public à la préparation aux situations d'urgence fournit de l'information pertinente aux résidents, laquelle a permis une intervention éclairée ».</p>	<p>Choix multiples</p> <p>A. Pas du tout d'accord B. Pas d'accord C. Sans opinion D. D'accord E. Tout à fait d'accord F. Sans objet</p> <p>Logique : Si vous avez choisi D, E ou F, passez à la question 31</p>
28.		<p>Quelle information supplémentaire pourrait être fournie pour améliorer la préparation du public aux inondations futures? (cochez toutes les cases pertinentes)</p>	<p>Cases à cocher</p> <p>A. Indicateurs possibles d'inondation B. Préparation matérielle de chaque ménage C. Sources officielles d'information D. Niveaux de matériel personnel en cas</p>

			d'urgence (p. ex. 72 heures) E. Autres (veuillez expliquer) :
29.	Quelle formation future vous aiderait à vous acquitter de vos tâches plus efficacement lors d'une autre situation d'intervention en cas d'urgence? (cochez toutes les cases pertinentes)	Cases à cocher	<ul style="list-style-type: none"> A. Formation propre à la fonction B. Formation propre au centre d'opérations (p. ex. poste de commandement du lieu d'incident, centre de commandement du secteur de service, centre des opérations d'urgence) C. Formation sur toutes les opérations d'urgence en présence d'un danger D. Formation sur les plans, les procédures et les processus en cas d'urgence du secteur de service E. Conseils sur les communications efficaces entre de multiples organismes F. Exercices d'urgence planifiés G. Autres (veuillez expliquer)
30.	Selon vous, qu'est-ce qui améliorerait les opérations dans de futures situations? (cochez toutes les cases pertinentes)	Cases à cocher	<ul style="list-style-type: none"> A. Régler les lacunes dans les plans et les procédures en cas d'urgence B. Fournir aux employés une formation polyvalente sur des rôles multiples à l'intérieur de leur centre d'opérations afin de leur permettre de jouer de multiples rôles fonctionnels C. Passer en revue ou régulariser les procédures de coordination avec les partenaires chargés des infrastructures essentielles D. Déterminer au préalable les ressources disponibles des partenaires chargés des infrastructures essentielles qui pourraient être mises à contribution en cas d'urgence E. Accroître les capacités en ressources et en personnel au niveau local F. Autres (veuillez préciser ci-dessous) :



Conclusion

31.	Selon vous, quels ont été les aspects les plus réussis des opérations d'intervention lors des inondations de 2018?	Question ouverte (Boîte de commentaires)
32.	Selon vous, quels ont été les aspects les moins réussis des opérations d'intervention lors des inondations de 2018?	Question ouverte (Boîte de commentaires)
33.	Commentaires additionnels :	Question ouverte (Boîte de commentaires)

Nous vous remercions d'avoir répondu au sondage sur les inondations causées au Nouveau-Brunswick par la crue printanière de 2018.

Vos réponses fourniront une rétroaction fort utile pour le processus d'évaluation. L'information recueillie contribuera à mettre au point des possibilités de suivi des données recueillies et à déterminer les principales conclusions, les meilleures pratiques et les occasions d'amélioration afin d'appuyer les futurs efforts d'intervention opérationnelle multi-organisme.

Veuillez communiquer avec Alicia Armitage, a.armitage@calian.com, si vous avez des questions ou des préoccupations concernant le présent questionnaire.

ANNEXE C. QUESTIONS D'ENTREVUE

Les questions suivantes ont été utilisées pour guider les entrevues en personne avec des représentants de divers centres d'opérations provinciaux, régionaux et locaux qui ont participé à l'intervention contre les inondations de 2018.

Introduction

Nom :	
Poste(s) pour la réponse à l'incident :	
Centre(s) opérationnel(s) :	

Processus

1.	A.	Le niveau d'activation du CPOU (niveau 2) pour l'intervention en cas d'inondation était-il approprié? (Tenez compte du nombre de municipalités et d'organisations touchées impliquées dans l'intervention.)	
1.	B.	Y a-t-il eu des conflits ou de la confusion avec les COU régionaux et municipaux activés à différents niveaux? (par exemple CROU 11 activé au niveau 3 à compter du 27 avril, COU municipal de Quispamsis activé au niveau 1 tout au long de l'épisode)	
1.	C.	Optionnel : L'activation des COU a-t-elle été effectuée en temps opportun?	
2.	A.	Dans votre domaine d'intervention, quels défis, le cas échéant, avez-vous rencontrés pour répondre aux besoins en personnel?	

2.	B.	Optionnel : Des postes ou du personnel supplémentaires étaient-ils nécessaires à l'appui des activités de préparation (c'est-à-dire en matière de prévisions, d'avertissements et de surveillance)?	
2.	C.	Comment avez-vous relevé les défis en matière d'exigences de personnel et que pourrait-on faire pour atténuer ces problèmes à l'avenir?	

2.	D.	Optionnel : Y a-t-il des mesures particulières qui pourraient être mises en œuvre pour soutenir les opérations à long terme? (Par exemple la formation de personnel polyvalent)	
2.	E.	Depuis l'inondation, d'autres coordonnateurs régionaux de la gestion des urgences ont été embauchés et des postes vacants ont été pourvus. Quel effet, le cas échéant, pensez-vous que cela aura sur les opérations futures?	
3.	A.	Les plans de préparation et d'intervention en cas d'urgence à l'échelon municipal étaient-ils suffisants pour soutenir le niveau d'intervention requis pour faire face aux inondations locales?	
3.	B.	Avez-vous observé un décalage entre les plans municipaux et provinciaux? Si oui, quels défis cela a-t-il créés? Comment ces défis ont-ils été minimisés ou surmontés?	
3.	C.	Quels sont les changements aux plans municipaux nécessaires pour assurer l'harmonisation avec les opérations d'intervention provinciales à l'avenir?	
3.	D.	Optionnel : Quels facteurs avez-vous observés qui ont contribué au succès des opérations de réponse à l'échelon local?	
4.	A.	Compte tenu de la nature récurrente des crues printanières du Nouveau-Brunswick, quels plans et processus pourraient être préparés à l'avance pour minimiser les effets négatifs de l'inondation sur les interventions d'urgence (par exemple un plan de continuité des activités)?	

4.	B.	Quelles mesures physiques d'atténuation (par exemple des améliorations aux infrastructures) pourraient-elles être mises en œuvre pour atténuer les effets négatifs des inondations sur les interventions d'urgence?	
----	----	---	--

Coordination interorganismes

5.	A.	Avez-vous rencontré des problèmes de coordination des activités tout au long de l'intervention? Si oui, quels étaient-ils?	
5.	B.	Comment ces problèmes de coordination pourraient-ils être évités à l'avenir?	
6.	A.	Comment (par qui) avez-vous reçu des renseignements de nature technique (par exemple en matière d'hydrologie ou de météorologie)?	
6.	B.	Optionnel : Est-ce qu'un groupe, travaillant à l'échelon provincial, se consacrant à la réception, à l'analyse et à la diffusion de l'information technique, bénéficierait aux décideurs?	
7.	A.	Quels outils ont été utilisés pour soutenir la gestion et la diffusion de l'information?	
7.	B.	Y a-t-il eu des difficultés à utiliser ces outils?	
7.	C.	Des améliorations pourraient-elles être apportées aux outils existants ou des outils supplémentaires pourraient-ils être utilisés pour prendre en charge ces fonctions?	

Infrastructures essentielles

8.	A.	Quels types de renseignements ont été partagés entre les opérateurs d'IE et les organismes d'intervention?	
8.	B.	Comment ces renseignements ont-ils soutenu l'intervention?	

8.	C.	Que pourrait-on faire pour formaliser ces processus de partage de renseignements et améliorer davantage l'intégration des IE dans la réponse provinciale, régionale et locale?	
9.	A.	L'utilisation de bateaux du secteur privé a été mise en évidence comme un facteur clé positif pour certains aspects de la réponse.	

		Quelles autres ressources du secteur privé pourraient être envisagées pour une utilisation lors de futures inondations?	
9.	B.	Comment des accords préétablis (par exemple des listes de fournisseurs privilégiés, des contrats, un système de gestion des bénévoles) pourraient-ils être utilisés pour soutenir la fourniture de ces ressources pour des épisodes futurs?	

Communications

10.	A.	Avez-vous observé des cas où la communication était un défi avec d'autres organismes d'intervention? Si oui, comment ces défis ont-ils été surmontés?	
11.	A.	Comment les objectifs, les stratégies et les tactiques concernant l'incident ont-ils été communiqués aux organismes d'intervention? (Par exemple par le biais de rapports de situation, d'un plan d'action en cas d'incident, de téléconférences, etc.)	
11.	B.	Question optionnelle : Manquait-il des renseignements nécessaires pour étayer la prise de décision dans votre centre des opérations?	
12.	A.	Comment la confiance du public a-t-elle été contrôlée pendant les opérations? En d'autres termes, comment avez-vous vérifié que les messages officiels étaient bien reçus par le public?	
12.	B.	À votre avis, quelles mesures supplémentaires, le cas échéant, auraient pu être prises par le personnel d'intervention pour assurer ou optimiser la confiance du public? (Par exemple des activités de sensibilisation du public)	

13.	A.	Comment les communications publiques à l'échelon local ont-elles été coordonnées avec les messages officiels des autorités provinciales?	
-----	----	--	--

Préparation

14.	A.	Dans votre zone opérationnelle, quelqu'un a-t-il été chargé d'activités ou affecté à un rôle pour lequel il n'avait peut-être pas reçu de formation adéquate?	
15.	A.	Votre zone de service disposait-elle de l'équipement nécessaire pour soutenir les opérations d'intervention et répondre aux besoins du public? Si non, quels équipements supplémentaires auraient été nécessaires pour prendre en charge ces fonctions?	
16.	A.	Quels renseignements supplémentaires pourraient être fournis au public par le biais de programmes d'éducation pour mieux le préparer aux inondations?	
16.	B.	Comment ces renseignements devraient-ils être partagés avec le public (par exemple par le biais d'ateliers communautaires, de brochures, de publicités, de communications sur les réseaux sociaux, etc.)?	

ANNEXE D. ACRONYMES

Le présent rapport pourrait contenir les acronymes suivants :

AAA	Analyse après action
BCPS	Bureau du conseiller provincial en matière de sécurité
CDART	Équipe canadienne d'intervention en cas de catastrophe animale
CGRU	Coordonnateur de la gestion régionale des urgences
CIC	Centre d'information conjoint
COG	Centre des opérations du gouvernement
COU	Centre des opérations d'urgence
CPMU	Comité provincial des mesures d'urgence
CPOU	Centre provincial des opérations d'urgence
CRMU	Comité régional des mesures d'urgence.
CROU	Centre régional des opérations d'urgence
DSL	Districts de services locaux
ECCC	Environnement et Changement climatique Canada
EPI	Équipements de protection individuelle
GSL	Gestionnaire de services locaux
IE	Infrastructures essentielles
MEGL	Ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux
MTI	Ministère des Transports et de l'Infrastructure
OA	Observation à l'appui
ODA	Occasion d'amélioration
OMU NB	Organisation des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick
ONG	Organismes non gouvernementaux
PCI	Poste de commandement du lieu d'incident
PE	Pratique exemplaire
PON	Procédure opérationnelle normalisée
RMRP	Radiocommunications mobiles à ressources partagées
SCI	Système de commandement des interventions
SGI	Système de gestion des incidents
SSARR	Synthèse du débit et régulation du réservoir