



Colloque sur la
sécurité civile

2017

Gestion de crise



LA SÉCURITÉ CIVILE,
UNE RESPONSABILITÉ

PARTAGÉE!

drame survenu à la Grande mosquée de Québec

ENSEMBLE 
on fait avancer le Québec

 **ASCQ**
Association de Sécurité
Civile du Québec

 **CRJIM**
CONSEIL pour la RÉDUCTION
des ACCIDENTS INDUSTRIELS MAJEURS

 **RECO**
RECHERCHES EN
OPÉRATION

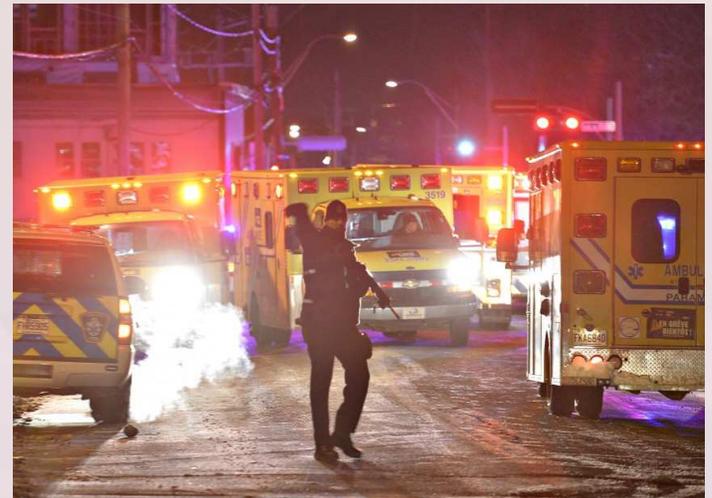
Québec 



Colloque sur la
sécurité civile
2017

Contexte

- Dimanche 29 janvier 2017, 19 h 54
- Un tireur fait irruption dans la Grande mosquée de Québec, située sur le chemin Sainte-Foy
- Multiples décès et blessures



2



Colloque sur la
sécurité civile

2017

Chronologie et principes

Chronologie de l'événement en fonction des cinq principes de gestion d'une situation d'exception



LA SÉCURITÉ CIVILE,
UNE RESPONSABILITÉ
PARTAGÉE!

ENSEMBLE 
on fait avancer le Québec

 **ASCQ**
Association de Sécurité
Civile du Québec

 **CRJIM**
CONSEIL pour la REDUCTION
des ACCIDENTS INDUSTRIELS MAJEURS

 **RECO**
RECHERCHES EN SÉCURITÉ
OPÉRATIONNELLE

Québec 



Colloque sur la
sécurité civile
2017

Chronologie – gestion de l'événement

5 grands principes de gestion d'une situation d'exception

1. La vie avant tout
2. Contenir et résoudre la situation sont des impératifs
3. Nous sommes les propriétaires de la gestion des conséquences sur notre population
4. Toutes les unités administratives de la Ville doivent collaborer
5. La structure de gestion peut et doit s'adapter

4



Colloque sur la
sécurité civile
2017

Chronologie – gestion de l'événement

1 - La vie avant tout

29 janvier 2017

19 h 54 Appel logé au 911 - fusillade à la Grande mosquée de Québec

20 h 10 911

20 h 33 Mobilisation de la coordonnatrice d'arrondissement en sécurité civile (CASC) de garde par le 911

5



Colloque sur la
sécurité civile
2017

Chronologie – gestion de l'événement

2 - Contenir et résoudre la situation sont des impératifs

Arrêt des suspects (1 + 1)



6



Colloque sur la
sécurité civile

2017

Chronologie – gestion de l'événement

3 - Nous sommes les propriétaires de la gestion des conséquences sur notre population

Structure de gestion de l'intervention



7



Colloque sur la
sécurité civile
2017

Chronologie – gestion de l'événement

20 h 33 Mobilisation de la coordonnatrice d'arrondissement en sécurité civile de garde par le 911

21 h 52 Ouverture du centre de coordination de la sécurité civile (CCSC)



8



Colloque sur la
sécurité civile

2017

Chronologie – gestion de l'événement

22 h 35 Activation de la cellule de crise de la mairie

22 h 52 Ouverture du Centre sportif de Sainte-Foy : ASSC et SPVQ sur place

- accueil des témoins
- analyse des besoins psychosociaux

9

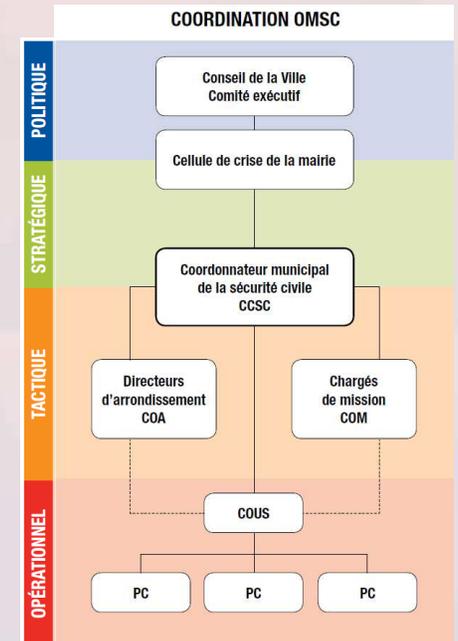


Colloque sur la
sécurité civile
2017

Chronologie – gestion de l'événement

30 janvier 2017

0 h 18 Déclaration de la situation
d'exception par le
Coordonnateur municipal
de la sécurité civile,
M^{me} Chantale Giguère



10



Colloque sur la
sécurité civile
2017

Chronologie – gestion de l'événement

4 - Toutes les unités administratives de la Ville doivent collaborer

16 missions dans le Plan de sécurité civile

- 8 missions mobilisées





Colloque sur la
sécurité civile
2017

Chronologie – gestion de l'événement

- 1 h 21 Préparation d'un plan de circulation
- heure de pointe du matin
- Arrondissement de Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge
 - Sécurité des personnes et des biens (Police)
 - Voirie (Travaux publics)
 - Transport (Bureau du transport)

 Ville de
QUÉBEC
l'accueil
d'Amérique

communiqué
DIFFUSION IMMÉDIATE

Entrée à la circulation
**Fermeture d'une portion du chemin Sainte-Foy
et du chemin des Quatre-Bourgeois**

Québec, le 30 janvier 2017 – La Ville de Québec informe les automobilistes qu'en raison des récents événements survenus au Centre culturel islamique de Québec, le chemin Sainte-Foy est présentement fermé entre les rues de Rougemont et route de l'Église. Quant au chemin des Quatre-Bourgeois, celui-ci est fermé entre la route de l'Église et l'avenue Wolfe.

Modifications à la circulation
Pour le chemin Sainte-Foy, en direction Est, les automobilistes doivent emprunter la route de La Sabie et le boulevard du Versant-Nord. En direction Ouest, le débour se fait par la rue de l'Église.

Pour le chemin des Quatre-Bourgeois, en direction Est, les automobilistes doivent emprunter la route de l'Église et le boulevard Hochelaga. En direction Ouest, le débour se fait par l'avenue Wolfe et le boulevard Hochelaga.

Pour contourner cette zone, les automobilistes sont invités à suivre les indications des policiers ainsi que la signalisation temporaire mise en place ou à prévoir un trajet alternatif.

- 30 -

Source : Sylvain Gagné
Service des communications
418 641-6210
Sylvain.gagne@ville.quebec.qc.ca

2017-033-COM

2, rue des Jardins, Québec (Québec) Q1R 4S9 Téléphone : 418 641-6210
www.quebec.qc.ca @villequebec

12



Colloque sur la
sécurité civile

2017

Chronologie – gestion de l'événement

- 1 h 41 Réflexion sur le déploiement du PAE exceptionnel
(programme d'aide aux employés)
- Gestion des ressources humaines

13



Colloque sur la
sécurité civile
2017

Chronologie – gestion de l'événement

- 1 h 44 Conférence de presse
- L'honorable Philippe Couillard, premier ministre du Québec
 - M. Martin Coiteux, ministre de la Sécurité publique
 - M. Régis Labeaume, maire de Québec



14



Colloque sur la
sécurité civile
2017

Chronologie – gestion de l'événement

- 1 h 56** Mise en place d'une équipe pour l'élaboration d'un plan de rétablissement
- 7 h 15** Drapeaux en berne à l'hôtel de ville
- 8 h 15** Confirmation de la gestion des dons en argent par le Centre multiethnique Québec
- 15 h 24** Présentation de la première version du plan de rétablissement aux autorités

15



Colloque sur la
sécurité civile
2017

Chronologie – gestion de l'événement

5 - La structure de gestion peut et doit s'adapter

18 h Rassemblement de solidarité

- Plusieurs dignitaires
- Foule estimée à 5 000 personnes



16



Colloque sur la
sécurité civile

2017

Chronologie – gestion de l'événement

3 février 2017

- 12 h Cérémonie funéraire
- Plusieurs dignitaires
 - Entre 5 000 et 6 000 personnes



17



Colloque sur la
sécurité civile
2017

Chronologie – gestion de l'événement

14 h 45 Arbres à souhaits dans les bibliothèques



communiqué
DIFFUSION IMMÉDIATE

**En soutien aux familles des victimes de la fusillade
Des arbres à souhaits disponibles
dans toutes les bibliothèques**

Québec, le 3 février 2017 – Jusqu'au 13 février, la Ville de Québec invite les citoyens à déposer les arbres à souhaits installés dans les 25 bibliothèques de la Bibliothèque de Québec pour manifester leur soutien aux familles des victimes de la fusillade survenue plus tôt cette semaine. Du matériel imprimé et personnel sera prêt à proximité de chacun des arbres pour permettre à ceux qui le désirent de s'exprimer par les mots ou le dessin.

« L'objectif de ce geste est de permettre à tous les citoyens de s'exprimer et de démontrer que c'est dans la solidarité que nous sommes les plus forts, a mentionné M. Hugué, Maire de Québec. Il importe pour nous d'offrir cette tribune d'expression à nos citoyens afin qu'ils manifestent leur soutien. Ceci s'ajoutera aux nombreux témoignages et courtoisies nous les quatre coins de la planète. »

« Symbole de la démonstration de la reconnaissance et de la sensibilisation à la vie culturelle et à ses nombreuses manifestations, la bibliothèque est un endroit idéal indiqué pour permettre aux citoyens de poser un geste de soutien envers des concitoyens d'une autre culture, a déclaré M^{me} Julie Lamineau, vice-présidente du comité exécutif responsable de la culture, du patrimoine et de l'aménagement du territoire. »

« La richesse et la diversité culturelles de Québec font d'elle une ville ouverte sur le monde, a souligné M^{me} Chantal Gilbert, membre du comité exécutif responsable des communautés culturelles. La sagesse de nos aînés nous servent de référence cette semaine nous a rappelé qu'il est possible d'être unis, même dans la différence. »

Tous les mots et dessins recueillis seront remis au Centre culturel islamique de Québec.

Regardez en ligne
La Ville de Québec rappelle aux citoyens qu'un [registre en ligne](#) est également disponible pour tous ceux qui désirent partager leur message de solidarité.

30

Source : **Stéphane Gauthier**
Service des communications
418 644-6216
stephane.gauthier@ville.quebec.qc.ca

2017-043-COM

2, rue des Jardins, Québec (Québec) G1R 4G8 Téléphone : 418 644-6216
www.quebec.qc.ca www.facebook.com/quebec

18



Colloque sur la
sécurité civile
2017

Chronologie – gestion de l'événement

Quelques exemples démontrant l'adaptation de la structure et du personnel

- Accueil des dignitaires et logistique complexe des événements organisés : rassemblement et cérémonie funéraire
 - Importance et respect du protocole
 - Recherche du lieu pour la cérémonie
 - Personnel d'accueil
 - Respect des rituels de la communauté
 - Détails logistiques

19



Colloque sur la
sécurité civile
2017

Chronologie – gestion de l'événement

Vidéo – témoignages des employés



20

ENSEMBLE 
on fait avancer le Québec

 **ASCQ**
Association de Sécurité
Civile du Québec

 **CRJIM**
CONSEIL pour la RÉDUCTION
des ACCIDENTS INDUSTRIELS MAJEURS

 **RECO**
RECHERCHES EN SÉCURITÉ
OCCUPATIONNELLE

Québec 



Colloque sur la
sécurité civile
2017

Plan de rétablissement



LA SÉCURITÉ CIVILE,
UNE RESPONSABILITÉ
PARTAGÉE!

ENSEMBLE 
on fait avancer le Québec

 **ASCQ**
Association de Sécurité
Civile du Québec

 **CRJIM**
CONSEIL en RÉDUCTION
des ACCIDENTS INDUSTRIELS MAJEURS

 **RECO**
RECHERCHES EN
SÉCURITÉ

Québec 



Colloque sur la
sécurité civile

2017

Plan de rétablissement

Par le Bureau de la sécurité civile

1. Intervention immédiate (29 janv. au 1^{er} fév.)
2. Intervention à court terme (2 au 4 fév.)
3. Relève (5 fév. au 11 fév.)
4. Rétablissement (moyen et long terme)

22



Colloque sur la
sécurité civile
2017

Plan de rétablissement

Stratégie de rétablissement

1. Bien inventorier les dommages et les impacts économiques
2. Utiliser la structure de gouvernance de la sécurité urbaine
3. Segmenter le rétablissement en plans sectoriels

23



Colloque sur la
sécurité civile

2017

Plan de rétablissement

Enjeux (plans sectoriels)

- Communicationnels
- Économiques
- Mémoires
- Résilience
- Santé
- Sécurité et sentiment de sécurité
- Sociétaux (Vivre-ensemble)

24



Colloque sur la
sécurité civile
2017

Plan de rétablissement

La suite

- Pour chaque enjeu = plan sectoriel + responsable
- Perception de la population (groupe de discussion) : événement isolé
- 6 avril 2017 : fin de la situation d'exception
- Les tâches en cours dans les plans sectoriels sont maintenues
- Prochaines mises à jour : août et novembre 2017

25



Colloque sur la
sécurité civile
2017

Grands constats



LA SÉCURITÉ CIVILE,
UNE RESPONSABILITÉ
PARTAGÉE!

ENSEMBLE 
on fait avancer le Québec

 **ASCQ**
Association de Sécurité
Civile du Québec

 **CRJIM**
CONSEIL en RÉDUCTION
des ACCIDENTS INDUSTRIELS MAJEURS

 **RECO**
RECHERCHES EN
SÉCURITÉ

Québec 



Colloque sur la
sécurité civile

2017

Grands constats

Événement hautement médiatisé

Quelques données en 48 heures (rapport Influence)

- Nouvelle québécoise la plus citée par les médias étrangers depuis le début des années 2000
- Majorité des pays ont rapporté la nouvelle
- 30 et 31 janvier, la fusillade de Québec était la 2^e nouvelle la plus médiatisée dans le monde

27



Colloque sur la
sécurité civile
2017

Grands constats

Événement hautement médiatisé

- 85 000 articles de journaux et Web (5,5 années de journaux québécois)
- Environ 2,9 millions de minutes de temps d'antenne (5,4 années)
- Près de 3 millions de messages dans les médias sociaux (2,7 millions en 2016 sur le Québec)

28



Colloque sur la
sécurité civile
2017

Grands constats

Coordination et intervention plus efficaces

- Mobilisation rapide et structure plus efficace
- Importance d'une coordination
- Structure fonctionne quelque soit l'événement

29



Colloque sur la
sécurité civile
2017

Grands constats

Améliorations à apporter

- Meilleure planification de la relève
- Faire comprendre le concept « d'appropriation de l'événement »
- Effet papillon



30



Colloque sur la
sécurité civile
2017

Grands constats



31

ENSEMBLE 
on fait avancer le Québec

 **ASCQ**
Association de Sécurité
Civile du Québec

 **CRJIM**
CONSEIL pour la REDUCTION
des ACCIDENTS INDUSTRIELS MAJEURS

 **RECO**
RECHERCHES EN SÉCURITÉ
OPÉRATIONNELLE

Québec 



Colloque sur la
sécurité civile

2017

Grands constats

Apprentissages

- 1/8 des musulmans fréquentent les mosquées
- Ne pas penser en fonction de nos références culturelles (nord-américaines)
- Agir avec diplomatie tout en disant les vraies choses

32



Colloque sur la
sécurité civile
2017

Actions de la Ville

À venir

- Déployer le vivre-ensemble au sens large
- Sensibiliser les employés au vivre-ensemble et à la diversité
- Nous rapprocher des communautés
- Développer des liens avec les jeunes de 2^e et 3^e génération
- Consulter les jeunes de 14 à 17 ans

33



Colloque sur la
sécurité civile

2017

TOUS UNIS...

« Les élans de solidarité et les grands rassemblements qui ont suivi l'attentat ont démontré au monde entier que les citoyens de Québec sont unis dans leur diversité et solidaires dans l'adversité. »

– Régis Labeaume, maire de Québec

34



Colloque sur la
sécurité civile
2017

Merci



LA SÉCURITÉ CIVILE,
UNE RESPONSABILITÉ
PARTAGÉE!

ENSEMBLE 
on fait avancer le Québec

 **ASCQ**
Association de Sécurité
Civile du Québec

 **CRJIM**
CONSEIL en RÉDUCTION
des ACCIDENTS INDUSTRIELS MAJEURS

 **RECO**
RECHERCHES EN
SÉCURITÉ

Québec 