

## Quand la gestion de crise... prend l'eau

Par Richard Thibault, ABCP, président de RTCOMM, firme spécialisée en gestion des risques et en continuité des affaires

**A**vec sa sagesse proverbiale, Confucius aurait sûrement accepté comme sienne la maxime suivante : « La crise la mieux gérée est celle qu'on peut éviter ». Ce n'est pourtant pas un fait acquis, car pour atteindre cet objectif, il faut s'y préparer. Bien plus, qui ne gère pas ses risques est condamné à vivre une crise. Comment s'en sortira-t-on ? Ça, c'est une autre histoire.

L'épisode des fuites de carburant dans la réserve d'eau de Longueuil nous fournit un excellent exemple à cet égard. Selon certains, il a fallu près de 16 heures après l'identification du problème pour aviser la population. Or, dans une telle situation, le plus simple des plans de communication de crise aurait contenu des mesures pour informer la population, la rassurer et lui démontrer que l'on est en contrôle. Avouons que 16 heures avant de réagir, c'est long... Puisqu'il s'agissait d'eau potable, il y a fort à parier que les gens qui ont bu de cette eau entre le moment où le problème a été identifié et le moment où ils ont été prévenus par les autorités ont été fort inquiets; personne ne se verse un grand verre d'eau contaminée aux hydrocarbures par plaisir.

Pour pallier le problème, la municipalité a organisé la distribution de bouteilles d'eau potable. Encore là, l'opération s'est avérée chaotique, surtout au début. Un plan fiable de gestion des risques aurait permis d'anticiper une telle contamination et, sans doute, l'identification préalable de points de distribution d'eau potable. Si Longueuil avait été dotée d'un plan solide, les citoyens auraient été informés avec rapidité du danger potentiel

à leur santé et les points d'approvisionnement prévus auraient été activés pour une distribution beaucoup plus « fluide », évitant ainsi les ratés du début. De toute évidence, si la municipalité avait un tel plan, il n'aurait pas été testé.

Pire, pour tenter de désenfler la couverture médiatique, la mairesse de Longueuil, Caroline St-Hilaire, a déclaré à la télévision qu'il ne fallait pas parler de crise puisqu'il « n'y avait pas eu de morts ou de blessés »... Décidément, quelle définition faut-il donner à la crise pour qu'on décide de s'en occuper ? Une crise existe-t-elle seulement s'il y a mortalité ? Madame St-Hilaire avait sans doute oublié que bien souvent, dans les médias, la façon dont on gère la crise prend plus de place que la crise elle-même. L'Histoire garde en mémoire plusieurs de ces gouvernants emportés par leur inhabileté à faire face à la crise.

L'événement de Longueuil s'est finalement résorbé avec une bonne nouvelle de la Santé publique pour celles et ceux qui avaient bu l'eau contaminée : même si l'odeur n'était pas invitante, les quantités d'hydrocarbures y étaient trop minimes pour porter atteinte à la santé humaine. Une situation de panique avait quand même eu le temps de s'installer, qui a démontré à la face de tous qu'on n'était pas prêt à affronter cette crise. Est-elle terminée pour autant ? Pas vraiment puisqu'un recours collectif\* de plus de 30 millions de dollars pend désormais au bout du nez de l'administration municipale de Longueuil qui souhaitait pourtant s'en sortir le plus rapidement possible, avec le moins de dommages possible...



Combien d'autres municipalités ont-elles ainsi négligé d'investir dans l'opération consistant à identifier ses risques, à développer des mécanismes pour les contrôler et à se donner un plan de match pour y faire face si le pire se produit? Combien parmi nos municipalités se fient encore à **un modèle** de Plan municipal de sécurité civile non testé chez elles, qui ne reflète pas leur réalité? Pire encore, combien d'entre elles se fient à un document provenant d'une municipalité voisine pour se donner l'illusion d'être préparées. On y a vu des organigrammes obsolètes et des listes de numéros d'urgence vides...

Bien sûr, on ne peut tout prévoir. Mais le simple fait de s'exercer nous donnera toujours une longueur d'avance sur les événements, que la crise ait été prévue ou qu'elle soit tout à fait inattendue. Le développement des réflexes et des mécanismes de réactions face à l'imprévu aura pu être stimulé. Comme il vaut mieux prévenir que guérir, prévenir le pire coûtera toujours moins cher que de le réparer.

En tant que citoyens, nous devons faire nos devoirs personnels en matière de gestion des risques. Un sondage auprès de la population touchée par la crise de l'eau potable à Longueuil pourrait, de façon intéressante, nous renseigner sur le nombre de citoyens qui avaient des réserves d'eau potable en prévision d'une telle urgence. Probablement pas beaucoup. On ne peut prendre pour acquis que « ça n'arrivera pas » et rester comme des oisillons, pépianant, en attendant la becquée de la divine providence. Chaque citoyen a un rôle actif à jouer à cet égard, il le doit à sa famille. Une panne électrique majeure, une tempête de neige colossale, un bris d'aqueduc, un incendie sont autant de crises que nous pourrions devoir affronter. Nous avons la responsabilité de nous doter d'une trousse minimale d'urgence en cas de crise : de l'eau, une lampe de poche, des batteries, une trousse de premiers soins, des conserves, un radio transistor pour savoir ce qui se passe autour de nous constituent le minimum que nous devons assembler et garder à portée de main pour le jour où la crise frappera.

*\*Un regroupement de citoyens s'organise à Longueuil pour empêcher qu'un recours collectif ne soit déposé contre la municipalité.*