

BILAN DE
L'ASSISTANCE FINANCIÈRE
SUR LES PLUIES DILUVIENNES
SURVENUES LES 19 ET 20 JUILLET 1996
DANS PLUSIEURS RÉGIONS DU QUÉBEC

***LES PLUIES DILUVIENNES DES 19 ET 20 JUILLET 1996
DANS PLUSIEURS RÉGIONS DU QUÉBEC***

BILAN DE L'ASSISTANCE FINANCIÈRE

MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

***DIRECTION GÉNÉRALE DE LA SÉCURITÉ CIVILE
ET DE LA SÉCURITÉ INCENDIE***

Direction de l'assistance financière et du soutien administratif

NOVEMBRE 2000

TABLE DES MATIÈRES

	PAGE
INTRODUCTION.....	1
LES OPÉRATIONS D'URGENCE	2
L'AIDE FINANCIÈRE AUX SINISTRÉS	4
LA RÉVISION DE L'AIDE FINANCIÈRE	23
LES RÉCLAMATIONS AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL	26
LES RECOMMENDATIONS	31
CONCLUSION.....	32

« Les 19, 20 et 21 juillet 1996, un événement exceptionnel prenait place au Québec : en effet, une crue dévastatrice, causée par d'intenses précipitations, entraînait le débordement de nombreuses rivières, des dommages matériels considérables, notamment aux équipements publics tels que ponts, routes, chemins de fer, ainsi que la rupture de certains ouvrages de retenue des eaux dans la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean de la Mauricie, de Charlevoix et de la Côte-Nord. De nombreux citoyens ayant perdu des biens importants, dans certains cas leur patrimoine, se sont retrouvés profondément bouleversés. » (Commission scientifique et technique sur la gestion des barrages, janvier 1997)

INTRODUCTION

Les pluies diluviennes des 19 et 20 juillet 1996 survenues dans diverses régions du Québec ont occasionné la plus vaste opération d'urgence et de soutien financier aux sinistrés jamais connue au Québec.

La plupart des ministères et organismes, membres de l'Organisation de la sécurité civile du Québec (OSCCQ), sont intervenus et ont dû recourir à du renfort provenant des autres régions du Québec.

Produire un bilan de cette intervention n'est pas une tâche aisée. Des centaines de personnes ont fourni des efforts considérables pour venir au secours des citoyens affectés par ce sinistre. Le présent bilan constitue une synthèse sommaire des principales interventions du ministère de la Sécurité publique et de ses partenaires de l'Organisation de la sécurité civile du Québec. Malheureusement, dans le contexte où cette intervention s'est produite, beaucoup de gestes concrets et d'actions prioritaires n'ont pas été répertoriés officiellement.

Ce bilan présente de façon chronologique l'opération d'urgence, suivie de l'aide financière aux sinistrés, du processus de révision de l'aide financière, des réclamations au gouvernement fédéral et enfin, les recommandations et la conclusion.

LES OPÉRATIONS D'URGENCE

Par son ampleur, la catastrophe entraînée par les pluies diluviennes des 19 et 20 juillet 1996 a dépassé tout ce que le Québec avait connu auparavant.

On comprendra que l'opération d'urgence a donc été sans précédent, autant par son importance que par sa durée et par l'étendue des régions affectées.

Durant cette importante opération d'urgence, la Direction générale de la sécurité civile et de la sécurité incendie (DGSCSI) a d'abord procédé à la diffusion d'un message d'alerte générale à tous ses partenaires et aux municipalités susceptibles d'être affectées par le sinistre. Les centres d'opérations d'urgence de Sainte-Foy, Sillery, Jonquière, Trois-Rivières, Baie-Comeau et Rimouski ont été mis en opération 24 heures sur 24. Tous nos partenaires régionaux ont été, à ce titre, alertés et mobilisés.

Dès les premières heures du sinistre, des ressources humaines supplémentaires ont été dirigées vers la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean, qui était la plus touchée par le sinistre.

Des partenaires externes ont également été demandés d'urgence en renfort, tels que la Société canadienne de la Croix-Rouge, Radioamateur du Québec inc., la Société Saint-Vincent-de-Paul et la Société de protection contre les feux de forêt. Le gouvernement fédéral, par l'intermédiaire de Protection civile Canada, a été rapidement informé de la situation et certaines ressources spécialisées ont été sollicitées (hélicoptères pour les évacuations d'urgence).

Les ressources mobilisées ont été d'abord affectées à la protection des populations menacées et à leur évacuation lorsque nécessaire.

Une citation provenant du rapport de situation de la Direction générale de la Sécurité civile et de la sécurité incendie (DGSCSI), daté du 21 juillet 1996, permet de réaliser l'ampleur des dommages et l'importance de déployer une opération d'urgence majeure :

«Dans la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean, de Charlevoix et de la Côte-Nord, d'une façon presque simultanée, des centaines de ruisseaux et de rivières se sont gonflés et sont sortis de leurs lits emportant plusieurs sections de routes, des centaines de ponceaux et ponts, et ont provoqué de nombreux glissements de terrain. Dès vendredi soir, la plupart des routes situées à l'intérieur du triangle Baie-Saint-Paul, La Baie et Tadoussac étaient devenues impraticables. La route 138 sur la rive nord du Saint-Laurent a dû être fermée à plusieurs endroits. Toutes les communications téléphoniques de la Côte-Nord avec le reste du Québec ont été interrompues. Des milliers de résidents, touristes et gens séjournant en villégiature se sont retrouvés isolés un peu partout sur le territoire des régions sinistrées.»

Les rapports de situation produits par la Direction générale de la sécurité civile et sécurité incendie entre le 20 juillet et le 2 août 1996 illustrent les principaux rôles joués par les divers intervenants durant le sinistre : la Sûreté du Québec (Opération éphémère), les ministères de la Santé et Services sociaux, de l'Environnement et Faune, de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, les Ressources naturelles, des Transports, des Affaires municipales et de la Métropole le Conseil du Trésor – Direction générale des télécommunications, Communications Québec, les Affaires municipales, la Société canadienne de la Croix-Rouge, la Société de protection canadienne des animaux, la Société Saint-Vincent-de-Paul et Radioamateur du Québec inc.

L'AIDE FINANCIÈRE AUX SINISTRÉS

Dès le 20 juillet 1996, le personnel du Service de l'assistance financière et du soutien administratif est convoqué en réunion à 6 heures du matin. Le mandat est donné par le sous-ministre : « Évaluer la situation ». Le 22 juillet 1996, date de l'adoption du décret 932-96 établissant le Programme spécial d'aide financière pour les sinistrés évacués de leur résidence principale pendant plus de quatorze jours, la Division de l'assistance financière a déployé des ressources humaines afin d'expliquer aux sinistrés et aux municipalités les modalités de ce programme.

Par la suite, d'autres séances d'information ont été tenues pour expliquer les décrets 935-96 du 24 juillet 1996 et 973-96 du 7 août 1996. Au total, une vingtaine de séances d'information ont été tenues dans les régions sinistrées, permettant à plus de six mille personnes d'obtenir des renseignements.

Parallèlement à la tenue de ces séances, la Division de l'assistance financière procédait à l'embauche de personnel occasionnel, à sa formation et à l'aménagement de bureaux temporaires pour l'administration des différents programmes d'aide financière.

Supervisés par le chef du Service de l'assistance financière et quelques employés occasionnels du ministère, trois bureaux ont été aménagés, soit un bureau principal à Jonquière et deux bureaux satellites à Chicoutimi et La Baie. Plusieurs employés ont également été détachés à Laterrière et à Notre-Dame-d'Hébertville. Tous les employés de ces bureaux ont été formés en urgence et ont maintenu des heures d'ouverture de 8 h à 22 h, la semaine et de 9 h à 17 h la fin de semaine. Cet horaire fut gardé pendant plusieurs mois.

Les premières semaines d'opération ont été consacrées principalement à la cueillette des demandes d'aide financière et des pièces justificatives nécessaires. La Division de l'assistance financière a déterminé rapidement ses modalités de traitement et convenu des priorités dans l'analyse des demandes.

Les sinistrés, dont la résidence principale était considérée comme une perte totale, ainsi que les locataires demeurant dans ces résidences, ont eu rapidement priorité. En concertation avec les municipalités et grâce à des visites d'employés du ministère sur place, ces résidences ont été aussitôt répertoriées et les propriétaires indemnisés.

Dès le 13 août 1996, le ministère a entrepris la distribution des chèques d'indemnités aux sinistrés dont la résidence principale avait été déclarée perte totale. Ces remises de chèques ont été facilitées par la collaboration de la *Chambre des notaires du Québec* qui fournissait gratuitement aux sinistrés des conseils légaux, ainsi que par la présence d'intervenants sociaux des différents centres locaux de services communautaires (CLSC) des régions sinistrées afin de fournir, le cas échéant, un support psychosocial aux sinistrés.

Simultanément à ces efforts d'indemnisation des cas prioritaires, le ministère a procédé à l'octroi de contrats à quatorze firmes d'experts en sinistres, évaluateurs agréés et évaluateurs en bâtiment (approximativement 50 évaluateurs) afin de procéder à une évaluation complète de tous les bâtiments endommagés. Plus de quatre mille bâtiments étaient à visiter et à expertiser. Cette étape était cruciale avant de pouvoir verser l'aide financière aux sinistrés.

Le 28 juillet 1996, toutes les firmes d'évaluateurs embauchées ont reçu une formation de la part du technicien en évaluation de dommages et en responsabilité civile du ministère afin de préciser les exigences du ministère, le genre de rapport à soumettre, les taux à utiliser pour les matériaux, et pour convenir de la nécessité d'inclure dans chaque dossier des photographies, un plan sommaire de l'immeuble et une évaluation précise du niveau d'eau atteint dans le bâtiment inondé.

Il faut souligner que le technicien en évaluation de dommages et en responsabilité civile du ministère, assisté de quelques personnes, a vérifié chaque rapport d'évaluation des dommages et que tous les cas particuliers ont été traités directement par lui.

À mesure que les rapports d'experts ont été complétés et vérifiés, la Division de l'assistance financière a procédé à l'analyse des demandes d'aide financière par ordre de priorité, selon l'ampleur des dommages.

Rapidement, des avances représentant 50 % de l'aide financière payable ont été remises aux sinistrés afin que ceux-ci procèdent au nettoyage, au remplacement et à la remise en état des biens endommagés. Le 21 octobre 1996, la Division de l'assistance financière a fermé les bureaux satellites de Chicoutimi et de La Baie pour concentrer ses effectifs à Jonquière. Les heures d'ouverture au grand public ont été ramenées à cette occasion de 9 h à 17 h du lundi au samedi. Le regroupement des ressources à Jonquière a permis à la direction d'augmenter les effectifs et de constituer des équipes de travail rattachées à des types de dossiers spécifiques (particuliers, entreprises, immeubles locatifs, municipalités et organismes qui ont porté aide et assistance aux sinistrés). Durant la période la plus intensive, le personnel de la Division de l'assistance financière a atteint trente-trois employés de diverses catégories tels que téléphonistes, agents de secrétariat, analystes et un technicien en informatique, et ce, excluant les ressources du ministère affectées à Jonquière pour superviser les opérations.

Il faut bien réaliser que les programmes du ministère de la Sécurité publique ont été les premiers mis en place à la suite du sinistre. L'instauration graduelle d'autres programmes dont la gestion a été confiée à d'autres ministères a nécessité des mesures de coordination interministérielles des réclamations. Le ministère de la Sécurité a dû jouer le rôle de coordonnateur devant le grand nombre de réclamations qui lui a été soumises et qui devaient être transmises à d'autres ministères, par exemple, au ministère des Affaires municipales, gestionnaire du Programme de reconstruction des infrastructures municipales endommagées par les inondations. Il en est de même pour le Programme d'assistance financière spécial relatif aux dommages causés aux exploitations agricoles, administré par le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, pour le Programme de stabilisation des berges et des lits des rivières endommagés par les inondations, administré par le ministère de l'Environnement et de la Faune, ainsi que pour le Programme de reconstruction économique temporaire dont la coordination a été confiée au ministère des Affaires municipales.

En raison de l'ampleur des dommages et de l'étendue du territoire sinistré, il était pratiquement impossible de cerner rapidement l'ensemble des situations dont devaient tenir compte les programmes spéciaux d'aide financière. Ainsi, ces programmes ont été modifiés à plusieurs reprises afin d'ajuster le calcul de l'aide financière et d'autres modalités au contexte évolutif de ce qu'il est convenu d'appeler aujourd'hui « *Le déluge du Saguenay* ». Par exemple, le programme instauré par le décret 935-96 du 24 juillet 1996 a été modifié à six reprises. À cet effet, le décret 658-98 est une refonte de tous ces décrets qui a permis de corriger la situation. Nous décrivons de façon sommaire les modalités de l'aide financière pouvant être versée.

Ce programme d'assistance financière spécial, a pour objet d'aider financièrement des personnes physiques ou morales qui ont subi des préjudices lors des pluies diluviennes des 19 et 20 juillet 1996 dans plusieurs régions du Québec. Il permet également d'octroyer une aide financière aux municipalités qui ont déployé des mesures d'urgence ou qui ont engagé des dépenses additionnelles à leurs dépenses courantes, ainsi qu'aux organismes qui ont apporté aide et assistance aux sinistrés.

PARTICULIER

Aide humanitaire 2 500 \$ (Décret 932-96)

Une aide humanitaire de 2 500 \$ pouvant être versée pour les sinistrés évacués de leur résidence principale pendant plus de quatorze jours.

FRAIS D'HÉBERGEMENT TEMPORAIRE

10 \$/jour pour le 1^{er} occupant

5 \$/jour par personne additionnelle, jusqu'au centième (100^e) jour

(Toutefois, lorsque le sinistré a déjà reçu une aide financière dans le cadre du décret 932-96, soit le montant de 2 500 \$, celui-ci est déduit de ce calcul.)

DOMMAGES AUX BIENS

Biens meubles essentiels

En cas de perte totale

15 000 \$ pour le 1^{er} occupant

1 000 \$ par personne additionnelle habitant en permanence dans la résidence principale ou logement au moment du sinistre.

Pour un logement loué meublé ou semi-meublé, l'aide est calculée en fonction du pourcentage de biens meubles appartenant au sinistré par rapport à l'ensemble des biens meubles dans le logement. Dans le cas d'un chambreur, l'aide se chiffre à 1 500 \$.

En cas de perte partielle

L'aide financière est calculée en fonction du pourcentage des biens endommagés par rapport à l'ensemble des biens meubles possédés et en respectant le nombre d'occupant.

Biens immeubles essentiels

En cas de perte totale

Jusqu'à concurrence de 100 000 \$, plus 75 % de la portion de l'évaluation excédant 100 000 \$.

- Lorsqu'il y a interdiction ou impossibilité de reconstruire sur le terrain :

L'aide financière accordée égale l'évaluation municipale uniformisée (ÉMU), (bâtisse et terrain incluant dépendances).

- Lorsqu'il y a possibilité de reconstruire sur le terrain :

L'aide financière accordée égale l'ÉMU (bâtisse seulement)

En cas de perte partielle

- Lorsqu'il y a des travaux de stabilisation :

Une aide additionnelle peut être accordée pour la réalisation de travaux de stabilisation du terrain, jugés nécessaires. L'aide est égale aux frais réels déboursés par le propriétaire jusqu'à concurrence de la différence entre le montant prévu dans le cas d'une perte totale sans possibilité de reconstruction sur le terrain et l'aide financière accordée pour les dommages à la résidence.

- Lorsqu'il y a déménagement de la résidence :

L'aide financière accordée pour le déménagement d'une résidence est égale aux frais réels déboursés par le propriétaire et à la valeur des dommages. L'aide ne peut excéder le montant prévu dans le cas où l'immeuble serait considéré perte totale sans possibilité de reconstruction sur le terrain.

- Lorsqu'il y a allocation de départ

Le propriétaire peut choisir, avec l'accord du ministre et selon les conditions fixées par celui-ci, d'utiliser l'aide financière accordée à des fins d'allocation de départ.

PERTE PARTIELLE DE TERRAIN

Une aide financière peut être versée au propriétaire occupant pour la portion du terrain qui a été détruite. L'aide financière se calcule en fonction du pourcentage de la superficie du terrain multipliée par l'ÉMU du terrain.

AIDE ADDITIONNELLE – RECONSTRUCTION

Une aide additionnelle est octroyée lorsque l'évaluation municipale uniformisée (bâtisse et terrain, incluant les dépendances) est inférieure à 55 000 \$. Le maximum de l'aide financière pouvant être versée se calcule comme suit : 50 % de la différence entre le montant pour la reconstruction ou l'achat de la nouvelle résidence (maximum 55 000 \$) et l'ÉMU.

ENTREPRISES

Biens essentiels autres que les biens immeubles essentiels d'une entreprise, à l'exception des immeubles locatifs

Une aide financière est accordée à une entreprise dont les biens essentiels nécessaires à la survie ou à la poursuite de ses activités régulières ont été détruits ou endommagés.

En cas de perte totale

L'aide financière à 100 % de la valeur établie au plus récent bilan, jusqu'à concurrence de 25 000 \$, plus 75 % de la portion excédant 25 000 \$.

En cas de perte partielle

L'aide financière est égale à 100 % de la valeur des dommages à ces biens, jusqu'à concurrence de 25 000 \$, plus 75 % de la portion excédant 25 000 \$, sans dépasser le montant qui serait accordé dans le cas d'une perte totale.

Biens immeubles essentiels

- *Interdiction ou impossibilité de reconstruire sur le terrain (à l'exception des immeubles locatifs) :*

En cas de perte totale

L'aide financière est égale à 100 % de l'évaluation municipale uniformisée (bâtiments et terrains), jusqu'à concurrence de 100 000 \$, plus 75 % de la portion excédant le 100 000 \$.

En cas de perte partielle

(incluant un immeuble locatif de trois logements occupé par son propriétaire et pour un immeuble locatif non occupé par son propriétaire)

L'aide financière est égale à 100 % de la valeur des dommages aux bâtiments tels qu'évalués, jusqu'à concurrence de 100 000 \$, plus 75 % de la portion des dommages excédant 100 000 \$, sans dépasser le montant qui serait accordé dans le cas d'une perte totale.

L'ensemble des améliorations locatives d'une entreprise locataire :

En cas de perte totale

L'aide financière est égale à la valeur telle qu'établie au plus récent bilan, jusqu'à concurrence de 100 000 \$, plus 75 % de la portion excédant 100 000 \$.

En cas de perte partielle

L'aide financière est égale à la valeur des dommages tels qu'évalués, jusqu'à concurrence de 100 000 \$, plus 75 % de la portion excédant 100 000 \$, sans dépasser le montant qui serait accordé dans le cas d'une perte totale.

Immeuble locatif de plus de trois logements occupé par son propriétaire et pour un immeuble locatif non occupé par son propriétaire :

En cas de perte totale

L'aide financière est égale à 100 % de l'évaluation municipale uniformisée (bâtiment et terrain, incluant les dépendances), jusqu'à concurrence de 100 000 \$, plus 75 % de la portion excédant 100 000 \$.

En cas de perte partielle

- *Possibilité de reconstruire sur le terrain :*

L'aide financière est calculée de la même façon que lorsque interdiction mais l'évaluation municipale uniformisée du terrain n'est pas considérée. Dans le cas d'un immeuble locatif, l'évaluation municipale uniformisée des dépendances n'est également pas considérée.

Travaux de stabilisation, déménagement et allocation de départ

Application des mêmes modalités que pour les particuliers mais adaptées.

POUR LES MUNICIPALITÉS

Mesures d'urgence

Une aide financière est accordée à une municipalité qui a engagé des dépenses additionnelles à ses dépenses courantes, pour le déploiement de mesures d'urgence. L'aide financière est égale à la totalité des préjudices admissibles. Toutefois, sont également reconnues admissibles à une aide financière les dépenses additionnelles aux dépenses courantes d'une municipalité reliées au sinistre, mais non considérées à titre de mesures d'urgence. Ces dépenses additionnelles doivent être agréées ou demandées par le ministre.

L'aide financière est égale à 100 % des sommes déboursées et agréées par le ministre avant le 13 mai 1998, et à 90 % des sommes déboursées ou agréées par le ministre après cette date.

POUR LES ORGANISMES QUI ONT APPORTÉ AIDE ET ASSISTANCE AUX SINISTRÉS

Une aide financière est accordée à un organisme qui a engagé des dépenses additionnelles pour apporter aide et assistance aux sinistrés. La valeur de l'aide financière est égale aux sommes effectivement déboursées.

Nous présentons, sous forme de tableau, le nombre de réclamations reçues et le total des montants versés. Ces statistiques sont du 31 octobre 2000.

<i>Type de réclamation</i>	<i>Réclamations reçues</i>	<i>Montant versé</i>
PARTICULIER		
Aide humanitaire 2 500 \$	1 749	4 372 500,00 \$
Frais d'hébergement temporaire	1 202	207 356,04 \$
Domage aux biens	3 398	59 540 884,36 \$
Perte partielle de terrain	239	82 346,16 \$
Aide additionnelle – reconstruction	232	1 102 673,20 \$
ENTREPRISE		
Domage aux biens	365	5 801 616,36 \$
Immeuble locatif	314	9 222 944,76 \$
ORGANISME – Aide financière	4	2 108 721,19 \$
MUNICIPALITÉ – Mesures d'urgence	82	44 950 346,94 \$
MRC	6	1 223 418,47 \$
TOTAL	7 591	128 612 807,48 \$

Les pluies diluviennes des 19 et 20 juillet 1996 ont occasionné, par ailleurs, un grand nombre de problèmes complexes qui ont nécessité des évaluations et des expertises particulières. On peut notamment souligner les problèmes de moisissure, d'alimentation en eau, d'installations sanitaires, de tassement des sols et de dommages structuraux. Encore aujourd'hui, certains dommages reliés aux pluies diluviennes sont découverts et nécessitent l'ouverture ou la réouverture de dossiers d'aide financière.

En ce qui concerne les problèmes de contamination microbienne, ils sont reliés à trois principaux facteurs : le laps de temps que l'eau est demeurée dans les résidences, les longues périodes d'évacuation des secteurs touchés et le temps de l'année où s'est produit le sinistre, soit en juillet. Ces trois facteurs ont constitué des éléments clés dans la prolifération des moisissures et bactéries.

La contamination microbienne a occasionné des problèmes de santé pour les occupants des résidences atteintes dont les symptômes sont apparus graduellement au fil des mois qui ont suivi le sinistre. Lors d'une rencontre entre les représentants de la Régie régionale de la santé et des services sociaux (RRSSS), des CLSC, du ministère de la Sécurité publique (MSP) et de certaines municipalités, il a été décidé que tous les cas découverts seraient signalés au MSP.

Devant cette situation, le Ministère a mandaté des spécialistes afin de procéder à l'analyse de l'air et des surfaces des résidences désignées. Par la suite, un représentant du Ministère a suivi différentes formations, dont une donnée par la Société centrale d'hypothèque et de logement (SCHL), lesquelles lui ont permis d'intervenir plus efficacement dans ce type de dossier et d'approuver les travaux nécessaires pour éviter tout problème de contamination microbienne ultérieur.

À ce jour, sur un total de 157 dossiers reçus, 128 ont été analysés et 29, reçues récemment, sont en cours d'analyse. Parmi les dossiers déjà traités, 29 ont fait l'objet de refus.

Ce sinistre majeur a sensibilisé la population du Québec et des autres provinces. Grâce à leur générosité, une somme de plus de 30 M\$ a été amassée et a été administrée par la Société canadienne de la Croix-Rouge qui a créé le fonds spécial « Don de solidarité ». Pour éviter toute duplication et afin d'accélérer l'octroi des dons aux sinistrés dans le besoin, une entente a été conclue entre la Société canadienne de la Croix-Rouge et le ministère de la Sécurité publique.

À noter que cette aide financière d'appoint, fournie par la Croix-Rouge, a contribué grandement à panser les plaies des sinistrés qui ont subi des pertes importantes, principalement pour le contenu de leur résidence pour lequel une aide financière maximale de 15 000 \$ plus 1 000 \$ par occupant supplémentaire était octroyé par le Ministère.

De plus, les sinistrés ont subi des pertes additionnelles pour lesquelles le Ministère n'octroyait aucune indemnité :

- l'aménagement paysager ;
- la réparation ou le remplacement des remises, piscines et des clôtures ;
- la réparation ou le remplacement des pavés de stationnement de leur résidence ;
- les réparations excédant l'évaluation municipale de leur résidence ;
- participation financière de 25 % pour les dommages supérieurs à 100 000 \$ pour l'immeuble.

Le présent bilan serait incomplet sans une brève description du contexte difficile dans lequel le personnel de la Division de l'assistance financière a effectué son travail :

- Celui-ci avait à transiger avec des sinistrés souvent perturbés par de vives émotions, et vulnérables devant l'attente d'un règlement rapide de leur réclamation ;
- Au cours des mois d'août et de septembre 1996, chaque analyste recevait en moyenne quatre-vingts appels téléphoniques par jour ;
- Au cours des mois d'août et de septembre 1996, chaque bureau d'assistance financière recevait en moyenne 200 personnes par jour sur place ;
- Durant les six premiers mois du sinistre, les employés de l'équipe de l'aide financière ont effectué en moyenne soixante-cinq heures de travail échelonnées sur sept jours.

Cette vaste opération de l'aide financière a été rendue possible également grâce à l'étroite collaboration entretenue entre l'équipe de la Division de l'assistance financière et les ressources permanentes du ministère au chapitre :

- des ressources matérielles ;
- des ressources financières ;
- de l'équipe permanente de l'assistance financière ;
- des Directions régionales de la sécurité civile à Jonquière, Baie-Comeau, Québec, Trois-Rivières et Rimouski ;
- de la Direction de la sécurité civile à Sainte-Foy.

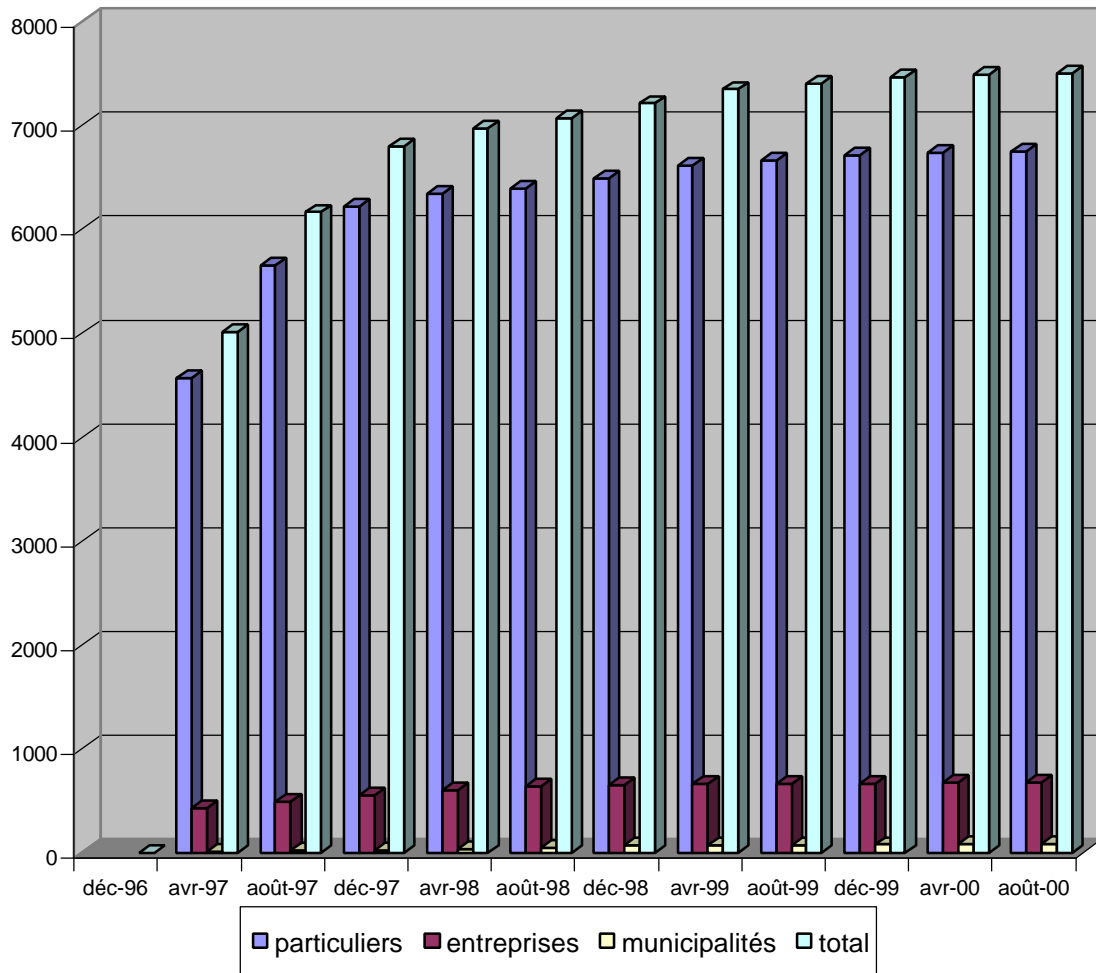
La participation et la détermination de tout le personnel ont considérablement faciliter et accélérer le traitement des dossiers d'aide financière aux sinistrés, et ce, malgré les règles administratives du gouvernement du Québec.

Voici quelques-unes des dates importantes de l'ensemble des mesures extraordinaires prises afin d'accélérer le traitement des réclamations :

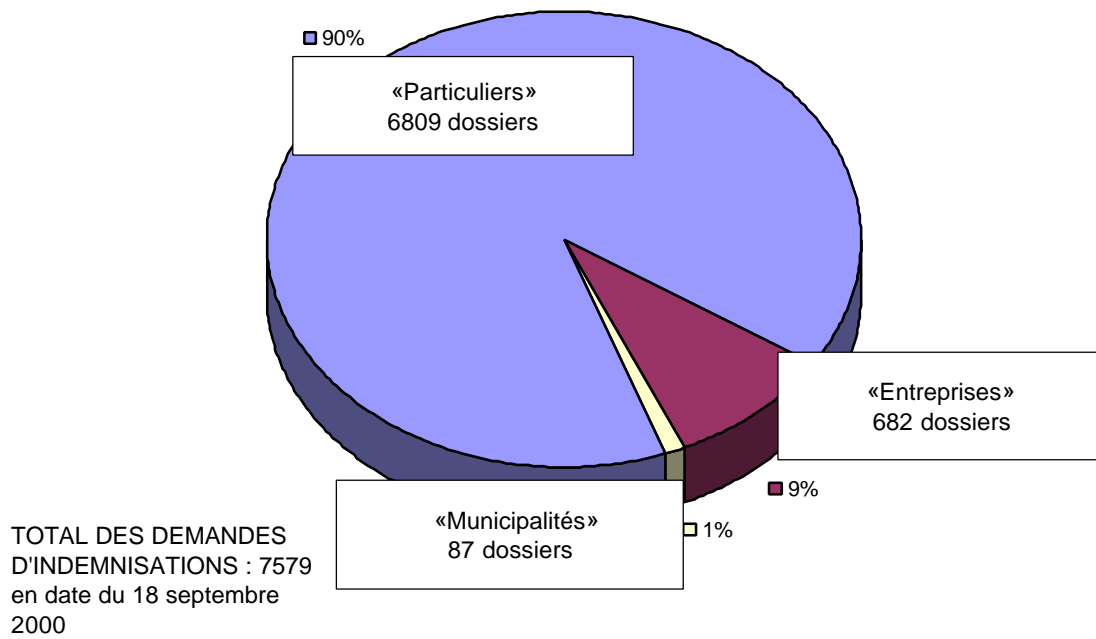
- **21 juillet 1996** – réunion extraordinaire pour le déploiement de l'effectif du Service de l'assistance financière et du soutien administratif autant pour le Saguenay qu'à Sainte-Foy ;
- **22 juillet 1996** – adoption du décret 932-96 (montant forfaitaire de 2 500 \$ pour l'hébergement temporaire) ;
- **24 juillet 1996** – adoption du décret 935-96 (dommages aux biens, immeubles locatifs, municipalités et organismes) ;
- **24 juillet 1996** – début de l'émission des chèques pour l'hébergement temporaire (décret 932-96) ;
- **29 juillet 1996** – début du travail d'évaluation des dommages aux résidences par les firmes d'experts mandatées ;
- **31 juillet 1996** – arrivée du personnel au Saguenay en charge de la supervision du traitement des réclamations d'aide financière;
- **3 août 1996** – entrée en fonction de treize employés occasionnels dans l'équipe de l'assistance financière et formation intensive ;
- **5 août 1996** – ouverture de trois bureaux d'aide financière au Saguenay-Lac-Saint-Jean (Jonquière, Chicoutimi et La Baie) ;
- **7 août 1996** – adoption du décret 973-96 (dommages aux entreprises) ;

- **13 août 1996** – remise des premiers chèques d’aide financière aux sinistrés dont les résidences étaient déclarées pertes totales ;
- **29 août 1996** – l’équipe de l’assistance financière a 275 dossiers de traités et émis pour 10 M\$ d’aide financière ;
- **1^{er} septembre 1996** – début du traitement des dossiers d’aide financière des municipalités ;
- **30 septembre 1996** – l’aide financière émise atteint 36 M\$;
- **21 octobre 1996** - fermeture des bureaux satellites de Chicoutimi et de La Baie – regroupement des effectifs au bureau de Jonquière ;
- **31 décembre 1996** – les 67 municipalités sinistrées ont reçu une avance représentant 50 % de leurs réclamations. Le tout totalise 15 M\$ en aide financière émis aux municipalités ;
- **19 décembre 1997 à 16 h 30** – fermeture du bureau d’assistance financière à Jonquière et relocalisation d’une équipe restreinte à Sainte-Foy (6 employés) ;
- **5 janvier 1998** – reprise du traitement des dossiers d’aide financière reliés aux pluies diluviennes à partir de Sainte-Foy.
- **27 mai 1999** – approbation du ministre de la Sécurité publique, M. Serge Ménard, pour le remboursement aux municipalités des frais d’intérêt engagés pour les dépenses admissibles reliées aux mesures d'urgence.

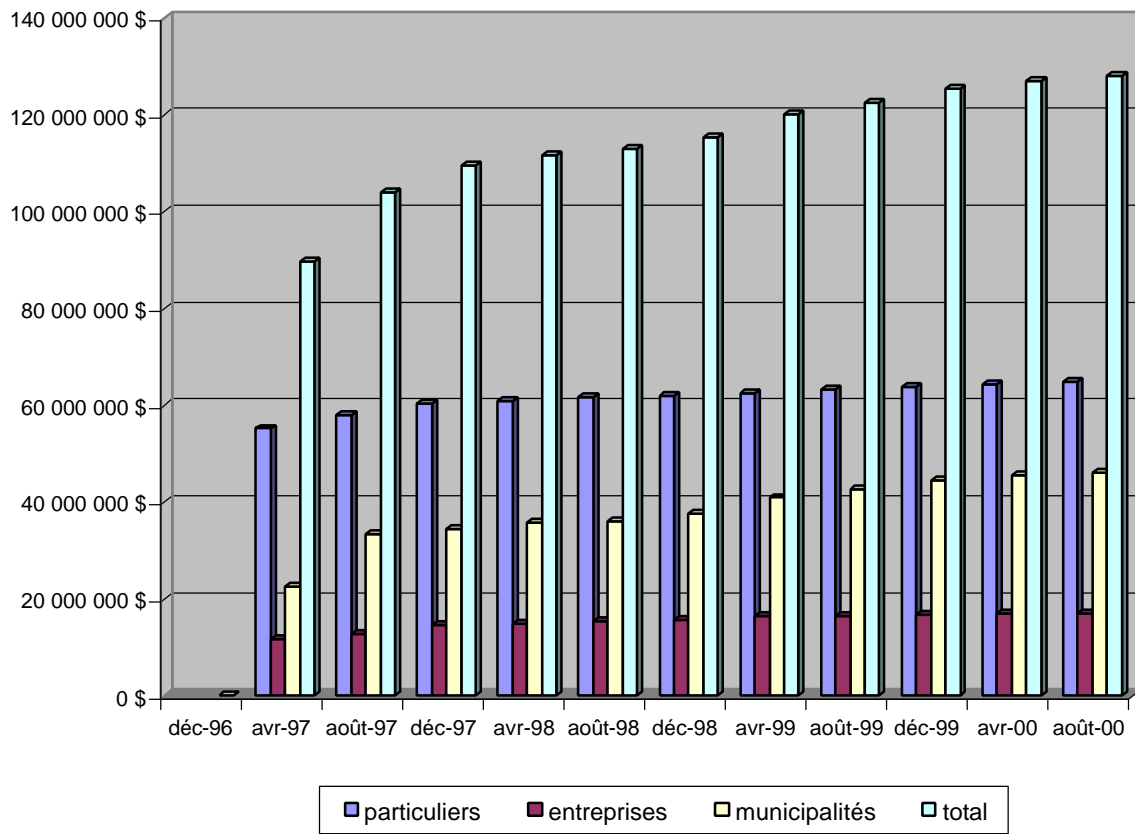
**ÉVOLUTION DU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS
DANS LE CADRE DES PLUIES DILUVIENNES
DES 19 ET 20 JUILLET 1996**



**REPRÉSENTATION DES DOSSIERS
DANS LE CADRE DES PLUIES DILUVIENNES
DES 19 ET 20 JUILLET 1996**



**ÉVOLUTION MONÉTAIRE DES INDEMNISATIONS
DANS LE CADRE DES PLUIES DILUVIENNES
DES 19 ET 20 JUILLET 1996**



LA RÉVISION DE L'AIDE FINANCIÈRE

Les différents programmes d'aide financière en cas de sinistre, mis en place par le gouvernement, permettent aux sinistrés qui ne sont pas satisfaits de l'aide gouvernementale accordée, qui ont des faits nouveaux à invoquer ou encore qui n'ont pu recevoir d'aide, de demander une révision de leur dossier.

Une équipe différente de celle qui a analysé la première demande examine alors les demandes de révision. Un comité délibère ensuite sur les rapports d'analyse effectués et recommande au ministre de la Sécurité publique le maintien des décisions rendues ou l'octroi d'une aide additionnelle. Les demandes de révision représentent en moyenne 5,5 % des réclamations reçues.

Dans le cas des pluies diluviennes des 19 et 20 juillet 1996, le ministère de la Sécurité publique a reçu 584 demandes de révision des décisions rendues en application des programmes spéciaux d'aide financière mis en place, sur un total de 7579 réclamations. À ce jour, 248 ont reçu une réponse positive quant à la modification de la première analyse.

Les décisions rendues par le ministre en matière de révision de l'aide financière sont finales et sans appel. Elles doivent donc être rendues de façon juste et équitable. Elles nécessitent souvent un examen approfondi de la demande ainsi que le recours à des expertises ou contre-expertises.

Étant donné le grand nombre de demandes de révision relatives aux programmes spéciaux d'aide financière mis en place à la suite des pluies diluviennes des 19 et 20 juillet 1996, le ministère avait constitué une équipe spéciale de quatre analystes et une employée de secrétariat affectée spécifiquement à ces dossiers. Deux analystes sont localisés au Bureau régional de la sécurité civile à Jonquière.

Essentiellement, les demandes de révision présentées touchaient les éléments suivants :

- L'utilisation des évaluations municipales des résidences considérées comme pertes totales ;
- L'admissibilité des entreprises n'ayant pas terminé leur premier exercice financier avant le sinistre ;
- L'octroi du montant forfaitaire de 2 500 \$ pour l'évacuation de sa résidence durant plus de quatorze jours ;
- La notion de résidence principale versus la résidence secondaire (pièces justificatives prouvant la résidence permanente) ;
- Les franchises d'assurance pour les entreprises ;
- Les refoulements d'égouts à la suite des inondations ;
- Les préjudices qui ne sont pas attribuables directement aux inondations : dynamitage, pannes de courant, etc. ;
- L'indemnité pour les pertes d'aliments congelés versée par les compagnies d'assurances ;
- Le principal moyen de subsistance (entreprises) ;
- Les montants octroyés pour les stocks et équipements (entreprises) ;
- La perte de revenu (entreprises) ;

- Le problème de stabilisation de terrains menaçant la sécurité des occupants (particuliers et entreprises) ;

- Les dépenses municipales pour le déploiement des mesures d'urgence.

LES RÉCLAMATIONS AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

Quand un sinistre occasionne à un gouvernement provincial une charge financière excessive, la province peut demander au gouvernement fédéral son assistance conformément à un programme intitulé « *Accords d'aide financière en cas de catastrophe* ». Ce programme prévoit qu'une province peut se prévaloir d'une aide financière lorsque les coûts supplémentaires d'un sinistre dépassent le seuil d'un dollar par habitant de la province.

La contribution financière fédérale est croissante et s'applique selon la méthode de calcul suivante :

Dépenses provinciales Par habitant	Contribution fédérale	Contribution provinciale
de 0 \$ à 1 \$	0 p. 100	100 p. 100
de 1 \$ à 3 \$	50 p. 100	50 p. 100
de 3 \$ à 5 \$	75 p. 100	25 p. 100
De 5 \$ et plus	90 p. 100	10 p. 100

Protection civile Canada est l'organisme du gouvernement fédéral qui est responsable de la gestion de ce programme. Un guide de gestion du programme est disponible et intitulé : « *Manuel d'interprétation des lignes directrices fédérales* ».

Les frais admissibles à un remboursement fédéral comprennent sommairement ceux ayant trait aux coûts des opérations d'urgence, au rétablissement des ouvrages publics dans l'état où ils étaient avant la catastrophe, au remplacement ou à la réparation des biens personnels essentiels des particuliers, des petites entreprises et des exploitations agricoles.

À titre d'homologue de Protection civile Canada, le ministère de la Sécurité publique est donc le représentant du gouvernement du Québec pour l'application de ce programme fédéral. En conséquence, c'est le ministre de la Sécurité publique qui demande officiellement, à son homologue fédéral, la contribution fédérale en application de ce programme.

Les pluies diluviennes des 19 et 20 juillet 1996 dans plusieurs régions du Québec ont constitué un des plus graves sinistres vécus au Canada, que ce soit par son étendue, par l'ampleur des dommages subis et par les coûts supplémentaires occasionnés aux pouvoirs publics, aux assureurs et aux sinistrés.

Le gouvernement du Québec a adopté plus d'une cinquantaine de décrets afin de mettre en place une série de programmes d'aide financière de différents types. Dix-sept ministères ou organismes du gouvernement du Québec ont assumé des coûts supplémentaires à la suite de cette catastrophe.

Compte tenu de l'ampleur du sinistre et des enjeux financiers impliqués, le ministère de la Sécurité publique, dans les semaines qui ont suivi le sinistre, a mis en place une équipe de travail responsable du cheminement de la réclamation au gouvernement fédéral. Cette équipe était constituée d'un coordonnateur responsable, d'un agent de recherche, d'un agent de gestion financière, de trois ingénieurs civils et d'une employée de secrétariat.

En plus de participer à la négociation des dépenses admissibles avec le gouvernement fédéral, cette équipe est intervenue fréquemment auprès des ministères et organismes du gouvernement du Québec pour le suivi des dépenses reliées au sinistre et la prestation de conseils sur les mesures à prendre pour s'assurer des remboursements fédéraux.

Le ministère a procédé à plus d'une cinquantaine de demandes écrites d'avis sur l'admissibilité à un remboursement fédéral adressées à Protection civile Canada. Ces demandes ont été effectuées en étroite collaboration avec le Conseil du Trésor, le Secrétariat aux affaires intergouvernementales canadiennes et les divers ministères concernés par le sinistre.

Trois demandes d'avances sur notre réclamation déposée et soumise à un examen comptable préliminaire ont fait l'objet de trois paiements successifs de 50 M\$, 50 M\$ et 70 M\$ portant ainsi la contribution fédérale préliminaire à 170 M\$ au 31 octobre 2000.

Dès le début du sinistre et au fur et à mesure que l'ampleur des dommages aux équipements et aux infrastructures a été précisée, le ministère s'est rapidement rendu compte de la nécessité de s'entendre officiellement avec le gouvernement fédéral sur le genre de rapport à préparer pour évaluer les dommages et justifier notre réclamation. Une méthode précise a été convenue. Elle consiste à rédiger des « *constats de dommages* » visant la description des infrastructures ou équipements avant le sinistre, les conséquences du sinistre et une description des travaux de remise en état. Chaque constat doit, si possible, être accompagné de photographies, vidéos, schémas ou cartes et de tout autre document de support pertinent.

Tous les ministères concernés par des dommages aux infrastructures ou à l'environnement ont procédé à la rédaction de tels constats des dommages selon la méthode convenue. Le ministère de la Sécurité publique a, pour l'application de son programme d'aide financière, préparé un document technique afin de guider les municipalités dans la rédaction de ses constats de dommages. Plus de 350 constats de dommages ont été rédigés par les quatre-vingts municipalités sinistrées; ils ont tous été validés par notre équipe d'ingénieurs civils. Dans le cas de petites municipalités ne possédant pas les ressources techniques nécessaires à la rédaction des constats de dommages, notre équipe d'ingénieurs s'est impliquée beaucoup plus dans cette démarche. Rapidement, nos analystes responsables des réclamations municipales se sont rendu compte de l'importance de retrouver ce genre de constats afin d'analyser adéquatement les réclamations municipales au chapitre des dommages à une infrastructure ou à un équipement municipal.

Afin de permettre une maximisation des remboursements fédéraux reliés à ce sinistre, l'équipe des réclamations fédérales a établi des liens étroits avec les représentants de Protection civile Canada ainsi qu'avec Conseils et vérification Canada. Cette dernière est l'agence mandatée par Protection civile Canada pour effectuer la vérification de ce programme. Plusieurs rencontres ont été tenues avec les ministères responsables de la gestion d'un programme ainsi qu'avec certaines municipalités pour des projets spécifiques de remise en état. Des visites sur place ont également permis une meilleure sensibilisation de nos homologues fédéraux sur l'ampleur du sinistre et des dommages subis.

Le travail de l'équipe des réclamations fédérales a été grandement facilité par la création d'un fonds spécial (Loi instituant le Fonds d'assistance financière pour certaines régions sinistrées à la suite des pluies diluviennes survenues les 19 et 20 juillet 1996 – Loi 49) d'assistance financière pour les régions sinistrées. La comptabilité du fonds est tenue par le Conseil du Trésor. Le comité ministériel de gestion du sinistre recommande toutes les avances qui y sont faites. L'équipe des réclamations fédérales a également participé aux structures spéciales qui ont été mises en place par le gouvernement pour coordonner la reconstruction et la relance des régions sinistrées. Il s'agit du comité ministériel de reconstruction et de relance, du Bureau de reconstruction de relance et du comité fédéral/provincial de négociation sur l'admissibilité aux remboursements fédéraux.

À l'automne 1999, le ministère de la Sécurité publique a demandé au Contrôleur des finances de procéder à la vérification et à la certification des dépenses des ministères et organismes du gouvernement du Québec ayant engagé des dépenses supplémentaires de moins de 1 M\$. Cette vérification devait se terminer au cours de l'automne 2000. Par la suite, il procédera à la vérification et la certification des dépenses des autres ministères ou organismes du gouvernement du Québec, qui ont assumé la gestion des différents programmes d'assistance financière.

Afin de faciliter cette démarche, le ministère de la Sécurité publique a convenu avec les vérificateurs fédéraux et provinciaux d'une procédure continue de vérification par année financière et par ministère ou organisme. Par conséquent, le vérificateur du gouvernement fédéral a pu commencer son travail.

Par ailleurs, il faut signaler que Conseils et vérification Canada a terminé en mars 1999 sa vérification préliminaire des dépenses des ministères et organismes. Celui-ci a soumis à Protection civile Canada quelques dossiers dont l'admissibilité à un remboursement fédéral pourrait présenter certains problèmes. Le Ministère prépare donc un complément d'information afin de clarifier cette problématique pour les dossiers concernés.

LES RECOMMANDATIONS

Il est recommandé que :

un minimum de ressources humaines permanentes soient maintenues pour assurer l'expertise acquise à l'intérieur de la Direction de l'assistance financière et du soutien administratif;

la totalité de la population touchée par un sinistre soit informée par voie de communiqués, par séances d'information publiques, par les médias ou par de leur municipalité, des conditions d'admissibilité à une aide gouvernementale, au moyen d'une stratégie de communication des plus efficaces;

le Service de l'administration des programmes d'assistance financière se dote d'outils, de normes et de références pour l'évaluation des dommages;

le Service de l'administration des programmes d'assistance financière s'assure, par une structure appropriée, d'exercer un déploiement rapide et efficace de ses ressources pour faire face à un sinistre majeur;

le Service de l'administration des programmes d'assistance financière s'assure d'un fonctionnement adéquat pour octroyer le plus rapidement possible l'aide aux sinistrés par un programme d'aide immédiate.

CONCLUSION

Pour conclure le présent bilan, nous désirons adresser des remerciements sincères à tous ceux qui ont contribué directement ou indirectement, dans plusieurs régions du Québec, à un effort considérable de déploiement de ressources pour protéger les personnes et les biens au cours du sinistre et ensuite les appuyer en vue d'un retour à la vie normale dans les meilleurs délais possibles.

Que ce soit à la phase de l'opération d'urgence ou à celle de la reconstruction ou de l'assistance financière, un très grand nombre de bénévoles et d'employés gouvernementaux (municipalités, gouvernement du Québec et gouvernement du Canada) ont œuvré corps et âme afin de limiter les impacts du sinistre.

Même si personne n'oubliera jamais ce sinistre et ses conséquences, il faut souligner l'ampleur du travail accompli pour reconstruire et relancer les régions sinistrées, travail dont le mérite revient à tous les sinistrés, fonctionnaires et bénévoles, qui ont agi en étroite collaboration.

Il faut souhaiter également que les divers paliers gouvernementaux profitent de cette expérience pour améliorer l'état de préparation de la planification d'urgence en cas de sinistre.