

## CHAPITRE

# 6

# Sinistres : gestion des risques et aide financière

Entité vérifiée :

Ministère de la Sécurité publique

## Mise en contexte

---

Un sinistre est un événement qui cause de graves préjudices aux personnes ou d'importants dommages aux biens et exige de la collectivité atteinte des mesures inhabituelles.

Son origine peut être naturelle ou anthropique, c'est-à-dire d'origine humaine.

Pour la période 2010 à 2012

- 84 sinistres ont touché le Québec
- 120 millions de dollars ont été versées aux sinistrés dont
  - 71,7 millions de dollars pour les inondations printanières de 2011 en Montérégie
  - 21,3 millions de dollars pour les grandes marées de 2010 en Gaspésie

## Mise en contexte (suite)

- Au Québec, la sécurité civile repose sur le partage des responsabilités entre
  - Autorités gouvernementales
  - Autorités régionales et locales
  - Citoyens
  - Entreprises
- Comme responsable de l'application de la *Loi sur la sécurité civile*, le MSP occupe une place privilégiée. Il doit notamment :
  - Orienter, coordonner et encadrer les actions en matière de sécurité civile
  - Assurer, en collaboration avec les autres intervenants, le développement des connaissances sur les risques de sinistre
  - Exercer un leadership dans la mise en place de mesures de prévention
  - Administrer les programmes d'aide financière

# Notre vérification

---

- Nos travaux visaient à nous assurer notamment que le MSP
  - applique une approche globale et intégrée dans sa gestion des sinistres afin d'augmenter la capacité du Québec de faire face à ce type d'événement
  - gère de façon efficiente et efficace l'aide financière destinée aux sinistrés
- Nos travaux n'ont pas porté sur l'accident ferroviaire survenu le 6 juillet 2013 dans la ville de Lac-Mégantic.

# Résultats de la vérification

---

**BP** Bonne pratique

**D** Déficience

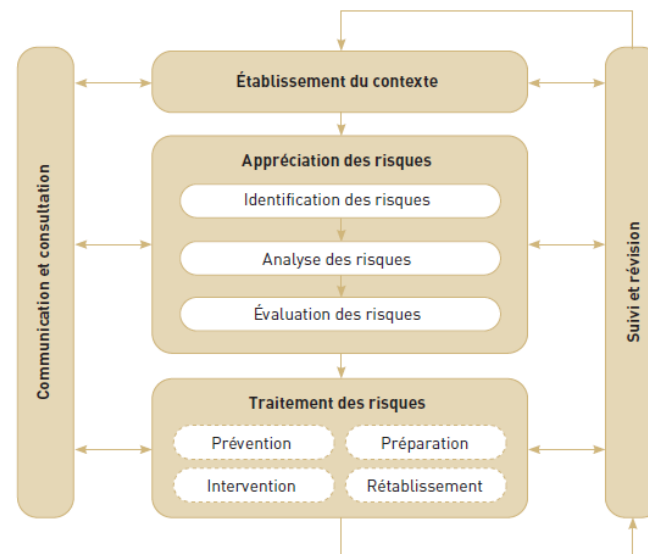
**P** Preuve

**C** Conséquence

# Gestion des risques de sinistre

BP

L'approche retenue par le MSP repose sur le processus de gestion des risques reconnu comme une bonne pratique par les Nations Unies.



D

- L'approche appliquée par le ministère est partielle, notamment à l'égard des orientations, de la connaissance des risques de sinistre et de la prévention.

# Établissement du contexte

## Orientations

---

- D** Douze ans après l'adoption de la loi, le ministère n'a toujours pas déterminé d'orientations en matière de sécurité civile.
- De telles orientations permettraient de guider les interventions de tous les acteurs et favoriseraient la cohérence et la complémentarité des actions.
  - En l'absence d'orientations, dont celles à l'intention des autorités régionales et locales
    - non-application de plusieurs articles de la *Loi sur la sécurité civile*, notamment ceux visant l'établissement par les MRC et les municipalités de schémas de sécurité civile et de plans y afférents
    - augmentation des risques que les autorités locales ne soient pas suffisamment bien préparées pour faire face à un sinistre
- C**

# Appréciation des risques

- D** La connaissance par le MSP des principaux risques de sinistre auxquels la population du Québec est exposée est insuffisante.
  - La connaissance des risques anthropiques est fragmentaire.
    - P** – Pas d'analyse qui permettrait de dégager les risques les plus importants et de procéder à leur appréciation
    - Pas de portrait des mesures prises pour atténuer les risques
  - Des travaux ont permis d'améliorer la connaissance de certains risques naturels (inondations, érosion des berges et glissements de terrain), mais certains travaux ne sont pas terminés.
  - L'information pour proposer, coordonner ou accomplir des actions pouvant atténuer les conséquences et établir une priorité de traitement n'est pas suffisante.
- C** Les citoyens ne peuvent pas être informés adéquatement par le MSP des principaux risques auxquels ils sont exposés.



# Traitement des risques

- D ■ Le *Plan national de sécurité civile* n'intègre pas suffisamment la dimension de la prévention des risques ni celle du rétablissement.
- D ■ Les actions en vue d'amener les municipalités à se préparer à faire face aux sinistres sont insuffisantes.
  - Le MSP n'exerce pas de manière structurée le suivi du niveau de préparation des municipalités.
- P
  - Le dernier sondage révèle un niveau de préparation des municipalités insuffisant.
- Un faible niveau de préparation risque d'entraîner
  - un délai de réaction plus long lors d'un sinistre
- C
  - des conséquences plus importantes
  - et une surcharge de travail pour les autres intervenants.

## Traitement des risques (suite)

---

D

- La phase de rétablissement n'est pas assez utilisée pour mettre en œuvre des mesures de prévention et d'atténuation des risques à la suite d'un sinistre.

P

- Le cadre de prévention des principaux risques naturels est peu employé durant la phase de rétablissement.
- Les programmes d'aide financière ne sont pas conçus de manière à inclure des préoccupations de prévention, car ils prévoient peu d'incitatifs pour l'adoption de mesures permanentes et ne contribuent pas suffisamment à responsabiliser les sinistrés par rapport aux conséquences.

# Aide financière aux sinistrés

- Trois sinistres importants ont frappé le Québec de 2010 à 2012.

**Tableau 2** Aide financière versée de 2010 à 2012

Événement	Dossiers traités (n <sup>bre</sup> )	Aide versée (M\$)
Grandes marées de décembre 2010	824	21,3
Inondations printanières de 2011	2 891	71,7
Tempête Irène en août 2011	538	10,0
Autres sinistres	1 518	17,0
<b>Total</b>	<b>5 771</b>	<b>120,0</b>

Source : MSP.

- Échantillons
  - 81 dossiers sélectionnés de façon aléatoire (grandes marées de décembre 2010 et les inondations printanières de 2011)

# Traitement de l'aide financière

D

- Le traitement des demandes d'aide financière par le MSP à l'égard des dossiers vérifiés comporte des lacunes.
- La procédure de vérification visant à contrôler le travail des analystes n'a pas été appliquée pour plus de 50 % des versements.

P

- L'analyse de la situation financière des sinistrés n'a pas été effectuée pour
  - 84 % des dossiers de particuliers vérifiés (51 sur 61)
  - et 60 % des dossiers d'entreprises vérifiés (6 sur 10).
- La vérification de l'assurabilité du sinistre est incomplète ou n'est pas faite au moment opportun pour 10 des 71 dossiers.

C

- Des sommes ont été versées en trop ou il y a un risque de ne pas avoir reçu la totalité de l'aide permise.

# Délai de traitement des demandes d'aide financière

---

D

- Des délais importants ont été observés lors du traitement des demandes d'aide financière et les procédures mises en place pour les réduire n'ont pas donné les résultats escomptés.

- Le délai de traitement a varié de 7 à 26 mois.

P

- La production du rapport d'évaluation des dommages a pris en moyenne un peu plus de 2 mois (les contrats de services prévoient moins d'un mois).
- La vérification des versements a pris en moyenne 3 semaines (objectif du MSP : 72 heures).

## Délai de traitement des demandes d'aide financière (suite)

---

D

- Certaines demandes jugées prioritaires ont été traitées plus rapidement par le MSP sans critère objectif et il n'a pas toujours appliqué sa procédure de vérification.
- Des versements d'avances de 50 % avaient été prévus originalement dans le programme d'aide financière.
  - Pourcentage augmenté à 80 % et à 100 %

C

- Il y a eu des procédures pour récupérer des sommes versées en trop. Pour nos deux sinistres vérifiés :
  - 296 dossiers
  - Plus de 860 000 \$

## Commentaires de l'entité vérifiée

---

Le MSP a adhéré à toutes nos recommandations.