



Paradigme  
stratégies

**Rapport des  
consultations citoyennes**  
Tenues en septembre 2024

PRÉSENTÉ À LA VILLE DE BAIE-SAINT-PAUL

---

Consultations citoyennes menées par le  
cabinet-conseil





Avant toute chose, il apparaît important de faire une mise en garde contextuelle. Dans un premier temps, le présent rapport n'est pas un verbatim de chacune des séances de consultation citoyenne. Il se veut plutôt un résumé des éléments partagés par plusieurs et mis de l'avant par les gens qui y ont pris part, que ce soit en présentiel ou en ligne. Dans un deuxième temps, cesdits éléments mis de l'avant sont des moments vécus par les gens dans le contexte des inondations du 1<sup>er</sup> mai 2023, de même que leur perception de la situation. Finalement, l'ensemble des actions de consultation citoyenne a permis de rassembler les contributions de 104 personnes de Baie-Saint-Paul, pour la grande majorité des sinistrés.

## LES CONSULTATIONS CITOYENNES

### 1. CONTEXTE

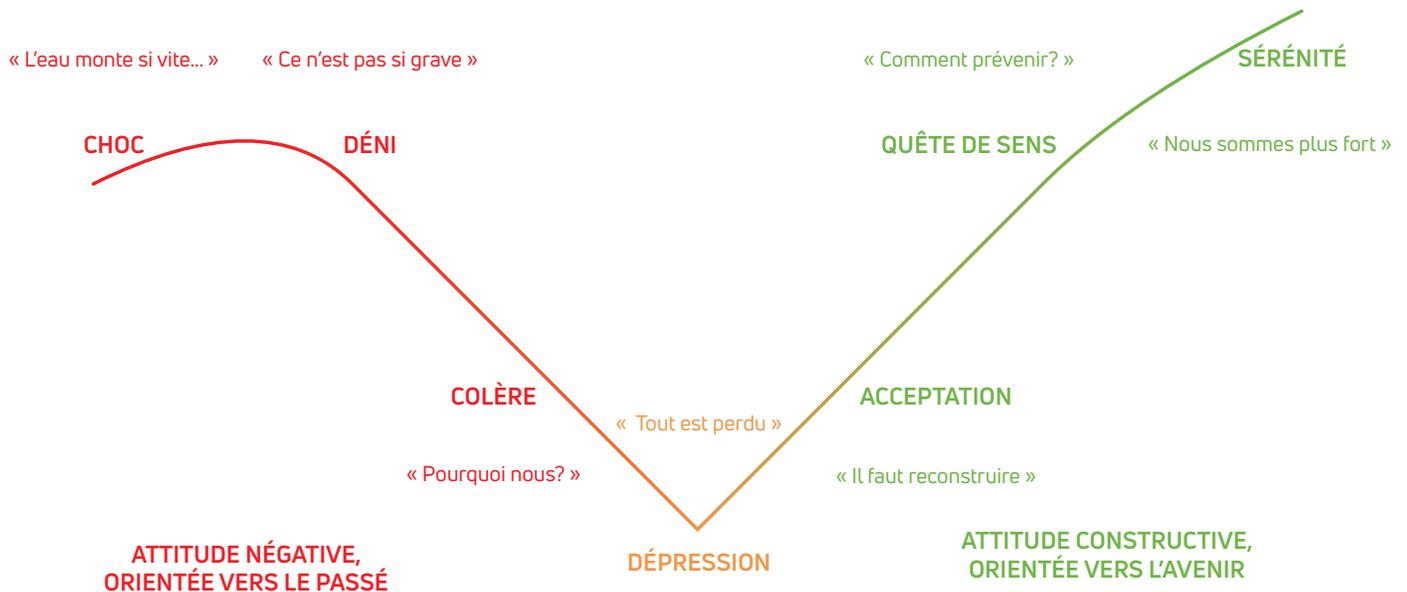
Le 1<sup>er</sup> mai 2023, la Ville de Baie-Saint-Paul et ses environs ont été durement touchés par des pluies diluviennes. Cette rapide accumulation d'eau, combinée à la fonte des neiges printanière, a rapidement créé un débit important dans la rivière du Gouffre. Le mur de béton derrière la rue Ménard n'a pu contenir le niveau d'eau de la rivière avant de céder, entraînant l'inondation rapide et majeure des rues Saint-Joseph, Ménard, Saint-Pierre, des Cèdres, Notre-Dame, Clarence et Morin, notamment. Les dégâts dans ce secteur ont été considérables et plusieurs résidents ont pris la décision de faire démolir leur maison.

Près de 18 mois plus tard, la Ville a souhaité faire une rétrospection des actions qui ont été porteuses pour certaines, moins bien reçues ou perçues pour d'autres, afin d'améliorer sa prise responsable de gestion de crise de ce type. De plus, la Ville a souhaité continuer sa phase de rétablissement en sondant sa population à propos de plusieurs sujets, dont l'aménagement des zones laissées vacantes par des démolitions dans les secteurs sinistrés. La Ville espère que les opinions et idées présentées par les citoyens lors de ces consultations pourront préciser les enjeux prioritaires et ainsi mettre les efforts en place pour y répondre.

## Processus d'acceptation des inondations

Avant de débiter le rapport, il nous apparaissait intéressant de mieux comprendre le processus émotionnel vécu par les sinistrés, dans le cadre des inondations vécues le 1<sup>er</sup> mai 2023 à Baie-Saint-Paul.

Les inondations ont engendré des pertes importantes pour les individus qui les ont subies. Que ce soit sur le plan matériel, financier ou émotif, ces pertes se traduisent nécessairement par un processus de deuil. Bien entendu, chaque personne vit le deuil à son rythme et de nombreuses variations dans les réactions individuelles peuvent être observées. Toutefois, il existe un modèle inspiré des travaux d'Élisabeth Kübler-Ross, psychiatre et psychologue<sup>1</sup>, qui représente les diverses étapes généralement traversées par les gens à la suite d'événements qui bouleversent leur vie.



Ce modèle (illustré ci-dessus) permet principalement de comprendre les réactions vécues dans un processus de deuil ou de changement subi. Dans les deux cas, la personne doit laisser aller une réalité dans laquelle elle aurait aimé demeurer afin d'accueillir une nouvelle réalité non souhaitée. De façon générale, à la suite des événements, la personne vivra deux grandes phases : une phase descendante, suivie d'une phase ascendante.

Chacune de ces étapes émotives aura une durée plus ou moins longue d'une personne à l'autre et il n'est pas rare de vivre deux sentiments à la fois. Il est important de vivre ces étapes, de les reconnaître, de les accepter et de se faire aider au besoin (psychologue, PAE, CLSC, etc.). Durant ce processus, le sinistré a besoin de compassion et de se faire valider dans l'importance des pertes qu'il a subies.

Lors d'un bouleversement tel que celui d'une inondation majeure (ou toute autre catastrophe naturelle), il est évident que cela peut avoir des impacts importants sur l'entourage.

<sup>1</sup> Plusieurs références existent concernant les courbes de changement et le processus émotionnel, créés notamment par Elisabeth Kübler-Ross. En voici trois qui ont servi de base :  
<https://www.manager-go.com/gestion-de-projet/courbe-du-changement.htm>  
<https://www.advaloris.ch/conduite-du-changement/courbe-deuil>  
<https://www.cpq.qc.ca/publications/les-inondations-un-choc-reel/>

## 2. MÉTHODOLOGIE

### Consultations

Les consultations citoyennes ont été menées par le cabinet-conseil Paradigme Stratégies.

Cinq consultations publiques en présentiel ont été organisées, à l'intention des résidents de Baie-Saint-Paul et des environs en septembre 2024. Chacune des consultations avait un nombre limité d'inscriptions (25 à 30) pour avoir l'espace et le temps afin de permettre à tous les participants de s'exprimer. Autant les sinistrés que les non-sinistrés ont été invités à participer aux consultations en vue de prendre le pouls, que ce soit des gens affectés directement ou des citoyens.nes qui ont vu la tragédie de plus loin. Les rencontres ont toutes eu lieu à l'aréna Luc-et-Marie-Claude de Baie-Saint-Paul, à différents moments de la journée sur trois semaines consécutives. Au total, ce sont 68 personnes qui se sont présentées aux cinq consultations, pour la très grande majorité des sinistrés des événements du 1<sup>er</sup> mai 2023.

Chaque consultation avait une durée prévue de deux heures. La formule des consultations a consisté en une quinzaine de minutes de présentation et de mise en contexte, puis la parole était donnée aux citoyens présents pour le reste de la consultation en suivant un ordre de thèmes déterminé à l'avance, sur accord de la Ville de Baie-Saint-Paul. Le tout se déroulait sous la gouverne de Nathalie Vallée, Associée | Vice-présidente – Communications corporatives chez Paradigme Stratégies. Bruno Tremblay, conseiller pour le cabinet-conseil, était présent à l'arrière de la salle en tant que preneur de notes. Aucun élu municipal n'était présent lors des consultations. La seule employée municipale présente était Luce-Ann Tremblay, directrice des communications et du développement durable à la Ville de Baie-Saint-Paul, qui recevait les gens à leur arrivée et prenait les présences. Deux intervenants.es du CIUSSS de la Capitale-Nationale, secteur Charlevoix, étaient également présents.es à chaque consultation au cas où des participants aient besoin de leur soutien durant ou après la séance.

### Sondage Cocoriko

Le second volet des consultations citoyennes a été mené par un sondage en ligne rendu disponible à partir du site Internet de la Ville de Baie-Saint-Paul.

Le sondage Cocoriko a été construit dans le but de recueillir l'appréciation et les commentaires des résidents autant sinistrés que non sinistrés sur plusieurs sujets relatifs aux inondations du 1<sup>er</sup> mai 2023 et à ses suites. Une version du sondage a également été créée pour recueillir les commentaires des jeunes de 7 à 17 ans, principalement sur les améliorations qu'ils souhaitent voir sur le territoire de la municipalité. Ce sondage en ligne a également été construit par Paradigme Stratégies en collaboration avec la Ville de Baie-Saint-Paul. Les répondants devaient cocher une réponse allant de « insatisfait » à « très satisfait » sur une série de questions en lien avec les thèmes énumérés dans les prochaines sections de ce rapport. Pour chaque thème, une section de réponses ouvertes était proposée aux répondants pour qu'ils puissent rédiger des réponses plus complètes et détaillées. La consultation en ligne Cocoriko s'est déroulée du lundi 16 septembre 2024 au vendredi 4 octobre 2024 et a été complétée par un total 40 personnes.

Autant pour les consultations citoyennes en présentiel que pour le sondage Cocoriko, les citoyens ont été informés de ces moments de consultations et invités à y participer par le biais de la page Facebook de la Ville, un encart papier distribué dans les cases postales des foyers de Baie-Saint-Paul, l'infolettre destinée aux sinistrés de la municipalité ainsi que par courriel.

### 3. HORAIRE ET SUJETS TRAITÉS

Les cinq consultations en personne à l'aréna Luc-et-Marie-Claude ont eu lieu les :

- Mercredi 11 septembre 2024, de 19 h à 21h
- Mardi 17 septembre 2024, de 16 h à 18 h
- Mercredi 18 septembre 2024, de 10 h à 12 h
- Lundi 23 septembre 2024, de 16 h à 18 h
- Mardi 24 septembre, de 19 h à 21h

Lors de chacune des consultations, l'horaire était le suivant (noter que la durée allouée à chaque sujet est approximative) :

- Présentation et introduction – 5 minutes
- Mise en perspective – la crise climatique ici et dans le monde – 5 minutes
- Retour en arrière – les événements du 1<sup>er</sup> mai – 20 minutes
  - Les bons coups et les moins bons coups
- Regard vers l'avenir – 1h à 1h20 minutes
  - Commémoration
  - Marqueurs de crue
  - Aménagement
  - Quoi faire en cas de nouveau sinistre
- Retour sur la consultation et conclusion – 5 minutes

Lors de la partie *Retour en arrière – les événements du 1<sup>er</sup> mai*, les thèmes (que l'on retrouve au point 5 du présent rapport) étaient proposés aux participants afin de proposer un guide sur lequel ils pouvaient se baser pour construire leurs commentaires. Les commentaires recueillis pour ce point des consultations ont été transcrits, puis triés dans le but de les associer au thème correspondant.

## 4. GRANDS CONSTATS

À la lumière des consultations citoyennes, où 68 sinistrés ont exprimé leur perception des événements liés aux inondations, certains grands constats émanent :

- La gestion des communications d'urgence et l'alerte à la population n'étaient pas optimales, ce qui a créé une situation où les citoyens s'informaient entre eux plutôt que par les canaux officiels.
  - Il existe une confusion réelle entre les pouvoirs et responsabilités qui incombent à la municipalité, par rapport au ministère de la Sécurité publique. Cette confusion se révèle tant dans les programmes de financement ou d'accompagnement que dans les ressources humaines déployées sur le terrain pendant et après les inondations.
  - Une confusion, encore à ce jour, persiste quant aux programmes accessibles pour les sinistrés, leurs modalités et le processus d'acceptation.
  - De par la complexité de la situation et de par les émotions vécues, il demeure une incompréhension de la part des gens présents concernant la démolition des maisons et le processus par lequel ils ont dû passer.
  - Un bureau de rétablissement a été mis en place rapidement, dès le début des événements. Ce bureau aurait dû demeurer en place sur une plus longue période de temps (présence intensive sur 12 mois et présence selon les demandes et les besoins pour une période de 12 à 18 mois supplémentaires).
  - Ce bureau de rétablissement aurait dû réunir des professionnels qualifiés et de référence en matière d'urbanisme, de communication et d'administration pour soutenir les sinistrés.
  - Même si on pense que tout a été dit (et redit et répété) aux citoyens (communication, directives, informations sur les programmes, etc.), les sinistrés captent l'information à différents moments, selon où ils sont rendus dans leur processus. Il faut répéter, redonner l'information et redire le tout encore et encore.
- La commémoration des événements et la gestion de la mémoire collective doivent respecter le rythme de guérison des sinistrés.
  - Le processus d'acceptation d'un événement critique n'est pas un cheminement simple et est différent pour chaque personne atteinte.
  - L'importance cruciale que prennent des initiatives citoyennes et communautaires (comme Le Festif, les dons) dans la gestion de crise, soulignant le besoin de mieux intégrer ces ressources dans les plans d'urgence.
  - L'importance d'impliquer les citoyens sinistrés dans les décisions concernant l'avenir de leur quartier, notamment pour l'aménagement des espaces laissés vacants par les démolitions

**Attention, les grands constats ne sont pas des reproches, ni adressés à la municipalité ni adressés aux citoyens sinistrés qui ont pris part aux consultations. Ce sont des constats, des états de fait réalisés au cours des consultations et qui doivent servir comme base d'amélioration des pratiques en matière de gestion de crise avant, pendant et après la crise.**

## 5. THÈMES

Les propos résumés dans la section 5 n'engagent que les gens qui les ont formulés lors des consultations citoyennes. Il s'agit de leurs perceptions et opinions et ils n'engagent ni la Ville de Baie-Saint-Paul, ni Paradigme Stratégies.

### 5.1 Retour en arrière

#### Insatisfactions

##### Gestion municipale des premiers jours

- Les citoyens ont soulevé plusieurs lacunes dans la gestion initiale de la crise.
  - La communication a été jugée insuffisante, notamment concernant les mises à jour de la situation et les directives aux citoyens.
  - Le manque de surveillance et d'évaluation adéquate du niveau de la rivière a été critiqué, ainsi que l'absence d'avertissement préventif avant que le mur de la rue Ménard ne cède.
  - Le système d'alerte n'aurait pas été utilisé efficacement pour prévenir les citoyens du danger imminent, créant une situation où les résidents s'informaient entre eux plutôt que par les canaux officiels.
  - La gestion des évacuations se serait révélée problématique, avec un manque de cohérence dans les directives données par les policiers et une absence de protocole clair pour l'accès aux résidences.
  - Des décisions concernant la sécurité des bâtiments auraient été prises par des intervenants sans expertise en la matière.
  - Le manque de flexibilité dans l'accès aux résidences pour récupérer des biens essentiels, notamment des médicaments, a été souligné comme particulièrement problématique.
  - L'accès aux équipements de protection et aux ressources essentielles (masques, eau) aurait été trop tardif, exposant les sinistrés à des risques pour leur santé.
  - La coordination des bénévoles et des intervenants externes se serait révélée déficiente, laissant plusieurs personnes sans directives claires.
  - La gestion de la circulation et de la présence médiatique aurait été problématique, transformant certains secteurs en attraction touristique non désirée et compliquant l'accès aux services d'urgence.
  - L'accompagnement post-crise aurait été jugé trop court, laissant plusieurs citoyens sans soutien après les deux premières semaines.
- Les demandes d'adaptation préventive des terrains pour minimiser les risques futurs auraient été souvent refusées, laissant les propriétaires assumer seuls les coûts des modifications nécessaires pour protéger leurs biens.

La consultation Cocoriko montre un taux de satisfaction plus équilibré à la question des communications de la Ville pendant les inondations (1 très satisfait, 4 satisfaits, 4 insatisfaits, 1 non concerné). Pour une autre question semblable, 71 % des répondants se sont dits au moins satisfaits de la gestion des premiers jours post-inondation par la Ville.

#### Nettoyage et réparations municipales

- Les interventions pour la réparation de certains bris seraient arrivées de façon tardive et insuffisante, notamment concernant le trou béant de la rue Ménard qui a persisté jusqu'à la fin de l'hiver, forçant certains citoyens à prendre des initiatives personnelles pour les réparations.
- Le nettoyage des rues, trottoirs et espaces publics aurait été inadéquat, laissant aux résidents la responsabilité d'entretenir les abords de leurs propriétés, mais sur la voie publique.
- La gestion des débris et des déchets post-inondation aurait posé problème, avec des accumulations prolongées dans certains secteurs, notamment à la station de pompage, créant des enjeux de salubrité.
- L'entretien des infrastructures existantes aurait été déficient, comme en témoigne le dysfonctionnement des trappes du mur de la rue Saint-Joseph.
- Des préoccupations persistent concernant la présence de débris dans la rivière, particulièrement dans les zones de baignade.
- L'absence d'information sur la contamination potentielle de la boue et la poussière résiduelle, ainsi que le manque de directives claires pour leur gestion, ont été soulignés.
- Le besoin d'infrastructures permanentes pour remplacer les solutions temporaires, comme les sacs de sable, fait partie des demandes des sinistrés.

#### Actions en lien avec le rétablissement et le bureau de projet

Les sinistrés ont relevé :

- La lenteur administrative et le manque d'empathie dans le traitement des dossiers.
- L'absence d'expertise technique disponible, notamment en évaluation des bâtiments, se serait fait sentir.
- Le manque de clarté concernant les responsabilités des différentes infrastructures, ce qui a créé de la confusion.
- L'accompagnement pour la gestion des documents officiels et des demandes de subvention aurait été nécessaire.

- Le bureau de rétablissement, bien qu'utile, aurait cessé ses activités trop tôt.
- Les sinistrés ont également souligné le manque de considération pour leur intimité et leur besoin de retrouver une vie normale, étant confrontés à une curiosité publique et médiatique persistante, notamment lors d'épisodes de fortes pluies.
- La perte de valeur immobilière des propriétés touchées reste une préoccupation majeure, particulièrement en l'absence d'actions concrètes pour la restauration des infrastructures de protection comme le muret de la rue Ménard.

### Programme, aides et soutiens financiers

- Les sinistrés ont perçu un manque d'équité dans la distribution de l'aide, particulièrement envers les personnes les plus vulnérables, qui auraient eu besoin d'être davantage accompagnées.
- L'aide aux sinistrés se serait révélée tardive et insuffisamment adaptée aux besoins réels, avec une transition trop rapide vers les communications générales au détriment de l'aide directe aux plus touchés.
- L'absence d'accompagnement personnalisé pour la prise de décisions concernant leur propriété aurait contraint plusieurs sinistrés à opter pour la démolition, faute de pouvoir naviguer efficacement dans les processus administratifs.
- Le manque de soutien pour le relogement temporaire aurait créé des difficultés financières importantes, laissant les sinistrés assumer seuls des coûts de loyer élevés.
- L'absence de ressources psychologiques gratuites et facilement accessibles a été soulignée comme une lacune dans le soutien aux sinistrés.
- Le manque d'inclusion des sinistrés dans les décisions concernant la reconstruction de leur milieu de vie a généré des frustrations importantes.
- Les suivis des demandes d'aide sont restés sans réponse dans de nombreux cas, et l'absence d'une personne-ressource dédiée à la municipalité aurait compliqué la gestion des dossiers individuels. Cette situation a mené à un sentiment d'abandon et de non-considération de la part des autorités municipales, particulièrement manifeste dans les cas nécessitant un accompagnement plus soutenu.

Les consultations en personne ont dévoilé un mécontentement évident des sinistrés vis-à-vis de la façon dont les programmes d'aide ont été gérés et/ou administrés. Cocoriko montre un autre visage toutefois, avec 40 % des répondants se disant satisfaits des programmes, de l'aide et du soutien financier offert aux sinistrés.

### Émission des permis par la Ville

- Le processus d'émission des permis aurait connu des manques, avec un très long délai de réponse ou de retour.
- Un manque de compréhension entre les exigences ministérielles et municipales aurait été constaté, obligeant les citoyens à jouer les intermédiaires pour faire avancer leurs dossiers.
- Le comité de démolition a fait l'objet de vives critiques, étant perçu comme une épreuve émotionnelle inutile pour des citoyens déjà fragilisés. La procédure, bien que se voulant participative, aurait été perçue comme une formalité où les décisions semblaient prises d'avance, donnant l'impression d'une consultation de façade.
- La gestion des cas particuliers, notamment concernant la présence d'amiante, aurait manqué de cohérence, avec des décisions variables pour des situations similaires et des coûts prohibitifs de décontamination.
- La démolition serait apparue comme la seule option viable pour plusieurs propriétaires épuisés par les procédures, même lorsque ce n'était pas leur souhait initial.
- La pertinence de la préservation patrimoniale dans ce contexte a été remise en question, compte tenu des défis et des coûts associés à la restauration des propriétés endommagées.

### Accompagnement par les conseillers du ministère de la Sécurité publique et de la Ville

- Le manque de coordination et de communication entre la Ville et le ministère de la Sécurité publique (MSP), s'ajoutant de plus de celle du ministère de la Culture, aurait créé une confusion significative dans la gestion des dossiers.
- L'absence d'harmonisation dans les messages et les directives entre les deux instances ministérielles aurait compliqué le processus pour les sinistrés.
- La qualité des inspections des bâtiments a été remise en question, certaines auraient été réalisées de manière expéditive et superficielle, tandis que d'autres se sont révélées plus minutieuses : à ce jour, plusieurs sinistrés ne sont toujours pas en mesure de dire qui du Ministère ou de la Ville a fait lesdites inspections.
- L'utilisation de rapports produits par des personnes non expertes en bâtiment pour la prise de décisions importantes a soulevé des inquiétudes quant à la validité des évaluations.
- Les changements fréquents dans les annonces concernant les démolitions, passant de 60 à 30 cas, puis laissant le choix aux propriétaires, auraient créé de l'incertitude et de la confusion. La complexité des procédures administratives, les délais et l'annonce de Desjardins sur les conditions des prêts en zones inondables auraient poussé certains propriétaires à opter pour la démolition alors que la rénovation aurait été possible.

- L'accessibilité aux personnes-ressources s'est révélée problématique, les sinistrés ayant souvent comme seul contact le personnel d'accueil de l'hôtel de ville.
- Bien que les services d'urgence aient fait leur possible avec des ressources limitées, la gestion globale par la Sécurité publique a été critiquée pour son manque de cohérence et d'efficacité.

## Communications par la municipalité après les inondations

- Les communications post-inondation auraient été marquées par un manque de constance et de sensibilité aux besoins des citoyens.
- La réunion d'information du 5 mai 2023 – relevant du ministère de la Sécurité publique -, organisée seulement quatre jours après le sinistre, aurait été tenue de façon prématurée et mal adaptée à l'état psychologique fragilisé des sinistrés.
- La version officielle des événements, notamment concernant l'origine de l'inondation et le rôle du mur de la rue Ménard, aurait été perçue comme incomplète, voire volontairement évasive, alimentant un sentiment de méfiance envers l'administration municipale.
- Bien qu'une période de communications plus soutenues ait été observée en juillet-août 2023, avec l'envoi régulier de lettres et de courriels, cette initiative se serait rapidement essouffée, laissant les citoyens dans l'incertitude.
- L'absence de suivi lors d'événements critiques ultérieurs, comme la montée des eaux en août 2023 ou plus récemment encore, a ravivé les inquiétudes des résidents.
- Le manque d'information claire sur les différentes procédures post-inondation aurait contraint les sinistrés à se fier aux rumeurs et aux réseaux sociaux pour obtenir des informations. Certaines décisions importantes, comme l'octroi de permis de démolition, auraient été prises sans communication préalable adéquate aux sinistrés.
- Les sinistrés se seraient créés leurs propres canaux de communication, notamment via Facebook, pour obtenir des réponses de l'administration municipale. Les informations contradictoires concernant l'aide financière et l'analyse des dommages, ainsi que la difficulté d'accès aux documents officiels, auraient contribué à créer un climat de confusion et de frustration.

## Communications et décisions de la Ville pour les prochaines étapes après les inondations

- La non-connaissance par les sinistrés des volontés de la Ville quant à l'avenir des secteurs touchés aurait généré anxiété et confusion chez les résidents.
- La rumeur concernant le futur de la rue Ménard, notamment la possibilité de sa disparition pour faire place à la rivière, auraient créé un stress important chez les résidents de la rue, particulièrement manifeste lors d'épisodes pluvieux.
- L'absence d'information claire et continue sur les travaux en cours et à venir, particulièrement concernant le mur de la rue Ménard, maintiendrait les citoyens dans un état d'incertitude.
- Le processus décisionnel, notamment à travers les comités de démolition, a été critiqué pour son approche bureaucratique et déshumanisée, privilégiant les aspects techniques au détriment des considérations humaines.
- Le manque de transparence préalable aux réunions et l'absence d'information sur les options disponibles pour les propriétaires de terrains vacants après démolition ajouteraient à la confusion.
- Les sinistrés ont déploré l'absence d'une communication claire sur les plans de réaménagement des terrains et les conclusions des rapports d'experts.
- Cette situation a significativement érodé la confiance envers l'administration municipale, soulignant le besoin urgent d'établir une liaison plus efficace et continue entre la Ville et les sinistrés.
- Le manque d'accompagnement dans la prise de décisions concernant l'avenir des propriétés mettrait en lumière le besoin de considération plus humaine dans la gestion post-sinistre.

## Célébrations liées aux commémorations de la 1<sup>re</sup> année post-inondation

- L'organisation d'événements commémoratifs un an après le sinistre a suscité de vives réactions négatives au sein des sinistrés.
- Le choix du moment a été particulièrement critiqué, de nombreux citoyens étant encore aux prises avec les séquelles psychologiques et les défis administratifs liés aux inondations, un an plus tard.
- L'événement a été perçu comme déconnecté des réalités vécues par les sinistrés, servant davantage les intérêts médiatiques et politiques que les besoins de la collectivité touchée.
- La présence d'employés municipaux et de dignitaires dans les quartiers encore traumatisés, ainsi que l'accent mis sur la reconnaissance des services d'urgence plutôt que sur l'écoute des citoyens, ont été jugés inappropriés et irrespectueux.

- Cette décision a été perçue comme une manifestation supplémentaire du décalage entre les priorités institutionnelles et les besoins réels des résidents touchés par le sinistre.

## Bons coups

- La mobilisation communautaire s'est révélée être l'aspect le plus positif de cette crise.
- L'organisation du Festif aurait joué un rôle crucial dans la coordination des efforts d'aide, tandis que la solidarité citoyenne s'est manifestée sous diverses formes : des restaurateurs locaux qui auraient fourni des repas gratuits, un stand de nourriture installé par la Ville pour soutenir les sinistrés, et des bénévoles de Québec et des municipalités environnantes seraient venus prêter main-forte après avoir vu le sinistre sur les réseaux sociaux. Cette vague d'entraide a créé un véritable esprit de communauté et un réseau de soutien moral précieux pour les personnes touchées.
- Sur le plan institutionnel, quelques initiatives ont été saluées. La Ville aurait fait preuve de réactivité en mettant rapidement l'aréna à disposition des sinistrés et en établissant des procédures pour la collecte de données nécessaires aux études post-inondation.
- À plusieurs occasions, il a été fait mention que les gens reconnaissent que la Ville avait fait tout ce qu'elle avait pu, avec les moyens qu'elle a, dans des circonstances totalement hors normes.
- Les escouades de vigilance du CIUSSS auraient fourni un soutien apprécié, et la gestion des dons aurait été efficace.
- L'organisation du retrait des débris des maisons sinistrées aurait également été un point positif, démontrant une capacité de réponse opérationnelle dans certains aspects de la gestion de crise.

## 5.2 Regard vers l'avenir

### Commémoration permanente

La question d'une commémoration permanente suscite des réactions mitigées au sein de la communauté. Une majorité considère cette initiative comme prématurée, suggérant que plusieurs citoyens sont encore aux prises avec les impacts directs des inondations et le processus de rétablissement. L'importance de respecter le rythme de guérison de la communauté est mise de l'avant, avec une préférence marquée pour attendre que tous retrouvent un semblant de normalité avant d'envisager toute forme de commémoration.

Lorsque le moment sera venu, les suggestions avancées par les sinistrés sont orientées vers les aménagements vivants et utilitaires plutôt que les monuments traditionnels. Les propositions incluent des jardins communautaires, des espaces de rassemblement ou des aménagements qui honorerait l'esprit d'entraide qui a marqué la période post-inondation. L'emplacement est

également sujet de discussion : certains préconisent la rue Saint-Joseph pour son importance historique, d'autres mentionnent des lieux plus discrets comme le parc de la Virevolte pour éviter de transformer ces espaces en attractions touristiques. Plusieurs idées créatives ont émergé, comme l'intégration de fresques sur les infrastructures existantes ou l'installation de plaques commémoratives racontant l'histoire des maisons disparues, similaires à celles déjà présentes sur le territoire.

Le principe directeur qui ressort des consultations est que tout projet commémoratif devrait être conçu par et pour les sinistrés, en mettant l'accent sur l'hommage à la résilience communautaire plutôt que sur le rappel de l'événement traumatique. L'objectif serait d'aider les citoyens à valider leur expérience tout en contribuant au processus de guérison collective.

### Marqueurs de crue

L'utilité des marqueurs de crue fait débat. Certains les considèrent plus pertinents pour les services municipaux que pour le grand public. La question de leur emplacement soulève des interrogations, notamment concernant leur installation sur des propriétés privées. Une approche intégrée combinant différents types d'indicateurs est suggérée. Certains mentionnent que le pont pourrait être utilisé comme marqueur de crue en lui-même (avec jeux de lumière).

Il est aussi question, dans ce point, des caméras de surveillance des eaux qui sont jugées utiles.

### Aménagement des espaces vacants

Les propositions d'aménagement souhaité se sont orientées vers des espaces verts multifonctionnels privilégiant le développement durable. Il a aussi été mentionné que cela devrait s'inscrire dans une logique de rétablissement, pour permettre de rétablir le tissu social dans les rues les plus affectées. Les suggestions incluent :

- Création de zones de fraîcheur avec arbres matures et espaces gazonnés
- Aménagement de jardins communautaires et de vergers, forêt nourricière
- Aménagement de parcs éponges
- Installation d'aires de repos et de zones de jeux pour enfants
- Aménagement d'un cabanon partage
- Aménagement d'un parc canin
- Développement de bassins de rétention naturels, fontaine ou plan d'eau
- Miser sur l'art public (en privilégiant un artiste vivant sur l'une des rues)
- Mise en place d'espaces de rassemblement conviviaux

L'option d'utiliser ces zones laissées vacantes pour aménager des stationnements n'est pas une alternative envisageable pour une majorité des sinistrés. Et finalement, l'ensemble des sinistrés ont mentionné l'importance que les aménagements soient réfléchis,

conçus et aménagés par et pour les gens sinistrés. Il faut un aménagement qui va les rendre fiers.

### 5.3 Quoi faire en cas de sinistre

La préparation et la réponse aux sinistres futurs doivent avoir une approche globale et structurée. Les participants ont identifié plusieurs axes d'amélioration :

Préparation et prévention :

- Développer des plans d'action et d'évacuation par secteur
- Mettre en place des comités d'urgence incluant des citoyens
- Créer une cellule de crise proactive avec des rencontres régulières
- Sensibiliser les écoles et les jeunes aux catastrophes naturelles (comme on le fait avec les tremblements de terre, notamment)
- Établir des points de rassemblement sécuritaires
- Identifier et répertorier les personnes vulnérables
- Mettre en place un système d'alerte efficace

Formation et préparation du personnel municipal

- Développer un programme de formation continue en gestion de crise
- Clarifier les rôles et responsabilités de chaque employé en situation d'urgence

- Assurer une meilleure répartition des tâches pour éviter la surcharge
- Prévoir des ressources supplémentaires mobilisables rapidement

Support et ressources

- Constituer des kits d'inondation prêts à l'emploi
- Créer un fonds d'urgence pour les familles sinistrées
- Établir une liste d'hébergements disponibles
- Fournir des trousseaux de survie/premiers soins
- Dresser une liste de ressources et organismes fiables
- Protéger les citoyens contre les entreprises opportunistes
- Mettre en place un bureau de coordination des sinistres à long terme

Communication et accompagnement

- Développer un guide de gestion du sinistre
- Assurer des communications claires et régulières
- Offrir un accompagnement personnalisé aux sinistrés
- Établir un plan d'urgence de 48 heures comprenant hébergement temporaire, ressources alimentaires d'urgence, points de rassemblement désignés, services de première nécessité accessibles, liste de contacts d'urgence
- Désigner des personnes-ressources spécialisées
- Établir un protocole de communication d'urgence

## ANNEXE 1

### Sondage – Processus de consultations

À la suite des consultations citoyennes en présentiel, un court sondage a été administré à l'ensemble des participants. Le sondage a été répondu par 23 répondants (dont une personne n'ayant pas assisté), évaluant quatre aspects des consultations sur une échelle de 1 à 4 (1 = pas vraiment satisfait, 4 = tout à fait satisfait).

Globalement, les résultats sont les suivants :

#### Satisfaction du déroulement :

- Moyenne : 3.5/4
- La majorité des répondants sont très satisfaits
- 10 répondants ont donné la note maximale de 4



#### Satisfaction des thématiques :

- Moyenne : 3.3/4
- Satisfaction globalement positive
- Un répondant a donné la note minimale de 1



#### Satisfaction de l'animation :

- Moyenne : 3.7/4
- Très forte satisfaction générale



#### Sentiment d'écoute :

- Moyenne : 3.6/4
- Bon niveau de satisfaction
- Un répondant a donné la note de 2



Les principaux commentaires et suggestions d'amélioration mentionnés en cours de sondage sont :

#### Organisation et format

- Commencer par les volets positifs et terminer par les volets négatifs
- Favoriser plus d'échanges entre participants plutôt qu'uniquement avec l'animatrice
- Annoncer le déroulement à l'avance
- Prévoir un support pour les demandes individuelles/confidentielles

#### Présence institutionnelle

- Souhait d'avoir des représentants de la ville présents
- Besoin d'avoir des élus municipaux sur place
- Désir d'avoir plus d'informations sur les normes du ministère du Transport

#### Orientation des discussions

- Plus d'accent sur les solutions futures que sur le passé
- Plus d'informations sur les meilleures pratiques d'ailleurs
- Besoin de solutions plus concrètes

#### Suivi et documentation

- Fournir les coordonnées des intervenants du CIUSSS
- Mettre à disposition les informations sur les sites web et ressources
- Prévoir un suivi pour les personnes n'ayant pu assister

#### Timing et portée

- Consultation jugée tardive par certains (aurait dû être faite plus tôt)
- Besoin de consultations supplémentaires pour certains secteurs spécifiques
- Nécessité d'élargir la consultation à l'ensemble des citoyens, pas uniquement aux sinistrés

Les résultats montrent une satisfaction globale élevée, particulièrement concernant l'animation et le sentiment d'écoute. Les suggestions d'amélioration portent principalement sur l'aspect organisationnel et le besoin d'une présence institutionnelle plus marquée.

## ANNEXE 2

### Questions à l'intention de la municipalité de Baie-Saint-Paul entendues en consultations citoyennes

#### Consultation du 11 septembre 2024

1. Pourquoi est-ce que je reçois encore un compte de taxes équivalent à la valeur de ma maison alors que ma maison est démolie depuis plusieurs mois?
2. Pourquoi est-ce que les délais administratifs sont si longs?
3. Le gros trou sur la rue Ménard, pourquoi la Ville ne l'a pas rempli/ne s'en est pas occupé?
4. À qui appartient le quai sur la rue Ménard? Qui s'occupe de le réparer?
5. Une dame a un quai sur son terrain de la rue Saint-Joseph qui a été endommagé. Des ingénieurs sont venus vérifier l'état du quai et de la faille dans celui-ci. Aucun développement depuis et la dame ne sait pas qui a autorité sur ce quai.
6. Pourquoi je reçois une taxe de bienvenue sur la maison que j'ai dû faire construire parce que la mienne sur la rue Saint-Joseph a dû être détruite? J'aurais cru un peu de bon sens de la part de la Ville pour nous accommoder mieux que ça dans notre épreuve.
7. Pourquoi y avait-il autant d'incompréhension entre la Ville et les ministères sur les procédures et les actions à entreprendre?
8. Pourquoi les nouveaux acheteurs n'ont pas plus d'information sur les risques d'acheter une maison en zone inondable? « Si j'avais eu plus d'information sur ce que ça impliquait, je n'aurais peut-être pas acheté ma maison à l'époque ».
9. Pourquoi n'y avait-il personne à la Ville pour nous expliquer concrètement et avec expertise les étapes administratives et les procédures nécessaires à l'obtention de permis/subventions/etc.?
10. Pourquoi n'y a-t-il pas ou presque pas de communications de la part de la Ville sur les développements sur les dossiers importants en lien avec les inondations depuis la grande consultation de l'année dernière?

#### Consultation du 17 septembre 2024

11. Pourquoi n'y a-t-il pas eu de personne-ressource pour conseiller les sinistrés dans leurs demandes de formulaires/subventions/permis/etc.
12. Pourquoi la Ville n'a pas payé d'inspecteur en bâtiment pour faire une 2e vérification après la personne du MSP qui n'est pas formée pour ça et qui a fait plusieurs erreurs dans ses rapports?
13. Pourquoi n'y a-t-il pas eu plus de suivis et d'informations transmises de la part de la Ville au sujet de l'évaluation des bâtiments sinistrés? Nous avons dû nous démêler nous-mêmes dans cet enfer.
14. Est-ce qu'une zone inondable peut devenir une zone non inondable si on met assez d'efforts pour sécuriser la zone?
15. Est-ce qu'il va y avoir une structure permanente qui remplacera les sacs de sable étendus de façon temporaire afin d'éviter les débordements? « Nous avons besoin d'infrastructures pour absorber le choc des premières pluies. »
16. Pourquoi n'y a-t-il pas eu de communications plus fréquentes et claires de la part de la Ville dans les semaines suivant les inondations pour rassurer la population

sinistrée et mettre de l'ordre dans les rumeurs qui circulaient au sujet des rues Ménard/Saint-Joseph, etc.?

17. Pourquoi n'y a-t-il pas eu de considération de la part de la Ville envers les demandes des citoyens pour faire partie intégrante des efforts de revitalisation du quartier?
18. Est-ce que c'est toujours vrai que la rue Ménard serait appelée à disparaître pour faire plus de place pour la rivière dans le futur?
19. Quels sont les derniers développements sur les travaux pour rétablir/remplacer le mur de la rue Ménard? Nous n'avons aucune information à ce sujet et c'est un sujet très anxiogène pour les habitants de la rue, qui sont directement affectés par ce mur. À chaque pluie qui tombe, nous subissons un stress important.
20. Pourquoi les ressources vitales de premiers soins (masques protecteurs, eau) ont pris autant de temps à arriver? On a eu le temps de saigner du nez à cause des émanations toxiques de la boue et de l'eau avant de recevoir des masques.
21. Pourquoi n'y a-t-il pas eu davantage d'efforts mis dans le rétablissement psychologique des gens? Tous les efforts ont été mis à rétablir les biens matériels, les maisons et autres infrastructures, mais la santé mentale des gens a été complètement ignorée à mon avis.
22. Y a-t-il un plan pour éliminer les plantes jaunes envahissantes sur la rue des Cèdres? Ces plantes envahissantes se propagent très rapidement et peuvent vite devenir parasitaires.

### Consultation du 18 septembre 2024

23. Pourquoi la police a-t-elle eu préséance sur le droit de retourner dans les maisons ou pas le jour de l'inondation? (rue St. Joseph)
24. Pourquoi la Ville n'a pas été plus accommodante pour que je modifie mon terrain de sorte que l'eau ne s'y accumule plus et que mon sous-sol soit moins à risque? J'ai dû tout faire moi-même et tout payer de ma poche pour faire modifier ma maison en ce sens, et la Ville m'a interdit de relever la partie de mon terrain qui était problématique.
25. Pourquoi n'y a-t-il pas eu de permission pour les gens nécessitant leurs médicaments restés dans leur maison d'aller les chercher après l'inondation? Le but n'était pas de réintégrer la maison, mais seulement d'aller chercher des effets personnels. Les maisons n'étaient pas à risque de s'effondrer sur le champ.
26. Pourquoi n'y a-t-il pas eu de communication à propos de la boue qui a envahi les rues? Il y en avait une énorme quantité et nous ne savions pas si elle était contaminée ni ce qu'on devait faire avec. Encore aujourd'hui, cette boue séchée est présente sous forme de terre battue et de poussière et rien n'est fait pour la nettoyer. Il nous faut des réponses à ce sujet et des actions.
27. Pourquoi la Ville n'a pas continué le ramassage des déchets matériels à la station de pompage de la rue Saint-Joseph? Entre mi-mai et mi-juin, il n'y a eu aucun ramassage, les déchets s'empilaient et les insectes étaient très apparents. Il a fallu la veille de la St-Jean-Baptiste pour qu'on vienne ramasser en vue de la parade du 24 juin. C'était laissé à l'abandon.
28. Pourquoi la Ville n'a-t-elle pas aidé les citoyens qui devaient quitter leur maison à se trouver un logement le temps que leur dossier se règle? Il m'a fallu l'aide de ma famille qui n'habite même pas Charlevoix et d'Habitation Charlevoix pour finalement me trouver un endroit qui était beaucoup trop cher pour ce que c'était. J'étais pratiquement à la rue avec mon conjoint et mes 3 enfants. C'était très stressant et démoralisant de ne pas avoir d'aide de la Ville.

29. Pourquoi devons-nous nous attarder à une commémoration permanente alors que ce n'est pas la première inondation que BSP subit et que ces autres inondations n'ont pas de commémoration nulle part en ville?

### Consultation du 23 septembre 2024

30. Pourquoi n'y a-t-il pas eu davantage de ressources en évaluation de bâtiments pour les maisons gravement touchées?
31. Est-ce que la Ville a pensé à revoir le trajet de la rue Ménard? Actuellement, elle est construite de façon à diriger l'eau vers la rue Saint-Joseph, ce qui a grandement contribué à l'inondation de cette rue.
32. Pourquoi les écoles n'ont-elles pas fermé l'après-midi du 1<sup>er</sup> mai?
33. Y aura-t-il nettoyage des berges de la rivière du Gouffre et de la rivière elle-même pour permettre aux nombreux baigneurs et baigneuses de continuer de le faire de façon sécuritaire? Il reste encore beaucoup de débris dans des zones baignables.
34. Est-ce que les trappes du grand mur qui longe la rue Saint-Joseph seront entretenues? Actuellement, elles ne ferment plus pour empêcher l'eau d'entrer.

### Consultation du 24 septembre 2024

35. Comment se fait-il que des gens soient venus faire des travaux chez moi alors que je n'avais pas été avertie?
36. Pourquoi n'y a-t-il pas eu davantage d'aide de la part de la Ville pour diriger les gens des municipalités environnantes venus aider à l'effort de gestion de crise? On a dû trouver nous-mêmes qui aller aider et où.
37. Les mesures sanitaires en situation de crise étaient déficientes. Y aurait-il pu avoir plus de matériel pour les résidents et les aidants (gants, masques, bouteilles d'eau, etc.)?
38. Pourquoi n'avez-vous pas enregistré ou diffusé les séances d'informations que vous avez tenues pour que les gens ne pouvant y assister aient les informations transmises?
39. Pourquoi n'a-t-on pas informé les gens plus adéquatement sur le niveau de l'eau et la situation de la rivière du Gouffre la journée même, avant que le mur ne cède et que la situation devienne ce qu'elle a été?
40. Pourquoi gère-t-on les cas de maisons sinistrées contaminées d'amiante au cas par cas? On contraint la récupération des matériaux de ma maison à cause de l'amiante qu'ils contiennent, mais une maison voisine est dans la même situation, mais on a autorisé sa démolition et la récupération de ses matériaux. Qui est responsable de ces décisions?
41. Pourquoi n'y a-t-il pas d'information claire et plus accessible pour les propriétaires qui feront démolir leur maison sur ce qu'ils pourront faire de leur terrain par la suite?
42. A-t-on pensé à réaménager les berges de la rivière du Gouffre? Avec l'énorme crue du 1<sup>er</sup> mai 2023, il y a eu beaucoup d'érosion et les berges ont été bousculées. On devrait s'attarder à sécuriser la rivière pour que ses rives tiennent le coup lors des prochaines crues et la rivière fait partie du patrimoine environnemental de BSP.
43. Est-ce que la Ville a pensé à évaluer la faisabilité de construire de nouveaux quartiers hors de zones

**Québec**

420, boul. Charest Est, bureau 320  
Québec (Québec) G1K 8M4  
Téléphone : 418 523-0523  
Courriel : [info@paradigmestrategies.com](mailto:info@paradigmestrategies.com)

**Montréal**

1200, av. McGill College, 20<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H3B 4G7  
Téléphone : 514 798-6785  
Courriel : [info@paradigmestrategies.com](mailto:info@paradigmestrategies.com)

[paradigmestrategies.com](http://paradigmestrategies.com)



**Paradigme**  
stratégies