

RAPPORT DE RÉTROACTION DES PANNES D'ÉLECTRICITÉ DU 5 AVRIL 2023



Juin 2023

Table des matières

1.	INTRODUCTION.....	3
2.	SYNTHÈSE DE L'ÉVÉNEMENT.....	3
3.	STRUCTURE DE LA RÉTROACTION	4
4.	BILAN DU QUESTIONNAIRE	5
4.1.	Constats généraux.....	5
4.2.	Alerte et transfert d'information.....	5
4.3.	Fermeture d'installation.....	6
4.4.	Génératrice et sites d'hébergement.....	6
5.	BILAN DES RENCONTRES PAR THÉMATIQUE	6
5.1.	Constats généraux.....	6
5.2.	Alerte et transfert d'information.....	7
5.3.	Fermeture d'installation.....	7
5.4.	Génératrices et sites d'hébergement.....	8
6.	RECOMMANDATIONS	8
7.	RÉFÉRENCES	10
8.	ANNEXES.....	11
	Liste des installations touchées à un moment par une panne d'électricité entre le 2023-04-05 et le 2023-04-12.	11
	Châteauguay	11
	Saint-Polycarpe	11
	Vaudreuil-Dorion.....	12
	Île-Perrot.....	12
	Saint-Hyacinthe	12
	Coteau-du-Lac.....	12

1. Introduction

Les événements météorologiques extrêmes tels que les grands vents ou rafales, les épisodes de verglas, ou encore les orages violents peuvent avoir d'importantes conséquences sur le réseau électrique. Les changements climatiques provoqueront une augmentation de la fréquence et de l'intensité de ces événements météorologiques extrêmes.

Plusieurs types d'établissements sont tributaires d'un apport fiable en électricité comme les établissements de soins de santé où sont donnés des services essentiels à la population. L'absence d'électricité à long terme dans nos installations pourrait entraîner une grave perturbation voire un arrêt de la prestation des soins de santé, ce qui représente un risque pour les usagers et les membres du personnel ainsi que pour les systèmes alimentés à l'électricité.

Il est essentiel de développer l'état de préparation de l'organisation face aux événements climatiques extrêmes qui pourraient causer une indisponibilité de l'électricité¹. Ainsi, ce présent rapport vise à :

- mettre en lumière les pistes d'amélioration afin de faciliter l'intervention, d'améliorer la coordination et de diminuer les vulnérabilités associées aux événements de pannes d'électricité majeures ;
- établir un plan d'action afin de prévenir les conséquences graves sur la prestation des services essentiels : détailler les actions à mettre en œuvre, déterminer les directions ou les services impliqués et établir un échéancier ;
- réduire les coûts lors des phases d'intervention et de rétablissement.

2. Synthèse de l'événement

Le 5 avril 2023, un épisode de verglas a causé de multiples pannes d'électricité sur un vaste territoire. Plus de 1,1 million de clients ont été affectés pendant plus de 24 heures. Une panne de réseau internet et cellulaire a également touché plusieurs secteurs. Vingt-neuf installations du CISSMO ont été affectées entre le 2023-04-05 et le 2023-04-12 dans les villes de Châteauguay, Salaberry-de-Valleyfield, Vaudreuil-Dorion, Île-Perrot, Coteau-du-Lac et Saint-Hyacinthe. Les premières répercussions sur les installations ont été constatées lors de la rencontre des gestionnaires du 5 avril 2023. Plusieurs réunions informelles entre des gestionnaires présents ont eu lieu pendant l'événement, afin de prévoir certaines actions à réaliser le lendemain. Les réunions ont surtout regroupé les gestionnaires ayant des services dans des installations offrant du « sans rendez-vous » telles que les CLSC. De ce fait, aucune mise en alerte par les processus prévus au PSC (Plan de sécurité civile) n'a été effectuée.

Afin de déterminer l'ouverture ou la fermeture des CLSC, une rencontre de coordination a été réalisée tôt en matinée le 6 avril 2023, avec les directeurs adjoints ou adjoints au directeur de la DSPEM, DPSMD, DPSCS, DPJASP, DPD et DAH-HAL. Pour informer les gestionnaires de la fermeture des CLSC Vaudreuil-Dorion, Saint-Polycarpe et Salaberry-de-Valleyfield, un SMS a été envoyé via la valise de garde aux groupes DG, cadres supérieurs et cadres intermédiaires. D'autres fermetures d'installations ont eu lieu au cours de cette même journée. Plusieurs rencontres de coordination ont été réalisées tout au long de l'événement afin d'adresser les problématiques vécues par les directions et les services. Les réunions regroupaient parfois plusieurs directions et services alors que d'autres réunissaient seulement les personnes concernées par des enjeux précis.

¹ Le terme pannes d'électricité réfère dans ce document à un événement d'ampleur dont les répercussions sont étendues sur un grand territoire et pour une période de plus de 24 h.

En plus de fermetures d'installations, la relocalisation de la résidence à assistance continue (RAC) Débordement jeunesse a dû être effectuée au Pavillon jeunesse; une mesure de dernier recours. D'autres actions ont aussi permis la location d'une génératrice mobile pour le Pavillon jeunesse.

Plusieurs publications sur le Facebook populationnel et la page CISSS de la Montérégie-Ouest du portail santé Montérégie ont informé les usagers de vérifier auprès des installations avant de se déplacer. Des publications sur le Facebook employé et une notification ECHO mentionnaient aux employés de se référer à leur supérieur immédiat afin de connaître les actions à poser. Une nouvelle a également été déposée sur intranet. Les publications Facebook et intranet ont été actualisées à tous les jours jusqu'au rétablissement de l'électricité dans les sites accessibles à la population.

Des liens entre le ministère de la Sécurité publique et les Municipalités ont été maintenus quotidiennement. Plusieurs centres de service aux sinistrés ont été ouverts par les municipalités. Quatre demandes de soutien psychosocial ont été acheminées. Deux ont généré une courte mobilisation d'un intervenant sur le terrain. Les autres demandes concernaient des individus isolés, dont la situation n'était pas liée aux pannes d'électricité. Ces citoyens ont été recommandés à nos services courants.

3. Structure de la rétroaction

Afin d'améliorer les procédures et la coordination lors de panne d'électricité majeure, un processus de rétroaction composé des actions suivantes a été réalisé :

- Un formulaire de consultation (Forms) ;
- Retour d'événement — Fermeture d'installation (deux rencontres Teams) ;
- Retour d'événement — Génératrice et sites d'hébergement (deux rencontres Teams) ;
- Retour d'événement — Alerte et transfert d'information (deux rencontres Teams).

Le questionnaire était composé de vingt questions et envoyé à tous les directeurs afin que ceux-ci le diffusent aux gestionnaires. 67 personnes ont répondu au questionnaire. L'analyse des réponses a permis de dégager cinq thématiques et les retours d'expérience ont été basés sur ces thématiques.

- Alerte et transfert d'information
- Fermeture d'installation
- Génératrice et sites d'hébergement
- Usagers oxygéo-dépendant
- Gestion RH

Les deux dernières thématiques concernaient des enjeux spécifiques et des rencontres ont été prévues auprès des directions touchées.

Au total, six retours d'expériences ont eu lieu en lien avec les trois premières thématiques, entre le 2023-05-23 et le 2023-06-01. La plupart des personnes inscrites ont participé aux trois thématiques. Des représentants de neuf directions soit la DPJASP, la DirComm, la DST, la DQEPE, la DSSADG, la DL, la DSMREU, la DPD et la DPSCS ont participé aux retours d'événement.

Tableau 1 : nombre total de participants au retour d'événement pour les pannes d'électricité du 2023-04-05 excluant la CMUSC.

Date et thématique du retour d'événement	Nombre de participants au retour d'événements
2023-05-23 Génératrices et site d'hébergement	1
2023-05-24 Alerte et transfert d'information	6
2023-05-25 Fermeture d'installation	6
2023-05-29 Alerte et transfert d'information	12
2023-05-30 Génératrices et sites d'hébergement	9
2023-06-01 Fermeture d'installation	8

Tableau 2 : Nombre de représentants par direction lors des retours d'événements pour les pannes d'électricité du 2023-04-05 excluant la CMUSC.

	2023-05-23	2023-05-24	2023-05-25	2023-05-29	2023-05-30	2023-06-01
DPJASP	1	4	1		4	4
DirComm		1	1	2		
DST		1	2	1		
DQUEPE			1			
DSSADG			1	1		
DL				2	2	1
DSMREU				1		
DPD				3	2	2
DPSCS				2	1	1

4. Bilan du questionnaire

4.1. Constats généraux

- Les rôles et responsabilités au sein d'un même service étaient connus.
- Les rôles et responsabilités des autres directions ou services sont peu ou pas connus.
- Demande de création d'un PIS ou de diverses procédures lors de panne d'électricité.
- Les consignes à donner aux employés lors d'une panne ne sont pas développées (gestion RH).
- Des problèmes liés aux appareils cliniques (ex. : O2) sont survenus. La gestion des usagers est dès lors très difficile.

4.2. Alerte et transfert d'information

- Manque de suivi au niveau des fermetures de site.
- Lacune dans la mise à jour de l'état de la situation.

- La centralisation des informations est nécessaire.
- La cascade de l'information vers les gestionnaires est problématique (particulièrement vers les chefs de service).
- La panne du réseau de télécommunication a causé des enjeux supplémentaires.
- Difficile, voire impossible de communiquer avec les gestionnaires, les employés ou les usagers.
- La présence et l'emplacement des téléphones de panne dans les installations ne sont pas connus.

4.3. Fermeture d'installation

- Méconnaissance du fonctionnement des appareils techniques (ex. : lumière d'urgence). Plusieurs gestionnaires pensaient que les employés pouvaient travailler dans les sites.
- Les gestionnaires de site (service unique) ne savent pas qu'ils ont l'autorité de fermer l'installation.

4.4. Génératrice et sites d'hébergement

- Il n'existe aucun portrait des installations équipées d'une génératrice.
- Il n'existe aucun portrait des équipements branchés aux génératrices.
- Certains types d'installations nécessitent une génératrice pour assurer la continuité des services.

5. Bilan des rencontres par thématique

5.1. Constats généraux

- Plusieurs appareils cliniques outre les appareils d'oxygénothérapie nécessitent un apport en électricité (lits, levier, matelas à air comprimé).
- Il est nécessaire de réorganiser l'environnement de l'utilisateur pour assurer son bien-être et sa santé.
- Il est nécessaire d'ajuster l'horaire des équipes pour assurer les soins.
- Qui a la responsabilité d'informer les employés : l'organisation, la direction ou le gestionnaire ?

- Quelles sont les responsabilités des gestionnaires et des employés lors d'une panne d'électricité ?
- Un document à propos des équipements qui peuvent être prêtés par la DL, pour les usagers à domicile, serait utile.
- Manque de transfert d'information dans les salles d'urgence en lien avec l'arrivée des patients oxygéno-dépendants.
- La distinction entre les rôles et responsabilités de la CMUSC et de la Santé publique devrait être réalisée.

5.2. Alerte et transfert d'information

- Préconiser l'utilisation de la valise de garde (SMS) pour mobiliser les gestionnaires. Envoyer conjointement un courriel détaillé de la situation.
- L'emplacement des téléphones de panne et les protocoles d'utilisation ne sont pas connus.
- Circulation de plusieurs informations contradictoires lors de l'événement.
- Certains appels pouvaient générer plusieurs autres appels afin de valider/trouver l'information reçue/demandée.
- Plusieurs gestionnaires ne savent pas qu'ils peuvent composer le 5555 afin d'obtenir le soutien de la CMUSC.
- Intranet n'est pas un moyen de communication efficace pour les gestionnaires, car ils ont peu de temps pour effectuer la lecture de cette plateforme. De plus, les employés n'ont souvent pas d'accès à un ordinateur leur permettant d'accéder à Intranet.
- Il est difficile de déterminer quels sont les messages dédiés aux gestionnaires et ceux aux employés.
- La production de lignes de presse est essentielle afin que toutes les directions puissent diffuser des communications cohérentes et dont les informations sont validées.
- Il est difficile de communiquer avec les usagers lors de panne d'électricité. Des employés doivent effectuer des visites chez les usagers afin de vérifier leur état de santé et bien-être.

5.3. Fermeture d'installation

- Les gestionnaires veulent être présents aux rencontres de coordination.
- Les gestionnaires ne souhaitent pas prendre de décision quant à la fermeture d'une l'installation à services multiples.

- Quels sont les gestionnaires qui ont l'autorité de réaliser la fermeture d'une installation à services multiples ?
- Plusieurs services ont commencé leurs activités avant que la fermeture des sites soit officielle.
- Plusieurs enjeux cliniques ont été rencontrés pour certains types d'installations (IVG, patients sous sédation, etc.).
- Manque de connaissance technique à propos des installations et des génératrices.
- Demande de bonification des informations données aux responsables d'installation à service unique afin de leur permettre de prendre une décision quant à la fermeture du site.
- Les directions ne semblent pas avoir évalué quels sont les services et activités critiques qui doivent être priorisés, c'est-à-dire ce qui doit être géré dans l'urgence (priorisation).

5.4. Génératrices et sites d'hébergement

- Le portrait des réfrigérateurs à vaccins réalisé au cours de la dernière année n'est pas une information connue de la CMUSC.
- Les directions ne semblent pas avoir identifié quels équipements devraient être branchés à une génératrice.
- Quels sont minimalement les équipements qui devraient être branchés aux génératrices ?
- Les RAC sont des milieux critiques qui devraient avoir accès à une génératrice.

6. Recommandations

Lors de panne d'électricité, il est essentiel de réaliser la séquence d'alerte prévue au PSC. Les rencontres de coordination devront avoir lieu avec les gestionnaires concernés, comme prévu au PSC. Les gestionnaires ont la responsabilité d'informer leur direction ou service des décisions prises lors de ces rencontres. Les rencontres de coordination seront structurées et définies dans le temps. Il est important pour les gestionnaires de centraliser l'information à un endroit et d'éviter la multiplication des canaux de communication. Ainsi, des rapports détaillés de la situation seront envoyés par courriel et signalés à l'aide d'un SMS à partir de la valise de garde. La diffusion des informations devra se faire à partir de l'adresse courriel MUSC.

Tableau 3 : Plan d'action

Action	Responsable	Collaborateur	Échéancier
Réaliser un portrait des installations équipées de génératrice.	DST	s.o.	juil-23
Création de sous-groupes « Usagers Oxygéo-dépendants » dans la valise de garde.	CMUSC	DSSADG	juil-23
Procédure « Quoi faire lorsque le 5555 ne répond pas ».	CMUSC	s.o.	juil-23
Rédaction d'une procédure de mise à jour d'usagers oxygéo-dépendants dans la valise de garde.	DSSADG	CMSUC	août-23
Réaliser pour chaque installation un portrait des équipements reliés à la génératrice.	DST	s.o.	sept-23
Création d'un plan d'intervention spécifique — panne d'électricité incluant notamment : - Structure d'alerte ; - Structure de coordination ; - Protocole de transmission de l'information ; - Gestion des déplacements RH.	CMUSC	Comité de sécurité civile	sept-23
Réaliser un portrait des activités et équipements qui nécessitent un apport en électricité (essentiels, importantes et souhaitables).	Tous	CMUSC	sept-23
Réaliser une priorisation des activités à maintenir lors de pannes d'électricité.	Tous	CMUSC	sept-23
Dresser un portrait des téléphones de panne et rendre la procédure d'utilisation accessible incluant les installations avec téléphonie résidentielle.	DRIM	CMUSC	sept-23
Déployer l'algorithme de fermeture de site.	CMUSC	Comité de sécurité civile	sept-23
Création de procédures lors de panne d'électricité pour le SIMU.	CMUSC	s.o.	oct-23
Corrélation entre le portrait des équipements reliés à la génératrice et le portrait des équipements qui nécessitent un apport en électricité.	CMUSC	s.o.	oct-23
Produire un plan de mise aux normes des génératrices.	CMUSC	DST	oct-23
Terminer le dossier « Rôles et responsabilités de l'organisation communautaire en sécurité civile ».	CMUSC DPJASP	s.o.	oct-23
Déterminer les responsabilités de l'employeur et de l'employé lors de fermeture de site.	DRHDOAJ	CMUSC	oct-23
Réaliser un plan de contingence pour les activités qui ne peuvent être maintenues, mais dont le service doit se poursuivre.	Tous	CMSUC	déc-23
Produire une annexe au SIMU pour les spécificités techniques de l'installation.	CMUSC	DST	déc-23

7. Références

<https://pannes.hydroquebec.com/pannes/comprendre-et-prevenir/effets-meteo.html>

<https://institutclimatique.ca/wp-content/uploads/2022/02/Resiliency-scoping-paper-FRENCH-Final.pdf>

<https://www.hydroquebec.com/data/administrations-municipales/pdf/amr-pannes-municipal.pdf>

<http://www.monclimatmasante.qc.ca/%C3%A9v%C3%A9nements-extr%C3%A4mes.aspx>

<https://www.mamh.gouv.qc.ca/municipalite-durable/entreprendre-une-demarche/etapes-dune-demarche/plan-daction/>

8. Annexes

Liste des installations touchées à un moment par une panne d'électricité entre le 2023-04-05 et le 2023-04-12.

Châteauguay

Centre administratif — boulevard Saint-Jean-Baptiste, 237, boulevard Saint-Jean-Baptiste Châteauguay

Centre de services ambulatoires — rue Lauzon, 101, rue Lauzon Châteauguay

CRDP de Châteauguay, 250, chemin du Christ-Roi Châteauguay

CRDITSA — Résidence Drouin, 105, rue Drouin Châteauguay

Salaberry-de-Valleyfield

Aire ouverte, 320, chemin Larocque, Salaberry-de-Valleyfield

Centre administratif — rue Saint-Laurent, 88, rue Saint-Laurent Salaberry-de-Valleyfield

Centre administratif — rue Victoria, 181, rue Victoria Salaberry-de-Valleyfield

Centre de services ambulatoires — rue Victoria, 157, rue Victoria Salaberry-de-Valleyfield

Centre de services ambulatoires en santé mentale — rue du Marché, 50, rue du Marché Salaberry-de-Valleyfield

CHSLD Docteur-Aimé-Leduc, 80, rue du Marché Salaberry-de-Valleyfield

CLSC de Salaberry-de-Valleyfield, 71, rue Maden Salaberry-de-Valleyfield

CRDITSA — Pavillon Jeunesse — Bosco, 663 Boul. du Bord de l'Eau Salaberry-de-Valleyfield (génératrice — rebranchement fait le 2023-04-11 en PM)

CRDITSA — Résidence Albert-Wallot, 97/101, rue Albert-Wallot Salaberry-de-Valleyfield

CRDITSA — Résidence Alphonse-Desjardins 162, rue Alphonse-Desjardins app.100 et 200 Salaberry-de-Valleyfield

CRDITSA — rue Saint-Thomas, 30, rue Saint-Thomas, Bur. 200 Salaberry-de-Valleyfield (fin de la panne le 2023-04-11)

CRDITSA —rue Salaberry Ouest, 310, rue Salaberry Ouest Salaberry-de-Valleyfield

CRDP de Salaberry-de-Valleyfield 30, Ave du Centenaire, Bur. 210 Salaberry-de-Valleyfield Délai de rétablissement à venir

SNT — Centre de vaccination COVID Valleyfield 50, rue Dufferin Salaberry-de-Valleyfield

Saint-Polycarpe

CLSC de Saint-Polycarpe 11, chemin de la Cité-des-Jeunes Saint-Polycarpe

Vaudreuil-Dorion

CHSLD et CRDP de Vaudreuil-Dorion, 408, avenue Saint-Charles Vaudreuil-Dorion

Clinique externe de santé mentale pour jeunes et adultes (Vaudreuil-Dorion) CLSC et centre de services ambulatoires de Vaudreuil-Dorion, 3031, boul. de la Gare, Vaudreuil-Dorion

CRDITSA — Résidence Lavoie, 3091/3095, rue Lavoie Vaudreuil-Dorion

SNT — Centre de vaccination COVID Vaudreuil et clinique de dépistage, 585, avenue St-Charles Vaudreuil-Dorion

CRDITSA de Vaudreuil 401 Hardwood

CRDP — rue Chicoine 486, rue Chicoine, bur.100-B Vaudreuil-Dorion

Île-Perrot

CHSLD Laurent-Bergevin, 200, boulevard Perrot Ile Perrot Délai de rétablissement à venir

CRDITSA et CRDP de L'Île-Perrot (SNT), 25, boulevard Don Quichotte L'Île-Perrot

Saint-Hyacinthe

CRDITSA — Résidence Sacré-Cœur — Saint-Hyacinthe, 620, rue Sacré-Cœur Est Saint-Hyacinthe

Coteau-du-Lac

CHSLD Coteau du Lac, 341 chemin du fleuve.

