

**Saint-Jean-  
sur-Richelieu**

Bris d'aqueduc majeur privant la  
moitié de la ville d'eau pendant 4 jours

**Une communication plaçant  
la transparence et l'humain  
au premier plan**

CATÉGORIE: Relations publiques et gestion de crise

## Mise en contexte

**«Robinetts à sec, écoles fermées, hôpital à éviter: plus de la moitié de la population de Saint-Jean-sur-Richelieu est privée d'eau courante après une rupture majeure de canalisation survenue lundi.» Une de La Presse, le 30 novembre 2023**

Une situation inattendue. Un cauchemar pour les ingénieurs. Probablement une première dans l'histoire municipale.

À la fin du mois de novembre 2023, un bris d'aqueduc majeur est survenu sur une conduite haute pression servant à alimenter en eau potable plus de 55 000 citoyens, commerces, institutions et industries à Saint-Jean-sur-Richelieu. Un événement qui a mené à la déclaration de l'état d'urgence local par la mairesse de la ville.

Ce bris complexe a nécessité l'expertise de soudeurs hautement qualifiés et des pièces techniques spécifiques pour sa réparation. Cette dernière aura exigé près d'une semaine de travail et une coupure d'eau sur plus de la moitié du territoire de la ville pendant quatre jours.

Aux premières heures, la Ville a mobilisé l'Organisation municipale de la sécurité civile, dont le Service des communications fait partie. Rapidement, trois sujets ont été au cœur des discussions autour de la table et ont nourri constamment les messages clés à la population.

D'abord, la réparation de la conduite et les défis rencontrés. Ensuite, l'approvisionnement en eau potable pour les sinistrés et l'ouverture de postes de ravitaillement. Finalement, l'alimentation constante en eau de l'Hôpital du Haut-Richelieu via un corridor sécurisé qui nécessitait une collaboration de la population pour limiter sa consommation dans cette zone.

Une semaine de haute voltige pour l'équipe du Service des communications qui a multiplié les actions sur ses différentes plates-formes dans le but d'informer en temps réel des développements, vulgariser un sujet complexe et rassurer les citoyens.





## Une communication axée sur la transparence

**Faire preuve de flexibilité. S'adapter à une situation changeante. Devant l'imprévisible, la résilience fut la clé de notre succès.**

Aux premières heures du bris majeur d'aqueduc survenu à Saint-Jean-sur-Richelieu, le Service des communications a enclenché ses messages clés habituels : informer le citoyen d'une situation sur le territoire et l'encourager à poser des gestes pour le bien collectif.

Dès que la situation s'est aggravée, le Service a multiplié les actions de communication, afin de montrer le travail sur le terrain et informer de manière soutenue les citoyens. Bonne ou mauvaise nouvelle, l'équipe a misé sur la transparence.

Cette approche a renforcé notre lien de confiance avec les médias ; nos partenaires essentiels pour rejoindre notre population. Nous leur avons offert la possibilité d'aller sur le site du bris ou aux points de ravitaillement en eau et nous avons libéré les experts de nos services techniques pour répondre à leurs questions, ce qui leur a permis de bien comprendre les défis auxquels la Ville était confrontée.

De là, les citoyens ont senti que l'organisation avait un plan de mesures d'urgence efficace et maîtrisait la situation, évitant une panique collective. L'humain ayant été placé au cœur des communications, un élan de solidarité s'est créé entre les sinistrés, mais surtout, à l'égard des travailleurs. Un vent de positivisme a alors déferlé sur les réseaux sociaux et les encouragements des citoyens ont donné de l'énergie aux employés municipaux mobilisés 24 heures sur 24.

Lundi 27 novembre 2023

# JOUR 1



**État de la situation:** La Ville constate une baisse de ses réserves d'eau potable, à la suite d'un bris d'aqueduc survenu sur une conduite principale. Elle sollicite la collaboration de la population, afin de réduire la consommation d'eau sur une partie du territoire.

## Messages clés

- › AM: Informer la population qu'un bris d'aqueduc est survenu sur une conduite principale.
- › AM et PM: Nécessité de réduire la consommation d'eau pour préserver les réserves d'eau potable.

## Actions de communication

- › 2 publications FB (10h49- 18h06)
- › 1 communiqué de presse (10h34)
- › Création d'une nouvelle dans la section actualité du site web sjsr.ca
- › 1 SMS (11h38)
- › 1 avis appel automatisé Somum (11h05)

Mardi 28 novembre 2023

# JOUR 2

**État de la situation:** La Ville ayant constaté la nature du bris et l'importance de la réparation à effectuer, une coupure d'eau est nécessaire sur le réseau. Celle-ci privera plus de 55 000 résidents d'eau potable à Saint-Jean-sur-Richelieu et nécessitera un avis d'ébullition préventif sur le territoire.

Ce jour-là, deux postes de ravitaillement sont ouverts en soirée pour distribuer des contenants d'eau aux sinistrés.

## Messages clés

- › AM: Annonce de la coupure d'eau
- › AM: Avis d'ébullition préventif
- › PM: Ouverture des postes de ravitaillement en eau

## Actions de communication

- › 6 publications Facebook (1h39, 9h53, 11h52, 16h46, 17h54, 20h45)
- › 5 communiqués de presse (01h23, 9h45, 11h30, 16h40, 21h30)
- › Mises à jour sur [sjsr.ca](https://www.sjsr.ca)
- › Point d'information \* [webdiffusé](#) avant la séance du conseil
- › 2 avis Somum – (6h06, 11h48)
- › 2 envois SMS – (5h59, 11h51)



Mercredi 29 novembre 2023

# JOUR 3

**État de la situation:** Une première tentative de réparation sur la conduite s'est avérée non concluante la nuit précédente. À cela s'ajoute une baisse de pression importante de l'eau à l'Hôpital du Haut-Richelieu en matinée, qui se transformera en coupure complète.

La Ville déclare l'état d'urgence local en début après-midi. En soirée, elle annonce l'obtention de pièces techniques pour effectuer la réparation de la conduite principale.

## Messages clés:

- › AM: La Ville déclare l'état d'urgence local
- › PM: Obtention des pièces techniques pour la réparation

## Actions de communication

- › 5 publications FB (14 h11, 15 h41, 16 h10, 19 h06, 20 h59)
- › 2 communiqués de presse (13 h30, 20 h57)
- › 1 conférence de presse avec \*diffusion live sur FB (13 h30)
- › Mises à jour sur sjsr.ca



Jeudi 30 novembre 2023

# JOUR 4

**État de la situation:** La conduite principale a été réparée dans la nuit et la Ville se prépare en vue de réalimenter les citoyens en eau potable le jeudi soir.

L'opération s'annonce technique et comporte de nombreux paramètres imprévisibles.

## Messages clés:

- › AM: Conduite principale colmatée et travaux finaux
- › PM: Annonce du plan de rétablissement en eau potable et défis à venir

## Actions de communication

- › 5 publications FB (6h59, 11h49, 15h39, 17h37, 22h35)
- › 3 communiqués de presse (7h15, 14h30, 22h34)
- › 1 conférence de presse avec \* [webdiffusion](#) sur YouTube (14h30)
- › 1 SMS (22h36)
- › Mise à jour sur [sjsr.ca](#)



Vendredi 1<sup>er</sup> au dimanche  
3 décembre 2023

# JOUR 5



**État de la situation:** Le rétablissement en eau est complété sur le territoire et la Ville lève l'état d'urgence local.

L'avis d'ébullition est maintenu jusqu'au dimanche 3 décembre.

## Messages clés

### 1<sup>er</sup> décembre:

- › Rétablissement en eau complété, levée de l'état d'urgence local et maintien avis d'ébullition.

### 3 décembre:

- › Levée de l'avis d'ébullition

## Actions de communication

### 1<sup>er</sup> décembre:

- › 2 publications FB (6h49, 14h38)
- › 2 communiqués de presse (7h00, 14h50)
- › 1 avis Somum (7h00)
- › Mise à jour sur sjsr.ca

### 3 décembre:

- › 1 Publications FB (11h41)
- › 1 communiqué de presse (11h39)
- › 1 avis Somum (11h36)
- › 1 avis SMS (11h37)
- › Mise à jour sur sjsr.ca



# Une visibilité médiatique à l'échelle nationale et une reprise de nos messages clés



AGENCE QMI  
Vendredi, 1 décembre 2023 02:46  
MISE À JOUR Vendredi, 1 décembre 2023 02:46

PARTAGE

La situation commence à s'améliorer à Saint-Jean-sur-Richelieu en Montérégie avec la reprise graduelle de l'eau potable dans les robinets après un bris d'aqueduc qui a affecté les secteurs ouest de la ville en début de semaine.

Le plan de rétablissement de la distribution de l'eau a été annoncé jeudi soir par la mairesse Andrée Bouchard qui a précisé que l'avis d'ébullition est toujours en vigueur pour les secteurs Saint-Jean, Saint-Luc et L'Acadie.

Mme Bouchard a invité les citoyens de sa ville à limiter la consommation d'eau qu'il faut bouillir au moins 1 minute, tandis qu'il est possible de se ravitailler gratuitement en eau au point de service du Carrefour Richelieu demeuré ouvert jusqu'à midi vendredi.

«C'est pas facile, mais au moins aujourd'hui, on voit le bout du tunnel», a déclaré la mairesse Bouchard en



Saint-Jean-sur-Richelieu

## L'eau revient graduellement, mais d'autres ruptures sont appréhendées

30 nov. 2023 3 min

Les résidents de Saint-Jean-sur-Richelieu recommandaient à retrouver leur alimentation en eau potable de façon « graduelle », jeudi soir. La Ville a toutefois prévenu que d'autres ruptures risquaient de survenir lors de la délicate opération de réalimentation en eau.



« Au cours des prochaines heures, la population observera une augmentation graduelle de la pression dans les résidences, entreprises et industries », a indiqué la Ville dans un communiqué publié en fin de soirée, jeudi.

La population était toutefois appelée à limiter sa consommation aux besoins d'hygiène

## D'autres ruptures sont à prévoir

L'opération de réalimentation en eau risque d'être très « délicate », a par ailleurs prévenu le responsable des infrastructures et de la gestion des eaux de la Ville, Guillaume Grégoire, lors d'un point de presse tenu jeudi. « En fait, la probabilité de constater des bris est très élevée. Mais on ne craint pas que la réparation effectuée cède. On a une très grande confiance que la réparation est permanente », a-t-il dit.

« Le risque qui subsiste, c'est vraiment que sur le reste du réseau municipal, en raison de l'ouverture des vannes et des changements de direction de l'eau qu'il va y avoir, d'autres [ruptures] surviennent. »

— Guillaume Grégoire, responsable des infrastructures et de la gestion des eaux de la Ville

Bref, tout n'est pas réglé. Quant à la cause de la rupture de la conduite, un « post-mortem » sera effectué dans les prochains jours, quand la situation sera vraiment revenue à la normale. « C'est à ce moment qu'on pourra tirer des constats sur la façon dont c'est

Mettre en valeur l'action sur le terrain et l'humain :

# UNE STRATÉGIE RASSEMBLEUSE

Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu  
Publié par Marie-Josée Parent · 5 j ·

**MISE À JOUR – 20h45** Les travaux de réparation du bris d'aqueduc se poursuivront cette nuit, grâce à l'obtention de pièces spécifiques et techniques en début de soirée.

Une équipe d'experts en intervention sur des conduites haute pression procédera à la soudure des pièces. Il s'agit d'une exécution minutieuse qui nécessite plusieurs heures.

Ces échéanciers confirment que la coupure d'eau pour la rive ouest est maintenue au moins jusqu'au 30 novembre en fin de journée... En voir plus



Voir les statistiques et les publicités

Booster la publication

775

158 commentaires 486 partages

Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu  
Publié par Marie-Josée Parent · 3 j ·

**MISE À JOUR- 17h30-** La réparation de la conduite s'est déroulée dans les meilleures conditions et les travaux de génie civil sont maintenant terminés sur le chantier.

Nous entamons maintenant la phase 1 du plan de rétablissement de la distribution de l'eau. Celle-ci consiste à remplir graduellement la nouvelle canalisation et à purger l'air des conduites du réseau affectées par la coupure.

La prochaine communication devrait annoncer le retour progressif de l'eau sur le territoire.



Voir les statistiques et les publicités

Booster la publication

1 K

247 commentaires 256 partages

Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu  
Publié par Marie-Josée Parent · 4 j ·

**MISE À JOUR - 7h00** - Une bonne nouvelle pour commencer la journée! Les travaux de soudure de la conduite se sont terminés vers 4h30 et se sont déroulés dans les meilleures conditions.

Dès 7 heures, les travaux de génie civils débuteront sur le chantier. Il s'agit de l'ultime étape avant de remettre l'eau sur le réseau.

Merci à tous de votre patience.

Pour relire not... En voir plus



Voir les statistiques et les publicités


Booster la publication



1,8 K

347 commentaires 926 partages

# Les citoyens apprécient la transparence de la Ville et l'expriment sur les réseaux sociaux !



 Sylvain Nault  
Wow. Merci pour le travail de tous ceux qui ont été impliqués. D'abord, les travailleurs sur place qui ont travaillé dans le froid avec peu de repos pendant des jours. Vous avez mérité de vous reposer en fin de semaine. Les gens qui ont communiqué régulièrement ont aussi fait un travail remarquable de nous tenir informés. Merci à tous.


J'aime Répondre Masquer Envoyer un message 4 j   2

  Marie-Nancy Lamothe  
Merci pour tous les efforts déployés et surtout pour les bulletins d'information réguliers.

J'aime Répondre Masquer Envoyer un message 4 j   7

 Véronique Simard  
Excellent travaille Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu  
Merci pour les communications claires et le suivi en continu !! Très apprécié que tout soit revenu tel que prévu dans vos annonces.

J'aime Répondre Masquer Envoyer un message 4 j

 Lz MB  
Merci pour votre communication détaillée avec photos à l'appui. C'est très intéressant de suivre le processus et encore plus plaisant de ne pas être tenu dans l'ignorance en tant qu'usager du réseau. Bravo aux équipes mobilisées jour et nuit et merci à elles pour leur travail !

J'aime Répondre Masquer Envoyer un message 4 j

  Hélène Lambert  
Un immense merci à tous ceux qui ont travaillé au rétablissement du réseau d'aqueduc, que ce soit les nombreux travailleurs sur le chantier, les pompiers, les gens aux communications, les distributeurs d'eau potable et tous les autres. 🙌


J'aime Répondre Masquer Envoyer un message 4 j    12

 Martine Bélanger  
Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu c est le manque de communication qui a créé la panique et les frustrations au debut. Ça va beaucoup mieux depuis que vous nous tenez au courant. J'espère que vous aurez appris de cette expérience. Je vais prendre ma douche 😊 merci pour l eau

J'aime Répondre Masquer Envoyer un message 4 j   2

 Maxime Leclerc  
Martine Bélanger Je veux pas faire l'avocat du diable, mais étant dans la gestion de projet...parfois y'a juste pas de communication supplémentaire à faire...quand t'attend des réponses ou des confirmations, ca donne pas grand chose d'aller dire à tout le monde "On est toujours face au problemes et on attend des réponses" à plusieurs reprises la 😊

J'aime Répondre Masquer Envoyer un message 3 j 

 Sylvie Jovin  
Bravo aux travailleurs, à l'équipe de communication de la ville. C'est le cas de le dire tout un travail sous pression 😊

J'aime Répondre Masquer Envoyer un message 4 j

# Des chiffres qui parlent



**PLUS DE**

**54 000**

**utilisateurs sur le site  
web en une semaine**

Notre moyenne hebdomadaire  
≈ 4000 utilisateurs



**Couverture de  
la page Facebook**

**226,3K**

**(sem. du 26 novembre)**

≈ 2x plus que la  
moyenne hebdomadaire



**Nouvelles mentions « J'aime »  
sur la page Facebook**

**+ 2839**

**(sem. du 26 novembre)**

représente plus du tiers de nos  
nouveaux abonnements en 2023



VILLE DE  
**SAINT-JEAN-  
SUR-RICHELIEU**

PRODUCTION :  
Service des communications  
– Février 2024 –