PLAN DE MESURES D'URGENCE

Dernière mise à jour :
Mai 2022

Ce plan de mesures d'urgence fut réalisé par StraTJ inc.

Remerciements
Plusieurs personnes clés ont contribué à l'élaboration de ce document. StraTJ inc. aimerait remercier ces intervenants pour le temps, le travail et l'énergie consacrés à ce mandat.

Commentaires et suggestions
Toute personne souhaitant émettre des commentaires, soumettre une question ou suggérer une amélioration en vue d'optimiser ce document est priée de le faire par courriel à l'adresse suivante : info@stratj.ca

©StraTJ inc.

Confidentialité

Ce plan de mesures d'urgence contient une quantité importante d'informations confidentielles. Il est strictement interdit de le reproduire, en tout ou en partie, sans l'autorisation du responsable et la signature d'une entente de confidentialité. Lorsqu'il doit être remplacé, la destruction des copies physiques doit être réalisée selon les normes en vigueur.

© StraTJ inc.

Note : le générique masculin est utilisé à travers ce document sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

TABLE DES MATIÈRES

Informations générales
Avertissement 7
Acronymes 8
Glossaire 9
Mot du maire 12

Introduction
Introduction 13
Loi sur la sécurité civile 18
Règlement sur les procédures d'alerte et de mobilisation 19
Plan national de sécurité civile 22
Portrait de la municipalité 25

OMSC et schéma d'alerte
Organigramme de l'OMSC 30
Membres de l'OMSC 31
Schéma d'alerte général 33
Processus d'alerte et de mobilisation 35
- Processus d'alerte et de mobilisation personnalisé 48
- Avis d'alerte et mobilisation 50
- Avis de sinistre 52
- Outil de suivi de l'alerte et mobilisation 54

CCMU
Identification du CCMU principal et de relève 55
Caractéristiques et équipements du CCMU 57
Fournitures au CCMU — boîtes de fournitures 62
Schéma d'aménagement du CCMU (général) 63
Schéma d'aménagement CCMU (salle principale) 64
Présences au CCMU 65
Procédure d'accréditation & contrôle d'accès 66

Missions
Rôle *Politique* 69
- Déclaration d'état d'urgence local 72
- Déclaration d'état d'urgence local — modèles du MSP 75
- Exemple d'une déclaration d'état d'urgence (Rigaud) 77
- Exemple d'une déclaration d'état d'urgence (Lac-Mégantic) 78

©StraTJ inc.

Mission *Coordination* 79
Mission *Ressources humaines* 85
Gestion des ressources humaines 88
Mission *Administration et finances* 95
Liste des pièces à conserver pour reddition de comptes 97
Aide financière gouvernementale 103
Mission *Registre des opérations* 105
Modèle de prise de notes 107
Mission *Coordonnateur de site* 109
Aménagement du site du sinistre — fonction des intervenants 114
Mission *Incendie* 123
Caserne 127
Mission *Police — sécurité des personnes* 129
Mission *Police* personnalisée 132
Mission *Travaux publics et transports* 134
Garage municipal 140
Mission *Communications* 142
Mission *Communications* personnalisée 161
Schéma d'aménagement salle de presse 168
Registre des appels — centre d'appels 169
Mission *Informatique et télécommunications* 171
Informatique et télécommunications personnalisé 176
Mission *Services aux sinistrés* 182
Liste de tâches par services 201
Personnes à mobilité réduite 219
Accueil des sinistrés non citoyens 223
Mission *Services aux sinistrés* personnalisée 232
Centre de services aux sinistrés 234
Schéma d'aménagement centre de service aux sinistrés 242
Formulaire d'inscription des sinistrés 243
Mission *Famille des intervenants* 247
Sondage mission *Famille* 250
Mission *Santé* 253
Mission *Santé* personnalisée 259
Mission *Génie et urbanisme* 261

Rétrospective à la suite d'un sinistre 263

©StraTJ inc.

Maintien et de mise à jour

Programme de maintien et de mise à jour 270
Comité de sécurité civile interne 284
Intégration d'un nouvel employé 290
Exemple de programme de formation 297

Annexes

Génératrice – diagnostic 303
Journal des opérations 304
Registre des entrées et sorties 306
Guide du bénévole 307
Modèles d'ententes
- Entente de confidentialité pour employés municipaux 317
- Entente intermunicipale 318
- Entente avec commission scolaire 322
- Entente de prêt d'équipement 326
- Modèle de lettre pour offre de service 327

Fiche de signalement 329
Registre des incidents 331
Résolution municipale (modèle) 332
Liste des outils et liens utiles 333
Avis d'alerte et mobilisation (modèle) 334
Avis de sinistre (modèle) 336
Présences au CCMU 338
Déclaration de l'état d'urgence local (modèle) 339
Déclaration fin de l'état d'urgence local (modèle) 340
Registre des demandes centre d'appel 341

Bottin des ressources

Consignes bottin des ressources 342
Bottin des ressources (à annexer par la personne responsable)

©StraTJ inc.

AVERTISSEMENT

Le présent document s'inscrit dans la continuité des lois et règlements en vigueur en matière de sécurité civile au Québec. Il tient compte des différentes approches proposées par le ministère de la Sécurité publique (MSP) ainsi que des réalités et enjeux actuels des villes et municipalités de la province. La structure et le contenu de ce plan de mesures d'urgence, tout comme la terminologie utilisée, sont utilisés en cohérence avec les publications et outils produits par le MSP.

Le fait d'adopter le présent plan engendre le remplacement de votre ancien plan de mesures d'urgence puisque des ajouts, modifications et optimisations importants y ont été intégrés.

Finalement, ce plan doit être considéré comme un outil de travail avant, pendant et après la survenue de sinistres ou mesures d'urgence. Il n'a toutefois pas valeur légale.

©StraTJ inc.

ACRONYMES

CCMU	Centre de coordination des mesures d'urgence
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CLSC	Centre local de services communautaires
CMSC	Comité municipal de sécurité civile
COG	Centre des opérations gouvernementales
COUS	Centre des opérations d'urgence sur le site
CPE	Centre de la petite enfance
CSCQ	Comité de sécurité civile du Québec
DGSCSI	Direction générale de la sécurité civile et sécurité incendie
DRSC	Direction régionale de la sécurité civile
MRC	Municipalité régionale de comté
MSP	Ministère de la Sécurité publique
OMSC	Organisation municipale de la sécurité civile
ORSC	Organisation régionale de la sécurité civile
OSCQ	Organisation de la sécurité civile du Québec
PI	Plan d'intervention incendie (pour les risques élevés)
PPI	Plan particulier d'intervention (pour les risques du territoire)
PMU	Plan de mesures d'urgence
SC	Sécurité civile
SQ	Sûreté du Québec
SUMI	Service d'urgence en milieu isolé
TIC	Technologies de l'information et de la communication

©StraTJ inc.

GLOSSAIRE

Aléa	Phénomène, manifestation physique ou activité humaine susceptible d'occasionner des pertes en vies humaines ou des blessures, des dommages aux biens, des perturbations sociales et économiques ou une dégradation de l'environnement (chaque aléa est entre autres caractérisé en un point donné, par une probabilité d'occurrence et une intensité donnée).
Confinement	Action de se confiner, fermer les portes et les fenêtres, climatiseurs, échangeurs d'air, etc. Se produit lors de risques majeurs.
Comité municipal de sécurité civile (CMSC)	Comité mandaté par la municipalité pour planifier la sécurité civile sur son territoire.
Direction générale de la sécurité	Direction générale du ministère de la Sécurité publique civile et de la Sécurité incendie chargée, entre autres, de soutenir les activités de prévention (DGSCSI) des sinistres, de coordonner les ressources gouvernementales lorsqu'elles sont requises et d'assister les municipalités lors d'un sinistre.
Direction régionale de la sécurité	Structure régionale de la DGSCSI ; il y a sept directions civiles (DRSC) régionales au Québec.
État d'urgence local	Mesure exceptionnelle permettant à une municipalité d'agir en dehors de certaines règles municipales. L'article 42 de la Loi sur la sécurité civile prévoit que, pour justifier l'exercice des pouvoirs spéciaux qui en découlent, la municipalité locale doit être confrontée à un sinistre majeur, réel ou imminent, qui exige, pour protéger la vie, la santé ou l'intégrité des personnes, une action immédiate qu'elle ne peut exécuter avec ses règles de fonctionnement habituelles. Seule une municipalité locale peut déclarer l'état d'urgence local sur son territoire ou, si elle est empêchée d'agir, le ministre de la Sécurité publique. L'état d'urgence local ne peut être déclaré pour protéger les biens et ne rend pas automatiquement la municipalité admissible à un programme d'aide financière.

©StraTJ inc.

État d'urgence national	Mesure exceptionnelle permettant au gouvernement d'agir en dehors des règles habituelles, prévue à l'article 88 de la *Loi sur la sécurité civile*. Cette mesure se justifie pour protéger la vie, la santé ou l'intégrité des personnes lors d'un sinistre majeur, réel ou imminent, ou d'un autre événement qui menace la sécurité civile. L'état d'urgence national peut être déclaré, par le gouvernement, sur la totalité ou une partie du territoire. Les pouvoirs d'exception du gouvernement contiennent, avec les ajustements nécessaires, tous les pouvoirs accordés à une municipalité en état d'urgence local ainsi que des pouvoirs additionnels.
Évacuation	Action par laquelle une ou des personnes quittent les lieux qu'elles occupent pour se soustraire à un danger réel ou appréhendé.
Intervenant	Personne, service d'urgence ou organisme qui joue un rôle particulier lors d'un sinistre.
Prévention	Ensemble des mesures établies sur une base permanente qui concourent à éliminer les risques, à réduire les probabilités d'occurrence des aléas ou à atténuer leurs effets potentiels.
Rétablissement	Ensemble des décisions et des mesures prises à la suite d'un sinistre pour restaurer les conditions sociales, économiques, physiques et environnementales de la collectivité et réduire les risques de sinistre.
Résilience	Aptitude d'un système, d'une collectivité, ou d'une société, potentiellement exposé à des aléas à s'adapter, en résistant ou en changeant, en vue d'établir et de maintenir des structures et un niveau de fonctionnement acceptables.
Responsable de mission	Le responsable a pour tâche de planifier et organiser le plan de mission dévolu et d'assurer la mise en œuvre et sa gestion en situation d'urgence, principalement lors d'un sinistre majeur à survenir sur le territoire. Le responsable de mission désigne des responsables d'activités et de sous-activités afin de l'aider dans la réalisation des tâches à accomplir advenant la survenance d'un sinistre. Autant le responsable de mission, le responsable des activités et/ou des sous-activités ont un substitut pour les remplacer, voire les assister en cas de besoin.
Risque	Combinaison de la probabilité d'occurrence d'un aléa et des conséquences pouvant en résulter sur les éléments vulnérables d'un milieu donné.

©StraTJ inc.

Sécurité civile	Ensemble des actions et des moyens mis en place à tous les niveaux de la société dans le but de connaître les risques, d'éliminer ou de réduire les probabilités d'occurrence des aléas, d'atténuer leurs effets potentiels ou, pendant et après un sinistre, de limiter les conséquences néfastes sur le milieu.
Sinistre	Événement qui cause de graves préjudices aux personnes ou d'importants dommages aux biens et qui exige de la collectivité affectée des mesures inhabituelles.
Sinistre majeur	Un événement dû à un phénomène naturel, à une défaillance technologique ou à un accident découlant ou non de l'intervention humaine, qui cause de graves préjudices aux personnes ou d'importants dommages aux biens, et qui exige de la collectivité affectée des mesures inhabituelles, notamment, une inondation, une secousse sismique, un mouvement de sol, une explosion, une émission toxique ou une pandémie.
Vulnérabilité	Condition résultant de facteurs physiques, sociaux, économiques ou environnementaux qui prédispose les éléments exposés à la manifestation d'un aléa à subir des préjudices ou des dommages.

©StraTJ inc.

MOT DU MAIRE

Au cours des dernières années, mais surtout au cours des derniers mois, nous avons constaté une augmentation significative des sinistres au Québec.

La fréquence et l'importance de ces sinistres amènent une pression sur les villes et municipalités afin qu'elles exercent une planification appropriée pour assurer à la communauté un niveau de sécurité de base et une capacité de stabilisation appropriée.

La Municipalité de Chartierville considère primordial de déployer des efforts significatifs à ce niveau.

De plus, une attention particulière doit être portée afin de respecter les orientations identifiées par le *Règlement sur les procédures d'alerte et de mobilisation et les moyens de secours minimaux pour protéger la sécurité des personnes et des biens en cas de sinistre*, déposé par le ministère de la Sécurité publique le 9 mai 2018.

Les éléments contenus dans ce plan regroupent et organisent les ressources humaines et matérielles utiles afin de mettre à contribution, de façon structurée, les intervenants de la Municipalité de Chartierville et nos nombreux partenaires. Cette façon de procéder devrait nous permettre de gérer et de coordonner nos interventions d'urgence avec succès, dans un esprit d'entraide collective. Malgré le fait que le citoyen est le premier responsable de sa propre sécurité, il n'en demeure pas moins que, dans certaines situations, la Municipalité se doit de porter secours lorsque la situation l'exige.

Il s'agit d'un travail continu, et ce, malgré le fait que les risques (aléas et vulnérabilités) demeurent sensiblement les mêmes d'une année à l'autre. La municipalité évolue, le personnel change, le matériel est à renouveler. Finalement, la rigueur fera partie intégrante des atouts de l'organisation.

C'est la force des compétences de l'équipe de la Municipalité de Chartierville et le partage des tâches qui permettront d'augmenter notre performance en situation de mesures d'urgence.

Nos remerciements s'adressent à tous ceux et celles qui contribuent au travail de réalisation et de maintien de ce plan, qu'ils soient employés ou bénévoles. Votre participation à cette mise à jour ainsi qu'aux formations et simulations a pour effet de sécuriser la population.

_____

Maire de la municipalité de Chartierville

INTRODUCTION

La Loi sur la sécurité civile

Au Québec, la sécurité civile est encadrée principalement par la *Loi sur la sécurité civile (L. R. Q., c. S -2,3)*. Cette loi prévoit un partage des responsabilités entre les différents intervenants afin de gérer les risques et les sinistres. Elle précise en outre les quatre dimensions de la sécurité civile ─ prévention, préparation, intervention et rétablissement ─ sur lesquelles doivent porter les mesures pour protéger les personnes et les biens contre les sinistres et autres événements de même nature. La loi aborde aussi la déclaration d'état d'urgence local ou national et les pouvoirs spéciaux qui y sont rattachés.

Pour consulter la *Loi sur la sécurité civile* : **www.securitecivile.gouv.qc.ca**

Se référer aux pages suivantes pour des informations générales sur la Loi.

_____

Le Règlement sur les procédures d'alerte et de mobilisation et les moyens de secours minimaux pour protéger la sécurité des personnes et des biens en cas de sinistre

Le ministère a déposé, le 9 mai 2018, ce nouveau règlement qui énonce des obligations supplémentaires dans le but d'accompagner la responsabilité municipale de préparation et de mise en œuvre des mesures d'urgence. Les risques occupent déjà le territoire et augmentent de façon significative en raison de l'urbanisation croissante, des changements climatiques, etc. Consciente des risques pour la population, la municipalité devra faire face aux sinistres lorsqu'ils arriveront. Plus l'équipe sera préparée, plus les chances de sauver des vies et des biens seront grandes. Il s'agit donc d'un investissement à moyen et long terme.

À travers le présent plan de mesures d'urgence (PMU) soutenu par des activités de préparation telles que des formations et simulations, des campagnes de sensibilisation du public, etc., la municipalité choisit de se conformer au présent règlement et ainsi renforcer la sécurité de ses citoyens.

Dans les outils d'accompagnement des municipalités pour la mise en œuvre du Règlement, le ministère a divisé ses préoccupations en huit grandes catégories d'action qui sont couvertes par ce PMU et l'accompagnement offert par Priorité StraTJ.

©StraTJ inc.

Ces huit axes sont :

1- La structure et les modalités d'organisation de la réponse au sinistre (dont l'OMSC et le CCMU)
2- Les modes et procédures d'alerte et de mobilisation (dont le schéma d'alerte et le bottin des ressources)
3- Les mesures générales de protection et de secours (dont l'évacuation et le confinement)
4- Le soutien aux personnes sinistrées
5- Les modes et mécanismes d'information publique
6- Le maintien des services essentiels et le rétablissement suite au sinistre
7- La formation et les exercices en sécurité civile
8- Les modalités de mise en œuvre et de suivi

Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter les outils et documents d'accompagnement du MSP en ligne en suivant le lien ci-dessous : https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/securite-civile/soutien-partenaires/soutien-aux-municipalites/preparation-municipale.html

Se référer au texte complet du Règlement ci-joint.

©StraTJ inc.

Le partage des responsabilités en sécurité civile

Tous les acteurs, à tous les niveaux de la société, sont appelés à participer à la gestion des risques et des sinistres. Cela implique un partage des responsabilités qui nécessite la contribution de tous les acteurs de la communauté. Ces acteurs sont les citoyens, les entreprises, les municipalités, ainsi que les ministères et organismes du gouvernement du Québec. Le partage des responsabilités vise donc la complémentarité et la cohérence des actions en sécurité civile.

Responsabilités du citoyen

Responsabilités individuelles : assurer sa propre sécurité, celle de sa famille et la sauvegarde de ses biens en situation d'urgence ou de sinistre.

Pour ce faire, le citoyen accomplit des actions telles que :

- Se renseigner sur les risques de sinistre pouvant survenir dans sa localité et sur les mesures à prendre pour les prévenir ou réduire leurs conséquences
- Préparer une trousse d'urgence et garder à la maison des provisions pour subvenir aux besoins essentiels de sa famille pendant les 72 premières heures d'un sinistre
- Préparer un plan familial de secours

Responsabilités collectives :

- Intervenir dans son voisinage, sur les lieux de son travail ou de ses loisirs afin de secourir les gens en attendant du renfort
- Offrir son aide à sa municipalité, qui doit subvenir aux besoins essentiels des personnes les plus touchées par un sinistre

Responsabilités de l'entreprise :

Responsabilité générale : se doter d'un plan de mesures d'urgence qui tient compte des risques que ses activités peuvent entraîner auprès de la population avoisinante.

Responsabilités de la municipalité locale :

Le coordonnateur municipal de sécurité civile voit à organiser la sécurité civile dans sa municipalité. Pour planifier et organiser la sécurité civile sur son territoire, la municipalité met habituellement sur pied un comité et une organisation de la sécurité civile. La taille de ces deux structures varie en fonction, notamment, de l'importance de la population et des ressources de la municipalité.

©StraTJ inc.

Exonération

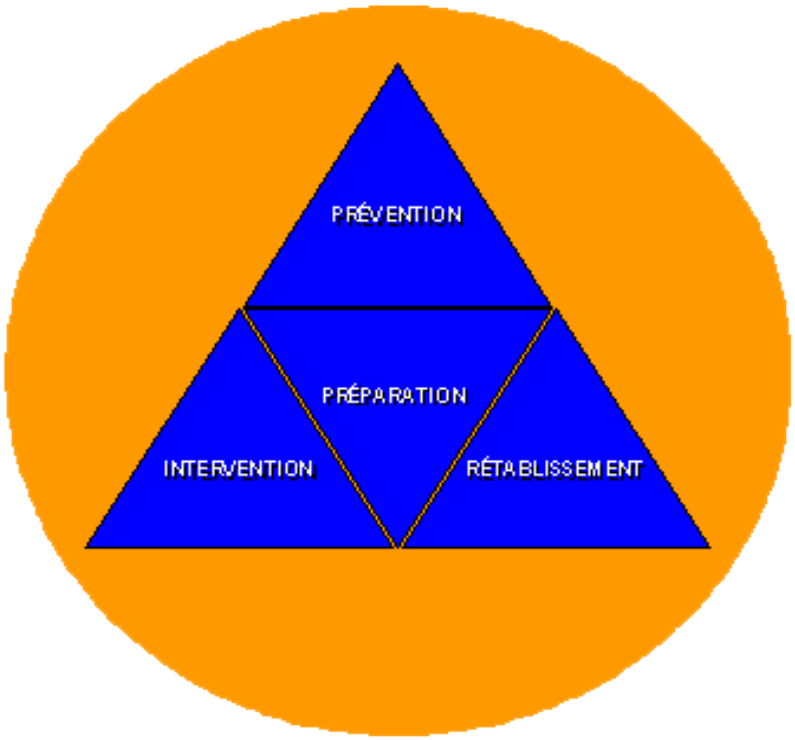
Exonération de responsabilité : les personnes qui font partie de l'Organisation municipale de sécurité civile, c'est-à-dire le personnel municipal et, s'il y a lieu, les bénévoles, bénéficient de l'exonération de responsabilité, selon les conditions prévues à l'article 126 de la *Loi sur la sécurité civile*.

Dimensions de la sécurité civile

Le ministère de la Sécurité publique a identifié quatre (4) dimensions à mettre en place afin de mieux intervenir lors de situations de sinistre.

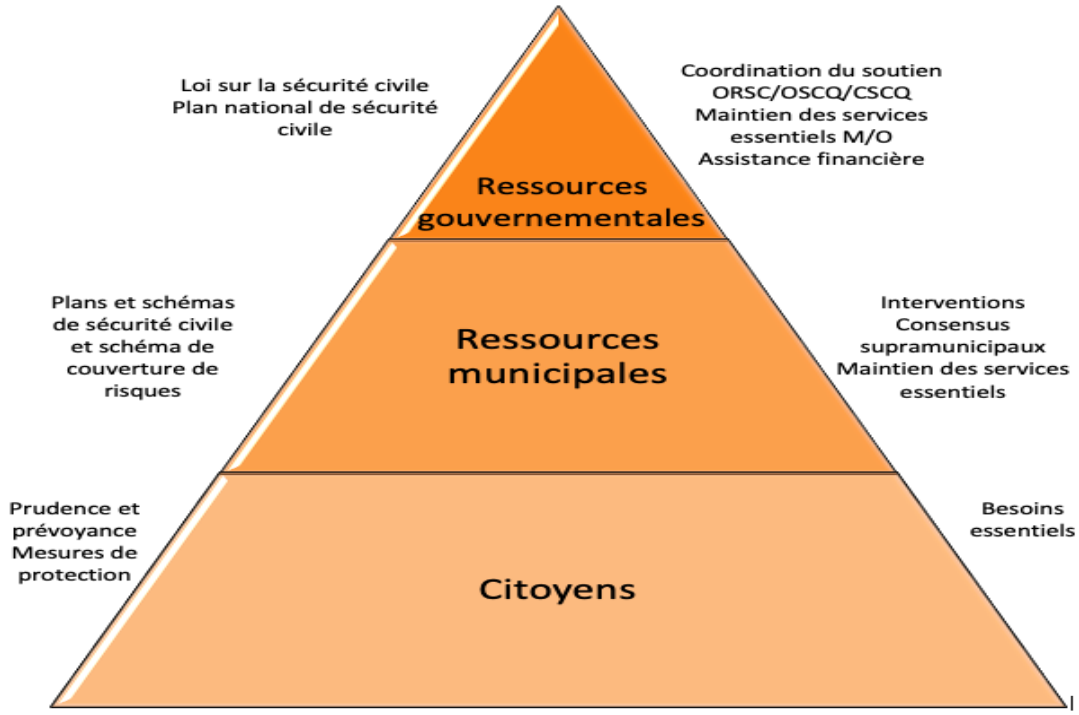
Objectif : la protection des personnes et des biens contre les sinistres.

Les 4 dimensions sont : **Prévention**
Préparation des interventions
Intervention lors d'un sinistre
Rétablissement de la situation après l'événement



LES NIVEAUX DE RESPONSABILITÉ — MSP

Illustration des niveaux de responsabilité de la sécurité civile au Québec



Autorités responsables de la sécurité civile : les municipalités locales, les autorités à qui celles-ci ont délégué leur responsabilité en matière de sécurité civile et celles qui sont, en vertu de la loi, compétentes à cet égard dans tout ou dans une partie de leur territoire.

©StraTJ inc.

LOI SUR LA SÉCURITÉ CIVILE (EXTRAIT)

LES POUVOIRS DE LA MUNICIPALITÉ

Article 47. Au cours de l'état d'urgence, malgré toute disposition contraire, sous la réserve de respecter toute mesure prise en vertu de l'article 93, la municipalité ou toute personne habilitée à agir en son nom en vertu de la déclaration d'état d'urgence peut, sans délai et sans formalité, pour protéger la vie, la santé ou l'intégrité des personnes :

1. Contrôler l'accès aux voies de circulation ou au territoire concerné ou les soumettre à des règles particulières ;

2. Accorder, pour le temps qu'elle juge nécessaire à l'exécution rapide et efficace des mesures d'intervention, des autorisations ou dérogations dans les domaines qui relèvent de la compétence de la municipalité ;

3. Ordonner, lorsqu'il n'y a pas d'autre moyen de protection, l'évacuation des personnes de tout ou partie du territoire concerné qu'elle détermine ou, sur avis de l'autorité responsable de la protection de la santé publique, leur confinement et veiller, si celles-ci n'ont pas d'autres ressources, à leur hébergement, leur ravitaillement et leur habillement ainsi qu'à leur sécurité ;

4. Requérir l'aide de tout citoyen en mesure d'assister les effectifs déployés ;

5. Réquisitionner dans son territoire les moyens de secours et lieux d'hébergement privés nécessaires autres que ceux requis pour la mise en œuvre d'un plan de sécurité civile adopté en vertu du présent chapitre ou du chapitre VI ;

6. Faire les dépenses et conclure les contrats qu'elle juge nécessaires.

IMMUNITÉ

La municipalité, les membres du conseil et les personnes habilitées à agir en vertu de la déclaration ne peuvent être poursuivis en justice pour un acte accompli de bonne foi dans l'exercice des pouvoirs.

2001, c. 76, a. 47.

©StraTJ inc.

© Éditeur officiel du Québec, 2018

ATTENDU QUE l'article 4 de l'entente remplace l'article 6 du Règlement sur la déclaration de candidature (RLRQ, c. E-3.3, r. 7);

ATTENDU QUE conformément à l'article 550 de la Loi électorale, la Commission des institutions a approuvé avec modification, le 20 février 2018, le Règlement modifiant le Règlement sur la déclaration de candidature qui lui a été soumis par le Directeur général des élections du Québec;

ATTENDU QUE l'article 1 du Règlement modifiant la Règlement sur la déclaration de candidature, entré en vigueur le 22 mars 2018, remplace l'article 6 du Règlement sur la déclaration de candidature;

ATTENDU QUE l'article 4 de l'entente n'est plus requis.

EN CONSÉQUENCE, LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :

1. PRÉAMBULE

Le préambule de la présente entente en fait partie intégrante.

2. MODIFICATIONS À L'ENTENTE INTERVENUE EN AOÛT 2012

2.1 L'article 4 de l'entente est supprimé.

3. ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent addendum entre en vigueur à la date de la dernière signature.

EN FOI DE QUOI, LES PARTIES ONT SIGNÉ, EN CINQ EXEMPLAIRES,

À Québec, le 11 avril 2018

PHILIPPE COUILLARD,
Chef du Parti libéral du Québec

À Québec, le 12 avril 2018

JEAN-FRANÇOIS LISÉE,
Chef du Parti québécois

À Québec, le 18 avril 2018

FRANÇOIS LEGAULT,
Chef de Coalition Avenir Québec
-Équipe François Legault

À Montréal, le 20 avril 2018

GAÉTAN CHÂTEAUNEUF,
Chef de Québec solidaire

À Québec, le 25 avril 2018

PIERRE REID,
Directeur général des élections du Québec

68571

A.M., 2018

Arrêté numéro AM-0010-2018 du ministre de la Sécurité publique en date du 20 avril 2018

Loi sur la sécurité civile
(chapitre S-2.3)

ÉDICTANT le Règlement sur les procédures d'alerte et de mobilisation et les moyens de secours minimaux pour protéger la sécurité des personnes et des biens en cas de sinistre

LE MINISTRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE,

VU le premier alinéa de l'article 194 de la Loi sur la sécurité civile (chapitre S-2.3) qui prévoit que le ministre de la Sécurité publique peut déterminer, par règlement, des procédures d'alerte et de mobilisation ainsi que des moyens de secours minimaux pour protéger la sécurité des personnes et des biens en cas de sinistre;

VU que conformément à cette même disposition toute municipalité locale doit s'assurer, avant l'entrée en vigueur du premier schéma de sécurité civile qui la lie, que sont en vigueur sur son territoire ces procédures d'alerte et de mobilisation et ces moyens de secours minimaux;

CONSIDÉRANT que, conformément aux articles 10 et 11 de la Loi sur les règlements (chapitre R-18.1), un projet de règlement sur les procédures d'alerte et de mobilisation et les moyens de secours minimaux pour protéger la sécurité des personnes et des biens en cas de sinistre a été publié à la Partie 2 de la *Gazette officielle du Québec* du 12 avril 2017, avec avis qu'il pourrait être édicté par le ministre à l'expiration d'un délai de 45 jours à compter de cette publication;

CONSIDÉRANT que le délai de 45 jours est expiré;

CONSIDÉRANT que des commentaires ont été formulés et qu'il y a lieu d'édicter ce règlement avec modifications;

ARRÊTE CE QUI SUIT :

Est édicté le Règlement sur les procédures d'alerte et de mobilisation et les moyens de secours minimaux pour protéger la sécurité des personnes et des biens en cas de sinistre, annexé au présent arrêté.

Québec, le 20 avril 2018

Le ministre de la Sécurité publique,
MARTIN COITEUX

Règlement sur les procédures d'alerte et de mobilisation et les moyens de secours minimaux pour protéger la sécurité des personnes et des biens en cas de sinistre

Loi sur la sécurité civile
(chapitre S-2.3, a. 194)

SECTION I
PROCÉDURES D'ALERTE ET DE MOBILISATION

1. Les procédures d'alerte et de mobilisation d'une municipalité locale précisent les modalités applicables afin d'alerter sa population et d'alerter et de mobiliser les personnes désignées par la municipalité en cas de sinistre majeur réel ou imminent.

2. Une municipalité locale doit, en tout temps, être en mesure de lancer l'alerte et de mobiliser les personnes désignées par la municipalité.

3. L'alerte aux personnes désignées par la municipalité est lancée selon le schéma d'alerte de la municipalité. Ce schéma illustre le cheminement de l'alerte et identifie les personnes désignées par la municipalité qui doivent être alertées lors d'un sinistre majeur réel ou imminent. Il établit également à qui incombe la responsabilité d'alerter ces personnes.

4. Lorsque l'alerte aux personnes désignées par la municipalité est lancée, le coordonnateur municipal de la sécurité civile désigné par la municipalité ou son substitut doit coordonner la mise en œuvre du plan de sécurité civile et, s'il y a lieu, mobiliser les personnes désignées par la municipalité à l'aide de la liste de mobilisation et du bottin des ressources de la municipalité.

5. Le maire, le maire suppléant, le coordonnateur municipal de la sécurité civile ou son substitut ou toute autre personne désignée par la municipalité peuvent :

1° approuver le contenu du message d'alerte à la population;

2° autoriser la diffusion du message d'alerte;

3° lancer l'alerte à la population.

Le message d'alerte à la population doit mentionner notamment la nature du sinistre, sa localisation ainsi que les consignes de sécurité à suivre.

SECTION II
MOYENS DE SECOURS MINIMAUX

6. Une municipalité locale doit être en mesure de diffuser à sa population de l'information visant la protection des personnes et des biens sur son territoire lors d'un sinistre majeur réel ou imminent.

7. Une municipalité locale doit désigner des endroits qui pourront, lors d'un sinistre réel ou imminent, servir de centre de coordination ou de centres de services et d'hébergement temporaire pour les victimes.

8. Un centre de coordination doit disposer d'équipements de télécommunications et informatiques permettant la réception, le traitement et la transmission de l'information relative à la gestion du sinistre et de l'espace nécessaire pour accueillir les personnes désignées par la municipalité.

De plus, la municipalité doit être en mesure de parer à une interruption de l'alimentation électrique survenant dans ce centre.

9. Les centres de services et d'hébergement temporaire pour les victimes doivent être équipés d'installations sanitaires.

De plus, la municipalité doit être en mesure de parer à une interruption de l'alimentation électrique survenant dans ces centres.

10. Une municipalité locale doit être en mesure d'offrir aux victimes des services d'accueil, d'information, d'hébergement temporaire, d'alimentation et d'habillement.

11. Une municipalité locale doit élaborer des procédures d'évacuation et de confinement de la population menacée par un sinistre majeur réel ou imminent et être en mesure de les mettre en œuvre s'il y a lieu.

Ces procédures prévoient :

1° les noms et les coordonnées des personnes désignées par la municipalité pour autoriser l'évacuation ou le confinement de la population;

©StraTJ inc.

2° les noms et les coordonnées des personnes responsables des opérations d'évacuation et de confinement ainsi que les responsabilités respectives de ces personnes;

3° les consignes générales à diffuser à la population;

4° les moyens permettant de diffuser l'avis d'évacuation ou de confinement de la population;

5° les moyens de transport relatifs à l'évacuation de la population;

6° les moyens permettant le recensement des personnes évacuées;

7° les moyens à mettre en place pour surveiller les secteurs évacués.

12. Le présent règlement entre en vigueur 18 mois après la date de sa publication à la *Gazette officielle du Québec*.

68543

Plan national de sécurité civile

Le cadre d'intervention du PNSC

L'organisation des actions en sécurité civile du gouvernement du Québec **repose sur la réponse à des besoins susceptibles de se manifester lors d'un sinistre**, lesquels sont désignés dans le plan par la notion de « mission ».

Chaque mission est sous la responsabilité d'un ministère ou d'un organisme gouvernemental dont les activités habituelles se rapprochent le plus de celles prévues à la mission ou dont l'expertise lui permet de les prendre en charge.

Missions	Organisations responsables
Activités économiques	Ministère de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations
Aide financière	Ministère de la Sécurité publique
Bioalimentaire	Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation
Communication	Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale — Services Québec
Eaux, matières dangereuses et résiduelles	Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques
Électricité	Hydro-Québec
Énergie	Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles
Évacuation massive, réintégration et sécurité	Sûreté du Québec
Habitation	Société d'habitation du Québec
Santé	Ministère de la Santé et des Services sociaux
Soutien à l'Organisation de la sécurité civile du Québec (OSCQ)	Ministère de la Sécurité publique
Soutien aux services aux personnes sinistrées	Ministère de la Sécurité publique
Soutien technique aux municipalités	Ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire
Télécommunications	Centre de services partagés du Québec
Transport	Ministère des Transports

Le PNSC est basé sur une approche de concertation selon laquelle tous les ministères et organismes qui y participent ont des responsabilités.

En cas de sinistre majeur, c'est le sous-ministre associé à la Direction générale de la sécurité civile et de la sécurité incendie qui agit à titre de coordonnateur gouvernemental de la sécurité civile.

©StraTJ inc.

Mécanismes de coordination

L'efficacité de l'intervention gouvernementale en situation de sinistre repose sur trois mécanismes de coordination. Ceux-ci permettent d'adapter la réponse gouvernementale, selon le type et l'ampleur du sinistre, et de diriger en conséquence les actions des ressources gouvernementales, privées ou bénévoles qui se joindront à celles de la municipalité pour assurer une gestion plus efficace du sinistre. Ces mécanismes de coordination sont les suivants :

L'Organisation régionale de la sécurité civile (ORSC)

L'Organisation régionale de la sécurité civile regroupe les représentants des ministères et organismes du gouvernement du Québec présents en région. Le directeur régional de la sécurité civile et de la sécurité incendie du ministère de la Sécurité publique coordonne l'engagement de leurs ressources pour soutenir les municipalités lorsqu'elles ne sont plus en mesure de faire face au sinistre et d'aider les citoyens éprouvés.

L'Organisation de la sécurité civile du Québec (OSCQ)

L'Organisation de la sécurité civile du Québec réunit les coordonnateurs en sécurité civile de chaque ministère et organisme gouvernemental concerné. L'OSCQ planifie les mesures de sécurité civile à l'échelle nationale et, en cas de sinistre majeur, coordonne les opérations menées par chacun des responsables de mission selon le Plan national de sécurité civile (PNSC). Cette organisation est dirigée par le coordonnateur gouvernemental de la sécurité civile désigné par le ministre de la Sécurité publique, soit le sous-ministre associé à la Direction générale de la sécurité civile et de la sécurité incendie du ministère de la Sécurité publique. Les ministères et organismes gouvernementaux engagés au PNSC sont :

- le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire
- le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation
- le ministère de la Culture et des Communications
- le ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques
- le ministère de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations
- le ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche
- le ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles
- le ministère de la Famille
- le ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs
- le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
- le ministère de la Justice
- le ministère des Relations internationales et de la Francophonie
- le ministère de la Santé et des Services sociaux
- le ministère de la Sécurité publique
- le ministère du Tourisme
- le ministère des Transports
- le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
- le bureau du coroner
- le Centre de gestion de l'équipement roulant
- le Centre de services partagés du Québec
- la Commission de protection du territoire agricole du Québec
- la Commission de la santé et de la sécurité du travail
- la Commission des normes du travail
- la Commission des transports du Québec
- la Commission municipale du Québec
- le curateur public du Québec

©StraTJ inc.

- Hydro-Québec
- Investissement Québec
- l'Office de la protection du consommateur
- la Régie du bâtiment du Québec
- le Secrétariat aux affaires autochtones
- le Secrétariat du Conseil du trésor
- Services Québec (ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale)
- la Société d'habitation du Québec
- la Société de l'assurance automobile du Québec
- la Société des traversiers du Québec
- la Société québécoise des infrastructures
- la Sûreté du Québec

Le Comité de sécurité civile du Québec (CSCQ)

Le Comité de sécurité civile du Québec est l'instance où siègent les sous-ministres et dirigeants des principaux ministères et organismes interpellés par la gestion des sinistres, de même que le coordonnateur gouvernemental de la sécurité civile. Ce comité est dirigé par le secrétaire général du gouvernement du Québec. De façon générale, le CSCQ oriente et approuve la planification gouvernementale en sécurité civile. En situation de sinistre majeur, il supervise le déploiement des ressources. Les ministères et organismes représentés au CSCQ sont :

- le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire
- le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation
- le ministère du Conseil exécutif
- le ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques
- le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
- le ministère des Relations internationales et de la Francophonie
- le ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles
- le ministère de la Santé et des Services sociaux
- le ministère de la Sécurité publique
- le ministère des Transports
- Hydro-Québec
- la Sûreté du Québec

Source : ministère de la Sécurité publique (MSP)

PORTRAIT DE LA MUNICIPALITÉ
(Risques spécifiques, installations, population)

Risques spécifiques

Risques	Localisation/particularités
Inondation	Rivière Ditton : risque d'embâcles (surveillance à la fonte des neiges) Risque de pluie diluvienne
Glissement/mouvement de terrain	Aucune zone à risque recensée
Feu de forêt ou de broussaille	Risque présent, important couvert forestier
Matières dangereuses (industrie, pipeline, etc.)	Aucun pipeline, industrie ou entreprise à risque
Accident routier majeur (avec ou sans MD)	Routes 257 (poste frontalier) et 210
Accident ferroviaire (avec ou sans MD)	Aucune voie ferrée ne traverse le territoire
Accident maritime (avec ou sans MD)	N/A
Accident d'aéronef	Risque faible mais présent, proximité de quelques aéroports et aérodromes situés à Sherbrooke, à Lac-Mégantic et aux États-Unis, corridor aérien avec les États-Unis/Atlantique
Inondation par bris de barrage	5 barrages à faible contenance présents sur le territoire
Effondrement de structure ou infrastructure (ex. pont)	Un pont sur le 10e rang Deux ponts sur le rang St-Paul
Contamination des sols	Un seul terrain contaminé recensé : bar-salon Chartier, hydrocarbures pétroliers Ancien dépotoir municipal sur la 257 direction la Patrie
Pollution extrême	N/A
Pénurie-contamination eau potable	
Chaleur accablante	Risque présent
Événements spéciaux	Musique au sommet en août : plusieurs milliers de participants
Détournement de circulation majeur et fermeture de routes	Risque présent : plusieurs rangs cul-de-sac en plus du poste frontalier
Panne électrique prolongée	Risque présent
Tornades et microrafales	Risque présent

Évidemment, les risques météorologiques (tornades, vents violents, tempêtes hivernales, pluies diluviennes, canicule, etc.) ou autres risques globaux tels que des pannes électriques majeures, contamination/pénurie d'eau potable, incendie majeur, écrasement d'aéronef, séisme, pandémie ou acte malveillant sont présents sur tout territoire.

©StraTJ inc.

Historiques des événements de sécurité civile sur le territoire

Événement	Date	Précisions/particularités
Grands vents panne électrique prolongée	Nov. 2019	3 jours

Bâtiments municipaux

Bâtiment ou local	Utilisation en MU	Présence de génératrice et/ou branchement	Distance de l'édifice municipal (km)	Précisions
Salle du conseil et salle d'âge d'or	CCMU	Partiel (chauffage et eau)	N/A	27, rue Saint-Jean-Baptiste
Bureau municipal	Centre d'appel et services aux citoyens			Poste de réception et un bureau fermé
Centre communautaire et bibliothèques	Centre de Services aux sinistrés	Oui		2 grandes salles
Caserne et garage municipal	COUS potentiel	Oui		
Pavillon des loisirs	Point de rassemblement	N/A		Structure extérieure à aire ouverte
Église	Centre de presse	Non	0,1km	Appartient à la Fabrique

*Se référer aux documents spécifiques sur le CCMU, le centre de services aux sinistrés, le centre de presse et le centre d'appel dans les sections appropriées.

©StraTJ inc.

Autres installations

Installations	Localisation/particularité
Réseau d'aqueduc, prise d'eau et usine de traitement d'eau potable	N/A
Réseau d'égouts et station de traitement des eaux usées	Chemin St-Paul : Station de pompage et traitement Rue du Couvent : Station de pompage Rue de St-Hyacinthe : Station de pompage Population desservie : environ 60 unités (noyau villageois)
Installations d'Hydro-Québec	Distribution locale seulement
Installations de gaz naturel	N/A
Antennes de télécommunications	N/A
Routes principales	Routes 257 et 210
Ponts, tunnels	Un pont sur le 10^{e} rang Deux ponts sur le rang St-Paul
Stations hydrométriques ou météorologiques	Station météorologique et hydrométrique à La Patrie
Poste de Bell Canada	Générateur pour alimenter le réseau en cas de panne

Particularités du territoire

- Attraits : mine d'or, côte magnétique, sentiers pédestres (4 saisons) et de motoneige/VTT (4 saisons), camping municipal, ski Eldorado (hors-piste), piscicultures, plusieurs érablières, mini-putt Authentique
- Superficie de 139 km2
- Municipalité frontalière avec les États-Unis (New Hampshire)

©StraTJ inc.

Ressources humaines municipales

Secteur	Temps pleins	Temps partiels	Saisonniers/ sur appel	Externes	Commentaires
Direction générale/ administration	1				S'occupe aussi des eaux usées
Voirie		1	1		
Inspecteurs		1			1 jour semaine
Loisirs					Conseiller avec bénévoles en charge pour événements municipaux
Communications				X	Site web : Imacom communication
Incendie		7		X	2 officiers et 4 pompiers Entraide automatique avec Notre-Dame-des-Bois
Informatique et télécommunications				X	Réseau sur la fibre optique/informatique avec la MRC Ligne dure de Bell
Police				X	SQ, poste de Cookshire-Eaton

Événements spéciaux

Événement	Date	Nb de participants	Localisation/particularités
Festival Musique au sommet	Août	Environ 2 000 personnes (moment le + achalandé)	Centre communautaire
Festival de la chasse	Octobre	Environ 200	Centre communautaire
Fête nationale	Juin	Environ 200	Pavillon des loisirs
Spectacle d'humour	Fév.	Environ 200	Centre communautaire
Canada Man / woman	Juillet	Environ 200	Territoire de la municipalité / route 257

©StraTJ inc.

Population

Population permanente : 294 Population saisonnière : 89 résidences secondaires

Établissements accueillant des populations vulnérables	Nb d'établissements	Localisation/précisions
Établissements d'enseignement	Aucun	
CPE et garderies	Aucun	
Garderies en milieu familial	Aucune	
Résidences pour aînés	Aucune	
Centres de santé et services sociaux (hôpital, CLSC, cliniques, etc.)	Aucun	
Centre d'accueil, jeunesse, de réadaptation ou autres	Aucun	
Logements sociaux	Aucun	

La municipalité possède-t-elle un registre des établissements vulnérables (coordonnées 24/7 et autres) ? ☐ OUI X NON
Si oui, où est-il disponible : N/A aucun établissement vulnérables

La municipalité possède-t-elle un registre des personnes à mobilité ou capacités réduites sur son territoire (coordonnées, problématique, etc.) ? X OUI ☐ NON
Si oui, où est-il disponible : Registre des personnes de 70 et plus / Collecte de données en cours via le Service Incendie

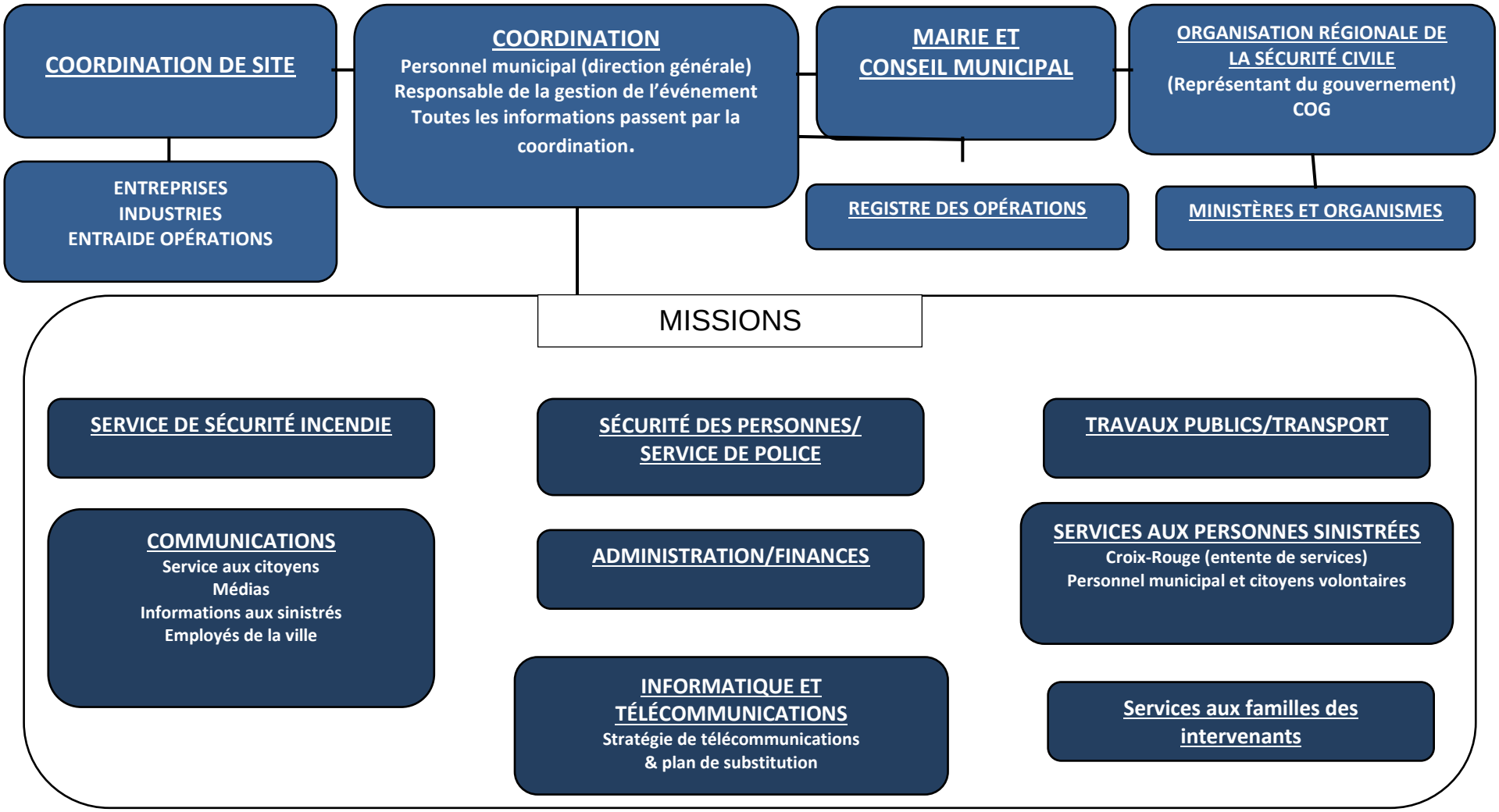
Langue(s) parlée(s) par les citoyens :
X Français ☐ Anglais ☐ Autres : _____

Langue(s) de communication de la municipalité avec les citoyens :
X Français ☐ Anglais ☐ Autres : _____

- Population décroissante
- Âge moyen de 59 ans
- Population entièrement bilingue ou unilingue francophone
- Peu de citoyens locataires (majoritairement propriétaire)
- Généralement revenus faibles

©StraTJ inc.

ORGANIGRAMME DE L'OMSC



©StraTJ inc.

ORGANISATION MUNICIPALE DE SÉCURITÉ CIVILE (OMSC)

Membres du CCMU/distribution du PSC

Fonction en situation de sinistre	Nom	Fonction habituelle	Coordonnées
Maire/porte-parole Substitut	Denis Dion Jean Bellehumeur	Maire Conseiller	819 656-1137 819 656-1028
Coordonnateur des MU Coordonnateur adjoint	Paméla Blais Nathalie Lescault	DG DG adjointe	819 578-9287 514 717-3569
Coordonnateur de site/opérations	Selon le type de sinistre : Mission Incendie, Mission Travaux publics, Mission Police		
Responsables de mission	**Nom**	**Fonction habituelle**	**Coordonnées**
Services de Sécurité incendie Substitut	Simon Lafrenière Guillaume Dodier	DSSI Directeur adjoint	819 239-3197 819 679-9869
Sécurité des personnes (police) Substitut	Dave Cusson Collard Officier en devoir	Parrain SQ Officier en devoir	Urgence : 911 Poste : 819 875-3331
Travaux publics/transport Substitut	Dominique Charland À déterminer	Responsable de la voirie Aide au travaux publics	819 656-2346
Usine d'eau potable (s'il y a lieu) Substitut	Dominique Charland Paméla Blais	Responsable de la voirie DG	816 656-2346 819 578-9287
Informatique/télécom. Substitut	Christophe Pierard Tech-nic réseau conseil	Informatique – MRC Support MRC	819 560-8400 # 2105 819 481-1041
Communications Substitut	À déterminer Sabrina Lapointe	 Citoyenne	 819 656-1123
Services aux sinistrés Substitut	Doris Fortier Chantal Beaudoin	Cœur sur la main Cœur sur la main	819 656-2346 819 656-2341

©StraTJ inc.

Responsables de mission	Nom	Fonction habituelle	Coordonnées
Administration/finances Substitut	Paméla Blais Nathalie Lescault	Directrice générale DG adjointe	819 578-9287 514 717-3569
Registre des opérations Substitut	Mission Administration		
Ressources humaines Substitut	Mission Coordination		
Génie/urbanisme Substitut	Selon les besoins		
Mission Services aux familles des intervenants Substitut	Selon les besoins		

Note importante : pour certaines organisations, des responsables occuperont une double fonction. Vous devez cependant tenter d'équilibrer les tâches et responsabilités. À titre d'exemple, le responsable de l'administration pourrait également agir à titre de substitut afin de tenir le registre des opérations. Cependant, la mission *Communications*, étant donné l'ampleur de sa tâche, ne peut occuper de double fonction.

Les plus grandes organisations ajouteront possiblement à cette liste un service de génie, d'approvisionnement et de services aux familles des intervenants.

©StraTJ inc.

LE SCHÉMA D'ALERTE

Le schéma d'alerte comprend l'alerte aux responsables de missions ainsi que l'alerte aux citoyens et aux clientèles vulnérables.

L'alerte de l'OMSC est établie et l'ouverture du centre de coordination des mesures d'urgence suivra celle-ci. Un schéma d'alerte et un organigramme pour chacune des missions doivent également être prévus pour leur propre équipe par les responsables de mission.

Plusieurs outils peuvent être utilisés pour rejoindre l'OMSC lors d'une mesure d'urgence. Cependant, en prévision des pannes de courant et de non-disponibilité de certains modes de communication, il serait important que le coordonnateur de SC, son adjoint et la personne au registre des opérations ou à l'administration soient préparés. Un format de poche sera disponible pour l'ensemble des responsables de missions afin de pouvoir y accéder en tout temps.

L'alerte aux citoyens

Les moyens d'alerte à la population sont définis et mis en place en fonction des moyens disponibles et du type de sinistre (instantané ou progressif). Un mixte communicationnel sera utilisé afin de rejoindre le plus de gens possible :

- Système d'alerte automatisé
- Site Web
- Médias sociaux Facebook et Twitter
- Message radio - diffusion locale (suivez-nous sur le site Internet de la municipalité et sur les réseaux sociaux)
- Communiqués de presse
- Conférences de presse ou points de presse (au besoin)
- Panneaux électroniques à messages variables (si disponible)
- Panneaux 4' x 8' montés sur structures autoportantes (si disponible)
- Porte-à-porte

L'alerte aux clientèles vulnérables

Une liste de contacts des clientèles vulnérables doit être constituée par le biais de la prévention incendie. Les contacts des responsables avec les coordonnées d'urgence doivent figurer sur la liste. À noter que ces établissements doivent obligatoirement être contactés en priorité lors de mesures d'urgence. Selon la Loi sur l'eau potable, un appel téléphonique doit être effectué immédiatement au responsable de l'établissement à clientèle vulnérable lors d'une contamination d'eau ou d'un avis préventif.

©StraTJ inc.

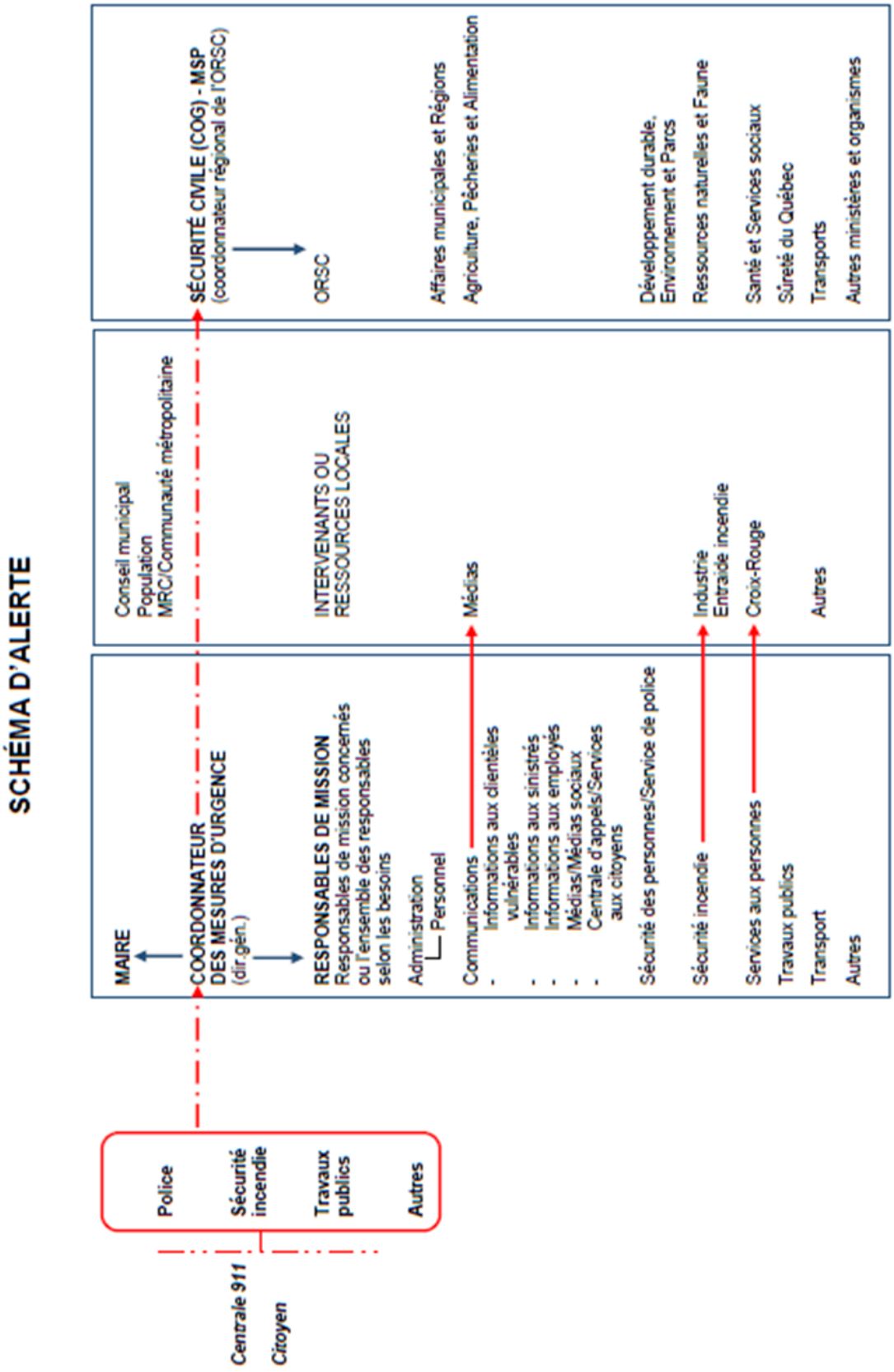


SCHÉMA D'ALERTE
Police
Sécurité incendie
Travaux publics
Autres
Centrale 911
Citoyen
MAIRE
COORDONNATEUR DES MESURES D'URGENCE
(dir.gén.)
RESPONSABLES DE MISSION
Responsables de mission concernés ou l'ensemble des responsables selon les besoins
Administration
Personnel
Communications
- Informations aux clientèles vulnérables
- Informations aux sinistrés
- Informations aux employés
- Médias/Médias sociaux
- Centrale d'appels/Services aux citoyens
Sécurité des personnes/Service de police
Sécurité incendie
Services aux personnes
Travaux publics
Transport
Autres
Conseil municipal
Population
MRC/Communauté métropolitaine
INTERVENANTS OU RESSOURCES LOCALES
Médias
Industrie
Entraide incendie
Croix-Rouge
Autres
SÉCURITÉ CIVILE (COG) - MSP
(coordonnateur régional de l'ORSC)
ORSC
Affaires municipales et Régions
Agriculture, Pêcheries et Alimentation
Développement durable, Environnement et Parcs
Ressources naturelles et Faune
Santé et Services sociaux
Sûreté du Québec
Transports
Autres ministères et organismes

PROCESSUS D'ALERTE ET MOBILISATION/OUVERTURE DU CCMU

Alerte : un message ou un signal d'avertissement donné lors d'un sinistre réel ou imminent qui invite à prendre les mesures appropriées pour assurer la sécurité des personnes et des biens.

Mobilisation : l'action de recourir aux personnes et aux organisations requises pour répondre à un sinistre majeur.

Réception d'un avis de sinistre
La personne ayant reçu l'information indiquant le déroulement d'un sinistre réel ou appréhendé doit, par la suite, en informer sans délai le coordonnateur des mesures d'urgence. L'appel entrant proviendra fort probablement de la centrale 911 ou de l'officier en devoir du Service de sécurité incendie. Il s'assurera d'en aviser rapidement le directeur incendie et ils effectueront une première analyse de la situation. À noter que le service de police et les services ambulanciers seront contactés, dans la majorité des cas par la centrale 911.

Le directeur incendie contactera le coordonnateur des mesures d'urgence et l'informera de la situation (lieu, zone touchée, impacts potentiels, mesures d'opération déjà prises sur les lieux). Il recommandera les mesures à prendre, dont l'ouverture du CCMU, l'évacuation/confinement ou autre, en fonction de l'analyse. Au terme de l'analyse effectuée, le coordonnateur désignera le niveau d'alerte requis par la situation et ordonnera sa diffusion aux différents responsables de missions.

Qui peut déclencher une alerte ou mobilisation ?
- DG/Coordonnateur SC
- Coordonnateur adjoint SC
- DSSI (directeur du Service de sécurité incendie)
- DSSI adjoint

Notes importantes :
- S'assurer de l'intégration de l'ensemble des numéros de téléphones cellulaires des responsables de missions et de leurs substituts (prévoir un ou deux groupes textos selon les possibilités) dans les téléphones cellulaires des personnes pouvant déclencher l'alerte et mobilisation
- S'assurer que les responsables de missions possèdent les numéros de téléphone de leurs substituts dans leurs téléphones cellulaires respectifs
- Effectuer des tests sur une base régulière pour valider le fonctionnement
- Selon la configuration des téléphones cellulaires, un numéro peut être autorisé à sonner lorsqu'en mode veille (de nuit). Cette configuration sera cependant à programmer sur chacun des téléphones et il faudra prévoir tous les numéros entrants possibles

©StraTJ inc.

Urgence du quotidien versus urgence nécessitant une alerte et mobilisation de l'OMSC

Il peut parfois être difficile de déterminer quand une situation demande le déclenchement de l'alerte et mobilisation de l'OMSC. Des services comme les travaux publics et la sécurité incendie gèrent de petites situations d'urgence au quotidien. Ceux-ci doivent donc s'entraîner à distinguer une situation d'urgence sous leur contrôle d'une situation d'urgence dépassant leur capacité régulière et demandant la mobilisation partielle ou intégrale de l'OMSC. Ils doivent ainsi développer le réflexe de communiquer avec le coordonnateur lors d'une situation hors du commun pour qu'ils puissent déterminer ensemble la nécessité de faire appel à l'OMSC et à l'appareil de sécurité civile municipal ou non.

Quels sont les critères de déclenchement de l'alerte ?

- De nombreuses ressources extérieures sont nécessaires
- Menaces importantes pour la santé et la sécurité
- Possibilité de dommages importants aux biens
- Plusieurs municipalités sont menacées
- Activités régulières grandement perturbées
- Grande visibilité de l'événement
- Durée anticipée du sinistre

©StraTJ inc.

LES COULEURS DES MESURES D'URGENCE

Un signal sera donné par le coordonnateur des mesures d'urgence pour aviser son équipe OMSC de l'envergure de l'événement. Ce signal fonctionne par code. C'est ce qu'on appelle les « *Niveaux d'alerte* ».

Niveau d'alerte JAUNE : Veille, surveillance & préparation

CODE JAUNE : Sinistre appréhendé sur le territoire. On recommande la mise en disponibilité des membres de l'OMSC.

Le niveau jaune signifie qu'on doit se préparer. Il s'agit souvent d'une alerte météo que nous devons toujours prendre au sérieux. Préparez-vous personnellement (vous et votre famille) et dans le cadre de votre mission : préparation des véhicules, faites le remplissage des réservoirs et la vérification de tout le matériel dont vous pourriez avoir besoin en cas de sinistre majeur. Votre implication est précieuse. Avisez votre supérieur si vous songez à des éléments à préparer ou qui pourraient poser problème. Soyez à l'affût !

Niveau d'alerte ORANGE : Sinistre réel survenu et pouvant devenir plus important

CODE ORANGE : Sinistre réel survenu pouvant devenir un sinistre majeur. On recommande la mise en disponibilité des membres de l'Organisation en sécurité civile et du CCMU.

Intervention immédiate au CCMU. Il s'agit d'un sinistre réel, de moyenne ampleur, qui nécessite une intervention immédiate et qui pourrait prendre de plus grandes proportions. L'équipe d'intervention est requise immédiatement, en tout ou en partie. Votre responsable vous avertira le moment venu et votre contribution pourrait avoir un impact important.

Niveau d'alerte ROUGE : Sinistre important et immédiat. Besoin de l'ensemble de l'équipe du CCMU.

CODE ROUGE : Sinistre majeur imminent ou survenu qui demande la mobilisation des membres de l'Organisation de sécurité civile de la municipalité.

Intervention immédiate au CCMU. Il s'agit d'un sinistre réel, de grande ampleur, qui touche une grande partie de la population et qui nécessite une intervention immédiate. L'équipe d'intervention est requise immédiatement, fort probablement dans sa totalité. Votre responsable vous avisera le moment venu et la contribution de chacun sera essentielle pour mener à bien l'intervention. Soyez toujours prêt !

Niveau d'alerte VERT : La municipalité passe en mode RÉTABLISSEMENT

CODE VERT : Annonce la fermeture du CCMU, la démobilisation des équipes d'urgence et le début de la phase de rétablissement.

Il s'agit de la plus longue période de l'intervention bien que ses impacts sur notre travail soient habituellement négligés. De nombreuses vérifications, inspections, rapports et transmissions d'informations aux citoyens ainsi que le dégagement des déchets encombrants feront entre autres partie des tâches, sans oublier la reconstruction et l'amélioration du plan d'intervention pour le prochain événement.

©StraTJ inc.

LES DIFFÉRENTS TYPES DE SINISTRES

Pour mieux distinguer l'envergure des situations, laquelle déterminera le niveau d'alerte, voici quelques définitions.

Urgence **:** Situation réelle ou imminente qui constitue un danger de blessures graves ou de dommages physiques considérables pour une grande partie de la population et qui est causée par les forces de la nature, une maladie ou un autre risque pour la santé, un accident, un acte volontaire ou autre.

Sinistre mineur : Un événement exceptionnel de même nature qu'un sinistre majeur, mais qui ne porte atteinte qu'à la sécurité d'une ou de quelques personnes.

Sinistre majeur : Un événement dû à un phénomène naturel, une défaillance technologique ou un accident découlant ou non de l'intervention humaine, qui cause de graves préjudices aux personnes ou d'importants dommages aux biens et qui exige de la collectivité affectée des mesures inhabituelles, notamment une inondation, une secousse sismique, un mouvement de sol, une explosion, une émission toxique ou une pandémie.

Pour mieux définir les sinistres, nous les avons classés en deux grandes catégories :

Instantané : Un événement instantané exige un temps de réaction rapide et très peu de temps de préparation avant de recevoir les sinistrés. Ce type d'événement implique que l'équipe soit mobilisée très rapidement et qu'elle possède un minimum d'équipements disponibles sur place.

Exemples : explosion, déversement, incendie majeur, écrasement d'avion, accident majeur, bris de conduite, tornade, panne électrique, etc.

Évolutif/progressif : Vous avez le temps de voir venir l'événement. Il y a généralement une préalerte de niveau jaune qui signifie de se préparer. Il s'agit souvent d'une alerte météo ou d'un petit sinistre qui pourrait prendre de l'ampleur.

Exemples : tempête hivernale, pluie abondante/inondation, vents forts, chaleur accablante, verglas, etc.

Impact unique : Dans le cas d'un sinistre à impact unique, les effets sont faciles à situer et à définir et n'affecteront que la municipalité.
Par exemple, un accident routier impliquant des matières dangereuses, une conflagration ou un incendie majeur dans un bâtiment sont des types de sinistres à impact unique où la coordination des opérations serait de la compétence de l'OMSC de la municipalité.
Cependant, il se peut que la situation géographique, les circonstances et l'ampleur d'un sinistre à impact unique, impliquant des matières dangereuses par exemple, évoluent rapidement, pouvant impliquer plusieurs juridictions et une municipalité voisine. La situation d'urgence évoluant potentiellement vers des impacts multiples, l'OMSC serait alors confrontée à une situation de sinistre majeur avec tout ce que cela implique.

©StraTJ inc.

Impacts multiples : Dans le cas d'un sinistre à impacts multiples, les effets se feront ressentir soudainement et sur un très vaste territoire (régional), c'est-à-dire la municipalité et celles avoisinantes de la même MRC ou autres. L'OMSC sera confrontée à une situation de sinistre majeur. Les rapports d'affaires en matière de communications, de coordination et de soutien en provenance de l'extérieur de la municipalité seraient compromis. En pareilles circonstances, le centre de coordination des mesures d'urgence de l'organisation régionale de la sécurité civile coordonnera l'ensemble des opérations sur le territoire sinistré.

Exemples : verglas, tempête de neige, panne d'électricité qui perdure ou incendie important dans une installation à risques majeurs. Ce sont tous des types de sinistres qui toucheraient un vaste territoire et qui auraient des impacts multiples.

ANALYSER LA SITUATION ET LES BESOINS

Sous l'effet du stress, il peut parfois être difficile de déterminer quelle est l'ampleur d'une situation de sinistre et quel niveau d'alerte on doit utiliser. Voici quelques indicateurs.

Les mesures d'urgence de type évolutif/progressif impliquent une difficulté particulière quant à la détermination du moment d'ouvrir le CCMU (Centre de coordination des mesures d'urgence). Cette particularité s'applique surtout au niveau d'alertes JAUNES et ORANGES.

Lors d'une situation de sinistre potentiel, le type d'événement permet parfois difficilement de déterminer si l'équipe complète doit passer à l'action. À titre d'exemple, il pourrait s'agir de vents forts, d'une tempête de neige, de verglas ou d'un risque d'inondation. Le fait de consulter le PPI en lien avec le type de sinistre pourra vous aider.

Aussi, voici quelques facteurs à considérer :

- Quel est le type de sinistre ?
- Quelles sont les recommandations du coordonnateur du site de l'événement (directeur des Travaux publics, directeur du Service de sécurité incendie ou directeur du Service de police) ?
- Est-ce que toutes les missions sont requises immédiatement ?
- Est-ce que les responsables de missions sont facilement joignables au moment de l'événement ?
- Est-ce que le déplacement des responsables et substituts est nécessaire immédiatement ou sont-ils en mesure d'effectuer une partie des tâches à distance ou par délégation ?
- Est-ce que les déplacements sont risqués pour leur propre sécurité ?
- Est-ce que la présence des substituts est nécessaire immédiatement ou peuvent-ils être contactés par leurs responsables selon la progression du sinistre ?

©StraTJ inc.

Durée potentielle de l'événement : La durée de l'événement est variable, questionnez le coordonnateur de site pour savoir quelle est la durée potentielle de l'événement.

Note importante : Toutes les personnes appelées ne seront pas nécessairement joignables. Vous devrez composer avec l'équipe disponible au moment de l'intervention d'urgence et fort probablement avec des substituts ; parfois même de nouveaux employés que vous n'avez pas encore formés. Il est donc très important de former et de maintenir des substituts et c'est pourquoi ils sont formés au même moment que les responsables.

©StraTJ inc.

CRITÈRES POUR ORIENTER L'ÉTABLISSEMENT DU NIVEAU D'ALERTE ET MOBILISATION DE L'OMSC

	Niveau jaune : veille — surveillance et préparation	Niveau orange : sinistre réel pouvant devenir plus important	Niveau rouge : sinistre important et immédiat
Situation et problème	Sinistre appréhendé	Sinistre réel avec potentiel de sinistre majeur	Sinistre réel majeur
Saison, température, météo	Conditions météorologiques annoncées pouvant être problématiques (tempête, grand vent, pluie abondante, crue, etc.)	Conditions météorologiques problématiques se concrétisent (sortent de l'ordinaire)	Conditions météorologiques extrêmes demandant la prise de mesures extraordinaires
Personnes atteintes	Moins de 10 personnes sérieusement atteintes (ex. : évacuation) ET/OU Plusieurs incidents mineurs (ex. : quelques sorties de route)	Plus de 10 personnes, moins de 15 % des citoyens sérieusement atteints (ex. : évacuation) ET/OU Nombre d'incidents mineurs accru (ex. : plusieurs sorties de route, problèmes de circulation importants)	Plus de 15 % des citoyens sérieusement atteints (ex. : évacuation) ET/OU Plusieurs personnes gravement blessées ou décédées
Menace aux infrastructures essentielles	Possibilité d'atteinte à certaines infrastructures : routes, ponts, électricité, etc. ou problèmes très localisés ET/OU Avis d'ébullition préventif pour l'eau potable	Voies de circulation dangereuses, voire impraticables à certains endroits (fermeture de routes) ET/OU Pannes électriques mineures, fils électriques au sol ET/OU Panne de télécommunications mineure ET/OU Avis d'ébullition avec risque sérieux pour l'eau potable	Plusieurs voies de circulation impraticables, effondrement d'infrastructures (pont, route principale) ET/OU Pannes électriques majeures ET/OU Panne de télécommunications majeure ET/OU Perte d'eau potable (distribution requise)

©StraTJ inc.

Situation de l'environnement naturel et bâti	Risque de dommage aux bâtiments ET/OU Risque de contamination de l'eau, de l'air ou du sol ou contamination mineure contrôlée	Dommages mineurs à plusieurs bâtiments ou dommages majeurs à quelques bâtiments ET/OU Contamination mineure de l'eau, de l'air ou du sol pouvant s'aggraver	Dommages majeurs à plusieurs bâtiments ou à des bâtiments vulnérables ET/OU Contamination majeure de l'eau, de l'air ou du sol
État des équipements critiques	État normal, manque de pièces pour réparations potentielles	Utilisation intensive, voire maximale. Nécessite ou pourrait nécessiter des demandes aux fournisseurs et partenaires	Impossibilité de fournir à la demande Bris de nombreux équipements
ACTIONS OU DISPOSITIONS À PRENDRE			
OMSC	Membres informés de la situation et prêts à être mobilisés au besoin	Conférence téléphonique Mobilisation entière ou partielle des membres au CCMU	Mobilisation de tous au CCMU
Services municipaux et autres entités impliquées	Les services critiques sont avisés et prêts à intervenir (pompiers à la caserne, travaux publics mis en disponibilité, etc.)	Dispositions prises pour éliminer ou atténuer les problèmes Personnel supplémentaire ou municipalités voisines avisées	Tout le personnel et des bénévoles sont mobilisés, organisation des relèves
Communications à la population	Relais des alertes météo et/ou des consignes de sécurité liées pour la prise des précautions d'usage (médias sociaux, automate d'appel, etc.)	Cycle de communication continue avec les médias, alerte par l'entremise de tous les moyens de communication possibles	Points et conférences de presse selon le déroulement des événements Forte visibilité médiatique

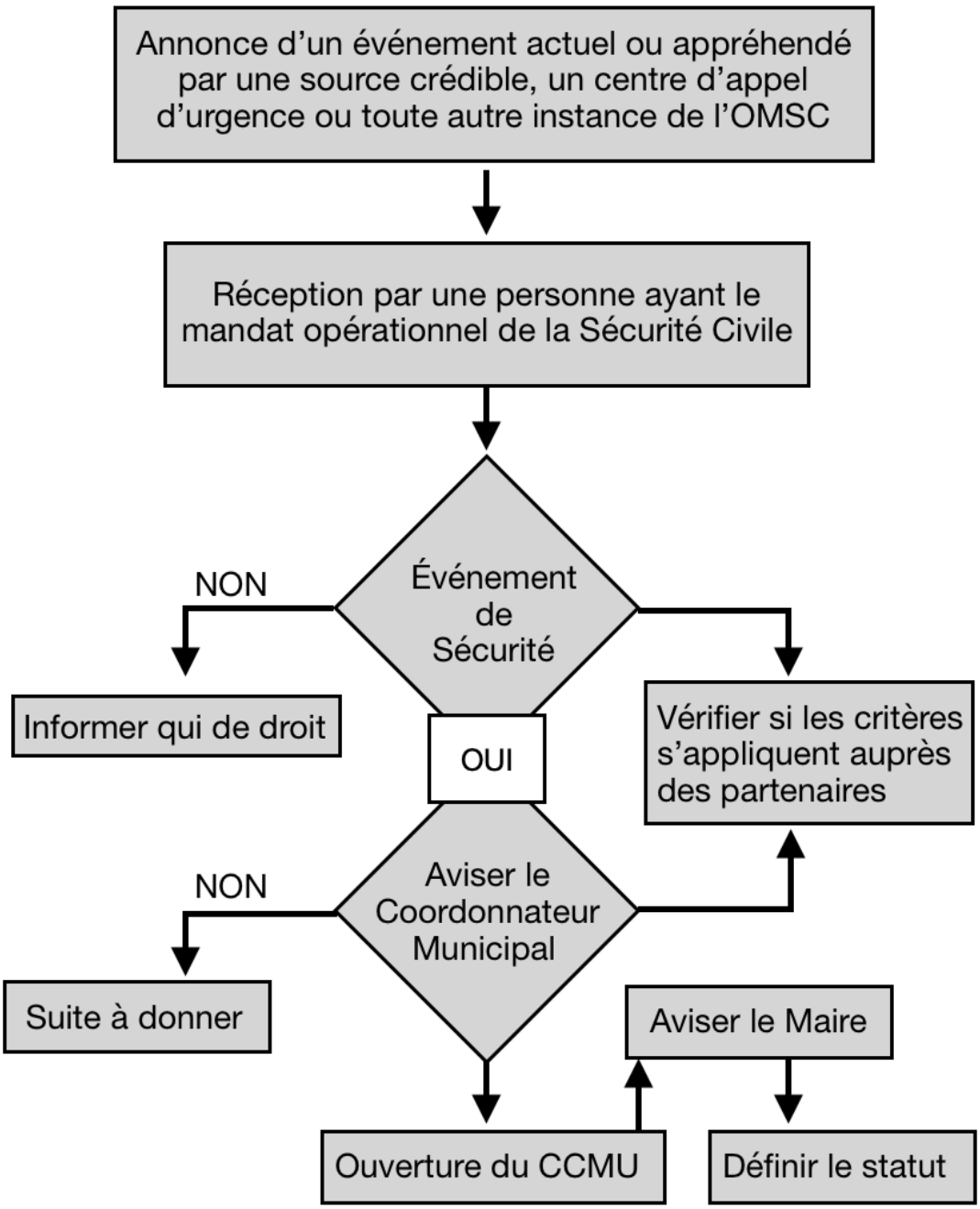
©StraTJ inc.

LES PERSONNES ALERTÉES ET MOBILISÉES SELON LES NIVEAUX D'ALERTE

NIVEAU D'ALERTE CODE JAUNE — VEILLE Sinistre appréhendé	NIVEAU D'ALERTE CODE ORANGE — ALERTE Sinistre réel avec potentiel de sinistre majeur	NIVEAU D'ALERTE CODE ROUGE — MOBILISATION Sinistre réel majeur	NIVEAU D'ALERTE CODE VERT — RÉTABLISSEMENT
Mise en disponibilité : TOUS **Mobilisation : aucune Préparation en fonction de leur mission (vérifier les effectifs disponibles, équipements, relire les tâches, etc.)**	**Mise en disponibilité : TOUS (ou seulement les missions en lien avec le sinistre)** **Mobilisation : activation et ouverture du CCMU**	**Mise en disponibilité : TOUS** **Mobilisation : activation et ouverture du CCMU, mobilisation des partenaires externes**	**Mise en disponibilité : AUCUNE** **Mobilisation : fermeture du CCMU, rétrospective, plan d'action pour le retour à la normale.**
Mise en disponibilité des responsables et substituts de l'ensemble des missions Personnel d'ouverture du CCMU Police, Incendie, Santé (Ambulanciers, CLSC, CH) Maire MSP	Mise en disponibilité des responsables et substituts de l'ensemble des missions (ou selon la situation et le type de sinistre, une partie des missions nécessaires à la gestion immédiate) Personnel d'ouverture du CCMU Police, Incendie, Santé (Ambulanciers, CLSC, CH) Maire MSP Groupes externes Ex. : bénévoles, agence de sécurité, Croix-Rouge	Mise en disponibilité des responsables et substituts de l'ensemble des missions (un sinistre majeur requiert généralement l'ensemble des responsables de mission) Personnel d'ouverture du CCMU Police, Incendie, Santé (Ambulanciers, CLSC, CH) Maire MSP Groupes externes Ex. : bénévoles, agence de sécurité, Croix-Rouge	Rétrospective avec les responsables et intervenants impliqués Personnel impliqué selon les travaux de rétablissement à réaliser
Si la mesure d'urgence déclenchée affecte une municipalité liée, le coordonnateur immédiatement doit en aviser le coordonnateur de ladite municipalité.			

©StraTJ inc.

EXEMPLE D'ALGORITHME DÉCISIONNEL



Jean-Bertrand Guindon, « La gestion résiliente des risques majeurs en milieu municipal », *La gestion des risques majeurs —La résilience organisationnelle — Apprendre à être surpris*, sous la dir. d'Andrée De Serres, Collection FidRisk, Éditions Yvon Maltais, Montréal, pp.741-788.

ALERTE ET MOBILISATION DES PARTENAIRES GOUVERNEMENTAUX

Le Centre des opérations gouvernementales (COG) est l'organisation gouvernementale désignée pour alerter et mobiliser les partenaires gouvernementaux. De façon claire, sa mission consiste à « anticiper les événements, réels ou imminents, pouvant avoir des conséquences sur la sécurité civile en vue d'alerter et d'informer les autorités ministérielles, les membres de l'OSCQ ainsi que tous les autres partenaires concernés ». Par conséquent, le coordonnateur des mesures d'urgence de la municipalité doit informer le COG pour obtenir l'aide gouvernementale appropriée, le cas échéant, incluant la direction régionale de la sécurité civile (DRSC) de la région.

Le COG doit être avisé par le coordonnateur des mesures d'urgence de la municipalité dès la transmission du niveau d'alerte 1 — code jaune.

À la réception d'une alerte, le conseiller ou le directeur de la DRSC de la région analysera la situation avec le coordonnateur des mesures d'urgence de la municipalité. Le conseiller ou le directeur de la DRSC peut, par la suite, alerter et mobiliser les organismes partenaires privés et publics concernés selon leur propre plan de sécurité civile. Lors de leur mobilisation, les organismes du gouvernement provincial œuvrent en soutien aux municipalités concernées.

Centre des opérations gouvernementales
cog@msp.gouv.qc.ca

Téléphone :	**1-866-776-8345** **418-643-3256**
Télécopieur :	**1-866-269-2324** **418-528-1664**

©StraTJ inc.

1re COMMUNICATION : envoi d'un message de mobilisation

Le coordonnateur diffusera le premier message de préalerte ou d'alerte à l'ensemble des responsables de missions par message texte.

Exemples de message concis :
« Préalerte JAUNE : inondation, préparez-vous »
« Alerte ORANGE : ouverture CCMU inondation »

Les responsables doivent confirmer la réception du message :
Procédure de confirmation à déterminer en fonction des possibilités des téléphones cellulaires (tests à exécuter).
Exemples de confirmation par message texte, message concis :
« En route »
« Pas disponible, substitut avisé »

Note importante : Cette 1re communication devrait être pratiquée sous forme de test d'alerte et mobilisation de l'équipe au minimum une fois par année.

OUVERTURE DU CCMU

2e COMMUNICATION : premier arrivé au CCMU

La première personne arrivée au CCMU doit contacter le coordonnateur pour confirmer le message à transmettre aux responsables de missions et substituts (par l'entremise du mode de communication prévu : texto, téléphone ou autre technologie).

Le message doit contenir les éléments suivants :
- Niveau d'alerte
- Nature de l'événement
- Brève description
- Précisions essentielles (voies de circulation à emprunter)

Ex. : « Alerte ORANGE : mobilisation matières dangereuses route X passer par X »
Ex. : « Alerte ORANGE : mobilisation inondation secteur X passer par X »
Ex. : « Alerte ROUGE : mobilisation explosion industrielle CCMU relocalisé à X »

Ajouter les actions connues qui furent réalisées au préalable.

Exemple : date, heure d'envoi du premier message texto envoyé par le coordonnateur.

La ou les premières personnes arrivées sur les lieux contribuent à préparer la salle selon le plan d'aménagement prédéterminé.

©StraTJ inc.

3e COMMUNICATION : rappel

Un rappel à tous sera effectué par les responsables de la mission *Communications* ou *Administration* (ou toute autre personne présente sur les lieux, si aucun de ces responsables n'y est) 30 minutes après le premier envoi.

La personne présente s'assurera de prendre la liste des présences au fur et à mesure de leur arrivée (une liste papier des numéros de téléphone doit être disponible en tout temps au CCMU afin de pouvoir les appeler un à un en cas de besoin).

Lors de l'arrivée du coordonnateur, une vérification des confirmations de présences sera effectuée ainsi qu'un rappel par téléphone, un à un (téléphones cellulaires en premier, téléphones résidentiels par la suite).

À noter que l'ouverture complète du CCMU peut prendre environ 1 h 30 à 2 h.
Dès leur arrivée, les responsables de missions doivent ouvrir leur journal des opérations et y inscrire les actions réalisées avant leur arrivée au CCMU :

Exemple. 2018-12-16
8 h 30 : Tél. substitut mobilisation
10 h 15 : Contacter groupe bénévoles X pour mobilisation

Concernant l'alerte à la population, se référer à la section mission Communications.

PROCESSUS D'ALERTE ET MOBILISATION/OUVERTURE CCMU
(Spécifications)

Moyens de diffusion de l'alerte aux responsables des missions et leurs substituts (Ex : application d'alerte et de mobilisation, chaîne téléphonique, groupe texto, etc.)

1. Appels téléphoniques

2. Groupe texto

3. Porte-à-porte

Identifier ici :

Responsable de tenir à jour la liste d'alerte : Mission Coordination

Responsable des appels pour l'alerte et mobilisation : Mission Coordination

Registre des opérations : Mission Administration

©StraTJ inc.

Liste des personnes à contacter

(Identifier ici toute autre personne que vous pourriez devoir contacter en cas de sinistre – tels que des employés municipaux ou bénévoles n'étant pas déjà identifiés dans votre OMSC – en précisant les rôles qu'ils pourraient jouer, leurs coordonnées 24/7 et les niveaux d'alerte pour lesquels leur présence serait requise).

Nom	Responsabilités ou mission associée	# de téléphone 1	# de téléphone 2	Niveau d'alerte pour lesquels cette personne doit être mobilisée			Commentaires
Équipe complète de l'OMSC		Se référer au tableau des coordonnées des membres de l'OMSC en début de section		X	X	X	Ou seulement certaines missions selon le type de sinistre et sa gravité

©StraTJ inc.

Avis d'alerte et mobilisation (modèle)

*Ce formulaire doit être rempli dès qu'une alerte et mobilisation de l'OMSC est lancée, peu importe le niveau d'alerte (JAUNE, ORANGE OU ROUGE).

Formulaire # : _____

GÉNÉRALITÉS

Date de l'événement : _____ Heure de l'événement : _____

Date de l'alerte : _____ Heure de l'alerte : _____

Origine de l'alerte : ☐ Incendie ☐ Travaux publics ☐ Citoyen
☐ Centrale 911 ☐ Police ☐ Autre : _____

Personne ayant lancé le processus d'alerte et mobilisation de l'OMSC : _____

TYPE DE SINISTRE ET NIVEAU D'ALERTE

Cochez le ou les éléments s'appliquant :

☐ Crue/inondation ☐ Vents violents/tornade ☐ Tempête hivernale/verglas

☐ Feu de forêt ☐ Chaleur accablante/sécheresse ☐ Glissement de terrain/avalanche

☐ Séisme ☐ Incident avec MD ☐ Incendie majeur/explosion

☐ Panne électrique ☐ Contamination/pénurie d'eau ☐ Écrasement d'aéronef

☐ Accident ferroviaire ☐ Accident maritime ☐ Accident routier

☐ Bris de barrage ☐ Pandémie/santé publique ☐ Acte malveillant/terrorisme

☐ Autre : _____

Le niveau d'alerte désigné est : ☐ JAUNE ☐ ORANGE ☐ ROUGE

©StraTJ inc.

IMPACTS RÉELS OU APPRÉHENDÉS
Expliquez brièvement les impacts réels ou potentiels de l'événement sur les personnes, les biens, les infrastructures et/ou l'appareil municipal et justifiez le choix du niveau d'alerte :

MISSIONS MOBILISÉES

Missions	Responsable		Substitut		Commentaires
	Alerté	Mobilisé	Alerté	Mobilisé	
Coordination					
Incendie					
Travaux publics					
Communications					
Services aux sinistrés					
Administration					

L'ouverture du centre de coordination des mesures d'urgence (CCMU) est-elle requise?

☐ **OUI** ☐ **NON** ☐ **NON mais appréhendée**

Personne ayant complété le formulaire :
Nom (lettres moulées) : _____ Titre : _____
Signature : _____ Date : _____

ATTENTION : Ce document ne reflète que la situation initiale. Toute information complémentaire et l'évolution de la situation initiale devraient apparaître aux journaux des opérations concernés.

©StraTJ inc.

Avis de sinistre (modèle)

*Ce formulaire doit être rempli en cas de sinistre réel ou imminent, soit dès que les niveaux d'alerte ORANGE ou ROUGE sont atteints.

 # de formulaire « Avis d'alerte et mobilisation » associé : _____ Date: _____
Type de sinistre : _____
Coordonnateur de site désigné : _____

IMPACTS

*Approximatifs selon les informations disponibles

Localisation ET description générale de la zone sinistrée :

Impacts sur les personnes

Nombre de personnes atteintes : _____
Comment ? □ Évacuation □ Confinement □ Autre : _____

Nombres de blessés : _____ Nombre de décès : _____

Ouverture d'un centre de services aux sinistrés : □ OUI □ NON
Si oui, précisez la localisation : _____

Impacts sur les biens

Impacts sur les infrastructures

	Touchée	Non touchée	Description des impacts le cas échéant
Routes et ponts			
Eau potable			
Électricité			
Télécommunications et informatique			

©StraTJ inc.

Impacts sur les installations municipales

	PRINCIPAL		DE RELÈVE	
	Accessible	Inaccessible	Accessible	Inaccessible
CCMU				
Centre de services aux sinistrés				
Centre de presse				

Autres informations au sujet des impacts sur les installations municipales :

Autres impacts

Impact financier : ☐ Faible ☐ Modéré ☐ Important ☐ Exceptionnel

Couverture médiatique : ☐ Faible ☐ Modérée ☐ Importante ☐ Exceptionnelle

Déclaration immédiate de l'état d'urgence local requise :

☐ **OUI** ☐ **NON** ☐ **NON mais appréhendée**

ALERTES SPÉCIFIQUES LANCÉES À :

☐ OMSC entière ☐ OMSC partielle ☐ Maire et conseil municipal

☐ Population touchée ☐ Populations vulnérables ☐ Population en générale

☐ Municipalités voisines ☐ COG (MSP) ☐ Autre : _____

Personne ayant rempli le formulaire :

Nom (lettres moulées) : _____Titre : _____

Signature : _____ Date : _____

ATTENTION : Ce document ne reflète que la situation initiale. Toute information complémentaire et l'évolution de la situation initiale devraient apparaître aux journaux des opérations concernés.

©StraTJ inc.

Suivi de l'alerte et mobilisation de l'OMSC

Personne responsable : _____ **Date : _____**
 # de formulaire « Avis d'alerte et mobilisation » associé : _____

*Inscrire l'heure pour chacune des actions identifiées

Missions	Contacté	Rejoint		Arrivé/ en fonction	Commentaires
		En route	Indisponible		
Coordination					
Substitut					
Incendie					
Substitut					
Travaux publics					
Substitut					
Communications					
Substitut					
Services aux sinistrés					
Substitut					
Administration					

©StraTJ inc.

IDENTIFICATION DU CENTRE DE COORDINATION DES MESURES D'URGENCE (CCMU)

CCMU principal	CCMU de relève
Usage habituel : Édifice municipal – Salle du Conseil et de l'âge d'or Adresse : 27, rue Saint-Jean-Baptiste Téléphone : 819 560-8522 Responsable du local (pour faire ouvrir en urgence) Contact 1 : Pamela Blais Coordonnées d'urgence : 819 578-9287 Contact 2 : Simon Lafrenière Coordonnées d'urgence : 819 239-3197 Contact 3 : Tous les conseillers ont une clé Entente ☐ oui ☐ non ☒ N/A	Usage habituel : Municipalité voisine, entente en négociation Adresse : Téléphone : Responsable du local (pour faire ouvrir en urgence) Contact 1 : Coordonnées d'urgence : Contact 2 : Coordonnées d'urgence Entente ☐ oui ☐ non ☐ N/A Le centre de relève est-il à plus de 1km du centre principal ? ☒ oui ☐ non
Principaux risques menaçant ce site : Accident de transport routier majeur, incendie majeur	Principaux risques menaçant ce site :
Nombre de lignes téléphoniques : 6 lignes (IP MRC) Nombre de lignes téléphoniques disponibles en urgence : une ligne dure (Bell) Accès Internet ☒ oui ☐ non Code du Wi-fi : Mon_Internet Disponibilité d'un réseau de relève pour les télécommunications : ☒ oui ☐ non Une ligne dure + cellulaire (réseau variable) Nombre de bureaux disponibles : 2 Nombre d'ordinateurs : 2 fixes et un portable Localisation des boîtes de fournitures : Bureau de l'inspecteur / salle d'archive	Nombre de lignes téléphoniques : Nombre de lignes téléphoniques disponibles en urgence : Accès Internet ☐ oui ☐ non Code du Wi-fi : Disponibilité d'un réseau de rechange pour les télécommunications : ☐ oui ☐ non Nombre de bureaux disponibles : Nombre d'ordinateurs : Localisation des boîtes de fournitures :

©StraTJ inc.

Génératrice ☒ oui ☐ non Section Centre communautaire seulement Si non, entente de location ☐ oui ☒ non Branchement extérieur ☒ oui ☐ non Stationnement (nb d'espaces) : 10 Accès pour personnes à mobilité réduite : ☒ oui ☐ non	Génératrice ☐ oui ☐ non Si non, entente de location ☐ oui ☐ non Branchement extérieur ☐ oui ☐ non Stationnement (nb d'espaces) : Accès pour personnes à mobilité réduite : ☐ oui ☐ non
Équipements disponibles : ☒ Cafetière ☒ Tableau d'affichage ☒ Photocopieuse ☒ Assistance technique/informatique (MRC) ☒ Projecteur (amovible) ☒ Rallonges et multiprises	Équipements disponibles : ☐ Cafetière ☐ Tableau d'affichage ☐ Photocopieuse ☐ Assistance technique/informatique ☐ Projecteur ☐ Rallonges et multiprises
Responsable de décider de l'ouverture du CCMU : mission *Coordination* Supervision de l'installation de la salle et des équipements : mission *Administration* Mise en œuvre de la procédure d'accréditation : mission *Administration*	

Se référer aux documents qui suivent pour plus d'information sur les équipements et installations du CCMU

Se référer à la mission Informatique et télécommunications pour plus d'information sur les systèmes et plans de relèves prévus

©StraTJ inc.

CARACTÉRISTIQUES ET ÉQUIPEMENTS DU CENTRE DE COORDINATION DES MESURES D'URGENCE (CCMU)

Vous trouverez ci-dessous les caractéristiques et équipements d'un centre de coordination des mesures d'urgence. Évidemment, dans un souci d'optimisation des installations, la salle de coordination peut être une salle de formation et de réunion qui s'adapte et se modifie en salle de coordination. Il suffit que celle-ci soit réfléchie et adaptable et qu'elle possède les connexions nécessaires au bon fonctionnement. De plus, il est possible de prévoir annuellement les achats futurs et d'ajouter les équipements en fonction des budgets. L'important est de prévoir les installations de la salle en fonction d'un éventuel centre de coordination des mesures d'urgence.

À noter que le ministère de la Sécurité publique (MSP) ne recommande pas de système en particulier. Il souhaite que les démarches des municipalités s'inscrivent selon les opportunités et la libre concurrence des marchés dans ce secteur d'activité et, par-dessus tout, en fonction de leurs besoins.

Les listes contenues dans les tableaux des pages suivantes ne sont pas limitatives. La municipalité pourrait choisir d'ajouter des équipements selon ses besoins particuliers. À titre d'exemple, certaines municipalités choisissent d'investir dans un tableau blanc électronique interactif, d'autres dans un système de radio complémentaire à celui existant et bien implanté sur leur territoire, tout en conservant un minimum de lignes téléphoniques pour les communications avec les organisations à l'extérieur de leur territoire.

©Priorité StraTJ inc.

INSTALLATIONS GÉNÉRALES À PRIVILÉGIER		PRÉCISIONS POUR NOTRE CCMU
▪ Bâtiment facile d'accès et bien identifié		Présent
▪ Grand stationnement		Environ 10 places en raison de la présence de la caserne Église à proximité (moins de 500m) où il y a +20 places
▪ Salle de coordination avec accès contrôlable	Possibilité de fermer/barrer l'accès aux citoyens ou journalistes dans le bâtiment, généralement en amont de la porte de la salle de coordination.	Oui, mais même bâtiment que Centre de Services aux sinistrés (accès contrôlable entre CCMU et CSS)
▪ Salle de repos et d'alimentation	Dans le bâtiment, sur le même étage ou non.	Salle d'âge d'or dispose d'une cuisine
▪ Aires de travail à proximité	Poste administratif pouvant servir de registre des visiteurs et espace où l'on retrouve photocopieurs, classeurs, imprimantes, télécopieurs, idéalement sur le même étage.	Oui, deux grandes salles qui peuvent être organisées selon les besoins (salle de l'âge d'or et salle du Conseil)
▪ Bureaux ou petites salles accessibles, idéalement sur le même étage	Permettre des réunions ou rencontres de préparation avec les ministères ou autres organismes.	Non, mais grand espace modulable
▪ Génératrice	Capacité de supporter l'éclairage, chauffage, communications, outils et systèmes informatiques requis. Elle doit également supporter les salles et locaux connexes (salle de repos, administratif). Celle-ci pourrait être louée, il faut alors prévoir une entente de priorité et un délai de livraison d'environ 1 h 30 (à valider et tester avec le fournisseur, branchement et délai). Dans tous les cas, il faut prévoir les branchements compatibles et le carburant nécessaire.	Présent pour Centre de Services aux sinistrés seulement : en cas de panne, le gymnase (salle à l'étage du CSS pourrait être utilisé comme CCMU

©Priorité StraTJ inc.

AMÉNAGEMENT DE LA SALLE DE COORDINATION À PRIVILÉGIER		PRÉCISIONS POUR NOTRE CCMU
▪ Salle suffisamment grande pour accueillir 15 personnes	Environ 12 personnes (responsables de missions/substituts et autres intervenants) + 3 espaces pour visiteurs (ministères et autres organismes). Selon l'ampleur et la durée, il est fort possible que vous ne soyez seulement que 5 ou 6 responsables autour de la table, mais nous devons prévoir de l'espace supplémentaire.	Présent
▪ Plan d'aménagement de la salle	Prévoir une table centrale, des postes de travail autour et au moins 3 postes de travail pour les organismes visiteurs. Les places doivent être assignées et prédéfinies par mission, en fonction des responsabilités. Exemple : la personne au registre des opérations sera placée à côté du coordonnateur. Les tables peuvent être montées et démontées, mais il faudra prévoir au moins 3 personnes capables d'en faire l'installation rapidement selon le plan. Afficher le plan d'aménagement au mur avec identification des postes par mission.	Voir ci-après
▪ Bureaux/tables, chaises pour 15 personnes		Présent, (+100 chaises avec nombre de tables conséquent)
▪ Assurer un bon éclairage dans l'ensemble de la salle		Présent
▪ Branchements	Prévoir les branchements pour ordinateurs portables et téléphones (rallonges, fils, câbles).	Quelques branchements et rallonges et multiprises accessibles au besoin

©Priorité StraTJ inc.

▪ Prévoir environ 6 à 15 lignes téléphoniques ▪ Nécessite de faire un choix au sujet des technologies utilisées : téléphones transférables ou non, analogiques, satellites, IP, etc.	**Téléphones cellulaires :** S'assurer qu'ils soient fournis et les frais assurés par la municipalité. En temps de mesures d'urgence, les réseaux cellulaires peuvent devenir rapidement saturés et ne permettent plus la réception des appels ni des messages textes (texto). **Postes téléphoniques :** S'assurer d'avoir la possibilité de brancher entre 6 et 15 lignes téléphoniques. Certaines municipalités prévoient utiliser les téléphones des bureaux administratifs. Ceux-ci doivent cependant être transférables et doivent être apportés par le personnel dès l'ouverture du CCMU. Attention, car à plus long terme, cela pourrait nuire à la continuité des opérations. Il est prudent de prévoir l'achat de quelques postes téléphoniques supplémentaires. Également prévoir au moins une ligne réservée aux appels sortants uniquement et des lignes d'entrée en quantité suffisante.	6 lignes sur la fibre optique (réseau MRC) Une ligne dure

ÉQUIPEMENTS À PRIVILÉGIER		PRÉCISIONS POUR NOTRE CCMU
▪ Armoire sécurisée (fermeture à clé) réservée aux mesures d'urgence	Capacité de loger les bacs de fournitures des missions, cartes de la municipalité, rallonges, copies du plan SC de la municipalité, copies des plans des partenaires, piles ou fils de recharge, etc.	Bureau de l'inspecteur / salle d'archive
▪ Boîtes pour fournitures identifiées par mission	Voir liste des fournitures et documents à prévoir pour chacun.	À venir
▪ Horloge numérique		Présent
▪ Accès Internet avec et sans fil		Présent
▪ Installation de serveurs des systèmes informatiques essentiels aux opérations d'urgence	À titre d'exemple : logiciel de sécurité civile, prévoir l'installation dans le bâtiment pour que celui-ci soit supporté par la génératrice et indépendant d'une connexion à distance par Internet.	Serveur localisé à la MRC (logiciel en sécurité incendie qui sera aussi hébergé à la MRC) – sauvegarde automatique continue

©Priorité StraTJ inc.

▪ Ordinateurs portables en nombre suffisant	Si vous choisissez d'utiliser un logiciel, il faut prévoir le niveau d'utilisation et les ordinateurs portables en conséquence. S'assurer des connexions aux imprimantes, aux logiciels.	2 ordinateurs fixes et un ordinateur portable
▪ Ordinateurs portables supplémentaires	Prévoir un ou deux ordinateurs portables supplémentaires. Ceux-ci pourraient être usagés et contenir uniquement les applications nécessaires aux mesures d'urgence.	4 Mac mais impossible de faire les mises à jour : utilisation possible pour des recherches simples
▪ Photocopieur, imprimante, télécopieur	Généralement 3 en 1. Idéalement au moins deux imprimantes/photocopieurs.	2 appareils 3 en 1
▪ Accès à la géomatique et cartographie	Certains logiciels permettent le calcul de la densité de population pour une zone d'évacuation donnée (accès à distance, VPN ou autres).	Sigale.ca : plateforme MRC Avec rôle d'évaluation et géomatique Accessible en ligne de tout lieu
▪ Accès aux applications tel qu'un automate d'appels à la population	Si la municipalité en possède un.	Absent
▪ Tableau blanc effaçable et crayons		Tableaux verts dans les deux salles avec craies
▪ Tableau à feuilles et crayons		Absent
▪ Cartes de la municipalité au mur recouverte d'un plastique	Voir les précisions pour l'impression de la carte, car elle doit comporter certains éléments précis pour permettre son utilisation lors des mesures d'urgence. Le plastique doit permettre d'y écrire avec des crayons effaçables.	Carte disponible (à plastifier)
▪ Téléviseur câblé	Permettre la diffusion en direct des reportages télévisés et la projection de documents (PowerPoints, photos, vidéos, logiciels, cartographies, etc.)	Peut-être au niveau de l'âge d'or (à valider)
▪ Projecteur	Si la télévision permet la projection, cet appareil n'est plus utile.	Projecteur et écran amovible
▪ Appareil de conférence téléphonique et vidéo	Possibilité de recevoir des appels en conférence téléphonique et/ou en conférence vidéo sur l'écran de télévision (araignée, webcam, etc.)	Absent, mais avec projecteur, vidéoconférence possible
▪ Cruche d'eau potable à proximité		Absent

©Priorité StraTJ inc.

FOURNITURES AU CCMU
(Centre de coordination des mesures d'urgence)

(Idéalement rangées dans une armoire spécifique aux mesures d'urgence).

Fournitures générales CCMU

- Téléphones analogiques (au moins un)
- Rallonges (pour les ordinateurs portables)
- Multiprises électriques
- Fils de recharge de téléphones cellulaires
- Fils de branchement à Internet, au projecteur, à l'écran de télé, etc.
- Appareil photo
- Lampes de poche (avec piles)
- Radio à manivelle ou à piles (avec piles)
- Trousse de secours
- Plan d'aménagement du CCMU (identification postes/missions)
- Copie de la procédure d'accréditation et feuille de présence pour le CCMU
- Plan de mesures d'urgence
- Cartes d'identification avec cordelette par mission
- Cartes d'identification avec cordelette des visiteurs et des médias
- Cartes d'identification avec cordelette pour la Sécurité
- Carte de la municipalité plastifiée OU sur coroplast OU sur table à dessin avec Plexiglas OU avec nappe en plastique (prévoir alors de la gommette pour fixer la nappe sur la carte)
- Crayons effaçables (pour écrire sur la carte plastifiée)
- Règle avec échelle (pour tracer un périmètre à l'échelle sur la carte)
- Code du wifi à afficher au mur
- Affiche mémoire des cycles de planification StraTJ à mettre au mur
- Collations et breuvages

Fournitures de bureau par mission

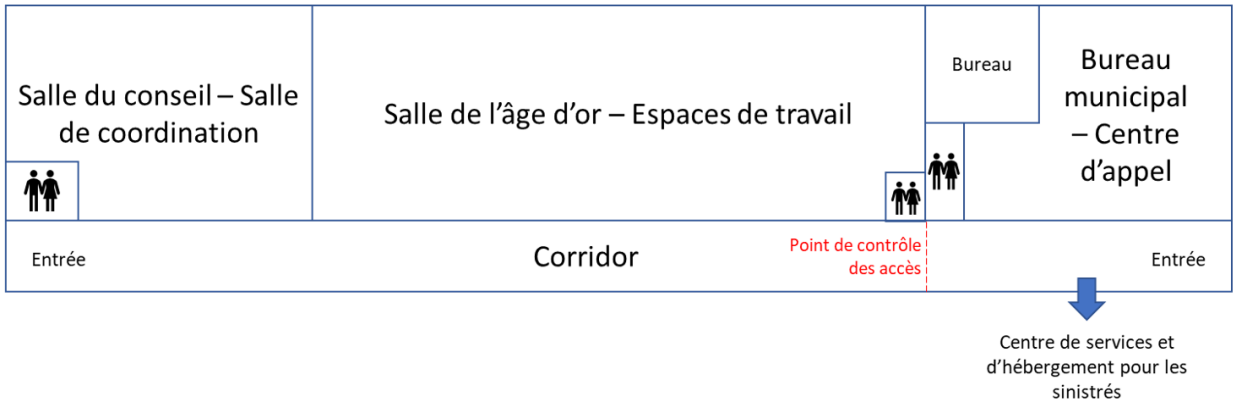
- Identification de la mission sur les bacs dédiés
- Copie papier de la mission et du bottin des ressources au complet
- Journal des opérations vierge (copie papier)
- Clé USB (y insérer le PMU, le bottin et tout autre document important à la mission)
- Cahier de notes, tablettes à écrire (plusieurs)
- Étui à crayons (en double : marqueurs, crayons et stylos, gommes à effacer, etc.)
- Règle, ruban adhésif, calculatrice, *Post-it*s, formulaires de messages, ciseaux, brocheuse, etc.
- Désinfectant pour les mains, gomme, papier-mouchoir, etc.

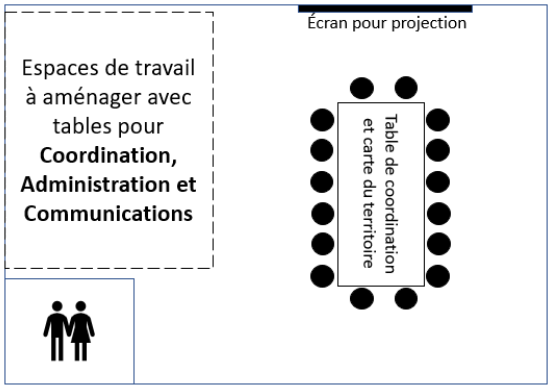
(Chacun est responsable d'apporter son ordinateur portable et fil de branchement ainsi que son téléphone cellulaire et fil de recharge s'il y a lieu).

©Priorité StraTJ inc.

SCHÉMA D'AMÉNAGEMENT

Centre de coordination des mesures d'urgence (CCMU)
Édifice municipal





Salle du conseil – Salle de coordination

Salle de l'âge d'or – Espaces de travail

NOTE 1: Des tables et chaises en quantité suffisante pour assurer l'aménagement des deux salles sont entreposées sur place

NOTE 2: En cas de panne électrique, le CCMU pourra être relocalisé dans le même bâtiment dans la grande salle du rez-de-chaussée (gymnase) selon un aménagement similaire

Selon les besoins et la situation, il pourrait être aménagé ici:

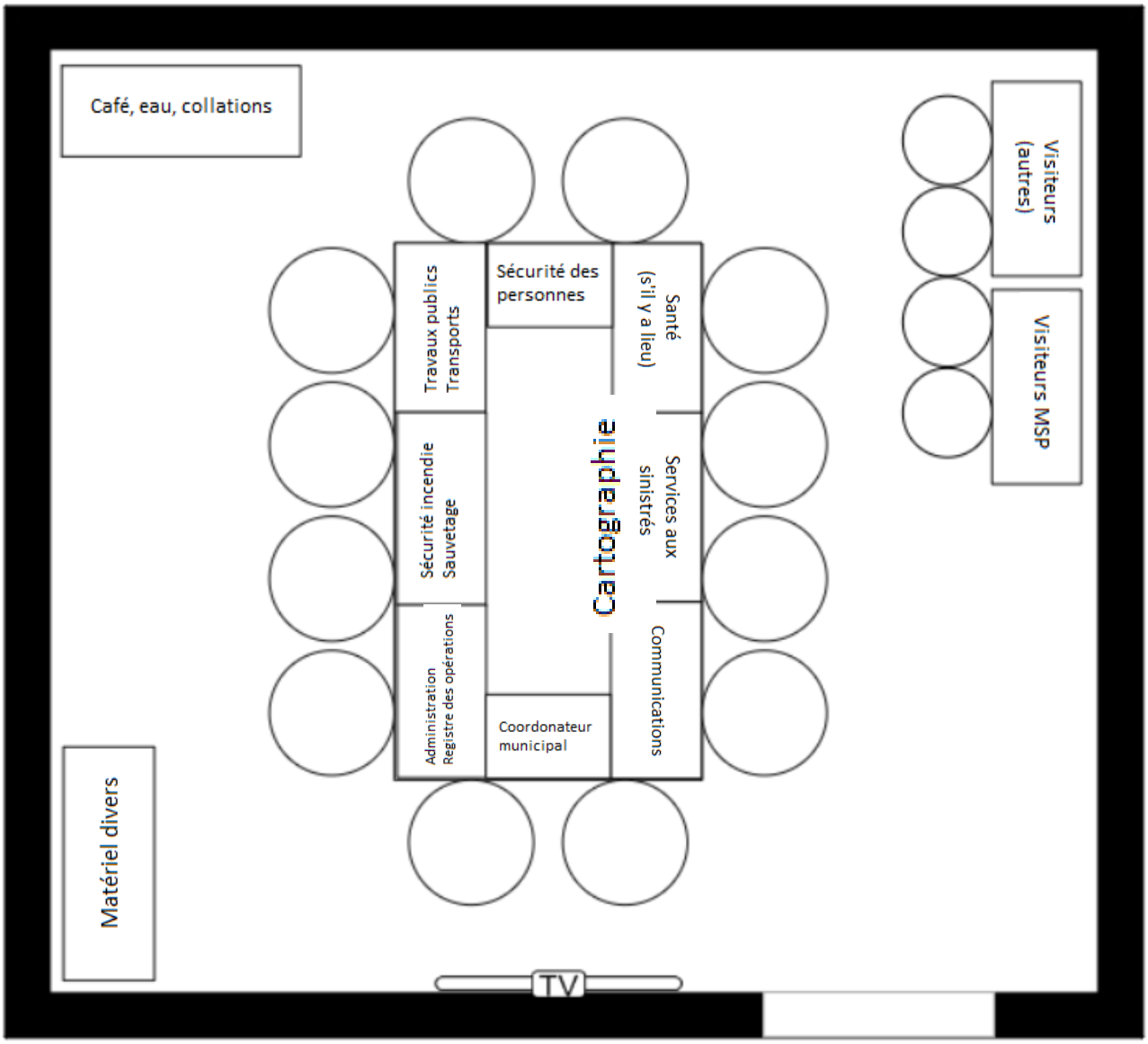
- Espaces de travail avec tables pour **autres missions et intervenants externes**
- Espace(s) pour réunion en sous-groupe

Espace de repos et cuisine pour les intervenants

©Priorité StraTJ inc.

CENTRE DE COORDINATION DES MESURES D'URGENCE (CCMU)

Modèle – Schéma d'aménagement – Salle principale



PRÉSENCES AUX CCMU - MESURES D'URGENCE

Type de sinistre : _____

Date : _____

Nom en lettres moulées	Fonction en situation d'urgence	Signature	Heure arrivée	Heure sortie

©Priorité StraTJ inc.

PROCESSUS D'ACCRÉDITATION — CONTRÔLE D'ACCÈS

En situation de mesures d'urgence importantes, des bénévoles, intervenants externes, médias et autres personnes (invitées ou non) se présenteront pour intervenir. La ligne directrice se doit d'être claire, **car la Municipalité demeure responsable**. Chaque personne se doit d'enregistrer sa présence, les activités auxquelles elle participe ainsi que la durée de sa présence.

Contrôle d'accès

Le contrôle d'accès doit être assuré par la police.

Une copie de cette procédure sera remise au service de police ou aux agents de sécurité afin d'assurer la compréhension et la bonne gestion des affectations et autorisations.
Les sites suivants sont identifiés comme étant des sites sensibles lors de la gestion des mesures d'urgence. Les accès doivent en être limités aux personnes autorisées uniquement et un registre des entrées et sorties (modèle en annexe) doit être dûment complété pour chacun de ces sites :

- CCMU (Centre de coordination des mesures d'urgence)
- Centre de services aux sinistrés
- Centre de presse
- Autres sites selon les exigences de la situation (rassemblements, bénévoles, séances d'information, activités à grand déploiement, etc.)

Registre des accréditations « EMPLOYÉS ET INTERVENANTS MUNICIPAUX »

Les employés municipaux et intervenants de votre OMSC sont les premières personnes que vous devez identifier clairement. Normalement, ceux-ci devraient avoir une cocarde désignant leur fonction en mesures d'urgence et les centres auxquels elle leur donne accès. S'ils sont appelés à travailler sur le terrain, ces individus devraient également pouvoir être identifiés de manière plus efficace, par exemple à l'aide d'un dossard.

Enfin, les employés et intervenants municipaux doivent également signer la feuille de présences à leur arrivée au CCMU, le cas échéant, et compléter le registre des entrées et sorties de l'édifice municipal.

Note importante : L'ensemble des pompiers du Service de sécurité incendie sont accrédités d'office par le biais de leur identification/insigne de pompier. Tout autre pompier doit préalablement être autorisé par la Municipalité et enregistré au même titre qu'un bénévole, si le SSI de la municipalité l'autorise.

©Priorité StraTJ inc.

Registre des accréditations « BÉNÉVOLES »

L'ensemble des bénévoles doivent s'inscrire au registre des accréditations du poste d'accueil à l'entrée de la mairie (voir formulaire de registre). Les bénévoles recevront un bracelet de couleur, identifié à la municipalité, qu'ils devront conserver tout au long de leur implication dans la gestion de l'événement. Ils seront ensuite dirigés vers leur assignation.

À noter que ce registre permet une couverture d'assurance par l'entremise des assurances de la municipalité. Il peut également leur être demandé de remplir un formulaire plus détaillé (personne à joindre en cas d'urgence, limitations au niveau de la santé, acceptation de conditions particulières, etc.).

Les bénévoles devront être dirigés vers un responsable qui leur fournira des indications claires au sujet de leurs tâches. À noter que vous devez prévoir un dossard et les équipements nécessaires à cet effet.

Pour des raisons de sécurité, les enfants de moins de 14 ans ne sont pas autorisés à titre de bénévoles dans les activités relatives aux mesures d'urgence.

Utiliser le « Guide des bénévoles », prévu en annexe du présent plan, afin de transmettre des consignes claires de sécurité et de fonctionnement.

Registre des accréditations « SINISTRÉS »

Les sinistrés doivent s'inscrire auprès de la Municipalité pour permettre de constituer un registre. De plus, si ceux-ci sont accueillis dans un centre d'hébergement d'urgence, un moyen de les identifier (bracelet ou autre) doit être mis en place pour permettre un contrôle des accès au centre et ainsi préserver leur intimité dans ces moments difficiles.

En fait, l'accès au centre d'hébergement ne devrait être réservé strictement qu'aux sinistrés, intervenants et bénévoles du centre. Selon l'événement et sa durée, un espace de visite distinct peut être prévu pour permettre aux sinistrés de rencontrer leurs proches, représentants d'organismes d'aide ou autres. L'accès aux médias devrait quant à lui être complètement exclu. Les sinistrés pourront leur parler s'ils le désirent, mais ce, à l'extérieur du centre.

Finalement, un registre des entrées et sorties devrait être tenu en tout temps à l'entrée du centre de services aux sinistrés.

Registre des accréditations « VISITEURS »

On entend par « visiteur » toute personne qui ne fait pas partie de l'équipe d'employés de la municipalité ou du CCMU. Il peut s'agir d'un représentant d'un ministère, d'un représentant d'entreprise, ou autre, dont la présence peut être utile au CCMU ou sur les lieux du site. Les membres du conseil municipal sont considérés comme des visiteurs VIP.

©Priorité StraTJ inc.

Les visiteurs doivent également s'inscrire au registre des accréditations du poste d'accueil situé à l'entrée de la mairie. Une carte d'accès « Visiteur » leur sera remise en échange du dépôt d'une pièce d'identité. Cette pièce d'identité leur sera remise au retour de la carte d'accès.

Une carte d'accès identifiée « Médias » sera remise à tous les médias qui s'inscriront au registre. Cette inscription nous permettra de les identifier et de leur faire connaître les lieux de conférences de presse, les visites du site (s'il y a lieu) et toute autre information pertinente.

Consignes d'utilisation des cartes, bracelets et/ou dossards d'accès

- Les cartes, bracelets et/ou dossards d'accès demeurent la propriété de la Municipalité. Ils ne doivent pas être cédés ou prêtés à un tiers.
- La Municipalité doit être avisée immédiatement en cas de bris, de perte ou de vol de ces documents.
- La Municipalité se réserve le droit de saisir ou d'exiger le retour d'une carte, d'un bracelet et/ou d'un dossard d'accès si l'utilisateur déroge aux règles d'utilisation.
- Conserver sa carte d'identité et son moyen d'accès sur soi en tout temps.
- Lorsque requis, montrer sa carte, bracelet et/ou dossard au policier ou à l'agent de sécurité responsable de l'accès aux lieux d'intervention (afin d'y accéder, si autorisé).
- La carte, le bracelet et/ou le dossard d'accès ne permettent en aucun temps de déroger au *Code de la sécurité routière*. La carte d'accès n'est pas une vignette de stationnement. Lorsque la carte, le bracelet et/ou le dossard d'accès ne sont plus requis, ils doivent être remis à la Municipalité.
- La Municipalité doit s'assurer de récupérer les cartes, bracelets et/ou dossards, une fois leur période de validité expirée, ainsi que les vignettes d'identité lorsque l'employé n'est plus à l'emploi.

©Priorité StraTJ inc.

RÔLE POLITIQUE
(Maire)

Pour le rôle Politique, de façon générale :

- Approuver le développement du PMU
- Développer son bottin des ressources pour anticiper les besoins de services et équipements 24 h/24 et 7 j/7 (ministres, maires des municipalités avoisinantes)
- Assurer un suivi régulier avec le coordonnateur SC de la municipalité
- Tenir un journal des opérations de sa mission ou s'assurer qu'une personne soit identifiée pour le faire (ex. : registre des opérations)
- Participer à la rédaction des rapports et des statistiques au besoin
- Noter les problématiques et apporter des suggestions d'amélioration
- Participer à la rétrospective de l'événement et réaliser les actions qui en découleront
- Effectuer la mise à jour de sa mission en fonction des recommandations
- Assurer son remplacement pendant les périodes d'absence

Avant le sinistre (en préparation) :

- Nommer, par résolution, un coordonnateur municipal des mesures d'urgence et un substitut et définir leurs responsabilités
- Créer, par résolution, et maintenir un Comité municipal de sécurité civile (CMSC), en fixer les objectifs et en nommer les membres
- Prendre connaissance du plan de mesures d'urgence
- Approuver la structure de l'OMSC soumise par le comité de planification
- S'assurer de la nomination des responsables de missions selon les recommandations du coordonnateur ou du comité sécurité civile/planification
- Maintenir l'intérêt de tous les responsables pour la prévention des sinistres et les mesures d'urgence
- Signer les ententes de service ou d'entraide selon les recommandations du comité municipal ou du coordonnateur de SC
- S'approprier le guide des relations avec les médias du ministère de la Sécurité publique (voir mission *Communications*)
- Tenir une ou des rencontres de préparation avec le responsable de la mission *Communications*, principalement en prévision des communications aux médias
- S'assurer de la préparation de son propre substitut pour qu'il soit en mesure d'accomplir la tâche de porte-parole officiel en cas d'absence
- S'assurer de la révision annuelle du PMU
- Prévoir un budget annuel alloué à la prévention et la préparation en sécurité civile

©Priorité StraTJ inc.

Pendant le sinistre :

- S'informer de la situation d'urgence auprès du coordonnateur de SC et accuser réception de l'ouverture du CCMU ainsi que de la mobilisation des effectifs
- S'impliquer dans l'alerte aux citoyens au besoin
- Autoriser l'évacuation ou le confinement des citoyens selon les recommandations du coordonnateur et du coordonnateur de site
- Vérifier avec le coordonnateur la nécessité de décréter les mesures d'urgence
- Rassembler le conseil municipal pour entériner le décret et tenir les élus informés
- Suivre l'évolution du sinistre et les interventions, évaluer la situation
- Participer aux points de presse en tant que porte-parole (rassurer les citoyens, informer les médias de l'état de la situation)
- Exercer les pouvoirs spéciaux prévus à la *Loi sur la sécurité civile*
- Octroyer les contrats et décréter toute dépense en cas de force majeure
- Renouveler la déclaration des mesures d'urgence après 5 jours le cas échéant
- Appuyer le coordonnateur dans sa démarche opérationnelle
- Préparer les conférences de presse en fonction du scénario établi
- Aviser, s'il y a lieu, les maires des municipalités voisines
- Mettre fin à la déclaration de mesures d'urgence lorsque la situation se résorbe
- Participer aux séances d'information aux sinistrés et aux citoyens et les rassurer

Après le sinistre :

- S'assurer de la mise en œuvre de tous les moyens nécessaires pour un retour rapide à la vie normale dans la zone sinistrée
- Soutenir le coordonnateur et l'équipe de responsables dans le rétablissement
- Demander une aide financière au gouvernement, s'il y a lieu
- Étudier les causes et les effets du sinistre dans le but d'en prévenir la répétition
- Demander des expertises selon les besoins
- S'assurer de la mise en place des mesures préventives recommandées

©Priorité StraTJ inc.

RÔLE POLITIQUE
(Conseil municipal)

Avant le sinistre (en préparation) :

- Nommer, par résolution, un coordonnateur municipal des mesures d'urgence et un substitut et définir leurs responsabilités
- Créer, par résolution, et maintenir un Comité municipal de sécurité civile (CMSC), en fixer les objectifs et en nommer les membres
- Déléguer un conseiller au CMSC et lui confier la responsabilité du suivi de ce dossier
- Désigner un maire remplaçant en cas de situation d'urgence
- Prendre connaissance du plan de mesures d'urgence
- Approuver la structure de l'OMSC soumise par le comité de planification
- S'assurer de la nomination des responsables de missions selon les recommandations du coordonnateur ou du comité sécurité civile/planification
- Maintenir l'intérêt de tous les responsables pour la prévention des sinistres et les mesures d'urgence
- S'assurer de la révision annuelle du PMU
- Prévoir un budget annuel alloué à la prévention et préparation en sécurité civile
- Suivre une formation sur le rôle des élus en sécurité civile

Pendant le sinistre :

- S'informer de la situation d'urgence auprès du maire
- Se rassembler et déclarer l'état d'urgence local selon les recommandations du coordonnateur municipal
- Suivre l'évolution du sinistre et les interventions, évaluer la situation
- Exercer les pouvoirs spéciaux prévus à la *Loi sur la sécurité civile*
- Octroyer les contrats et décréter toute dépense en cas de force majeure
- Renouveler la déclaration des mesures d'urgence après 5 jours le cas échéant
- Mettre fin à la déclaration de mesures d'urgence lorsque la situation se résorbe
- Participer aux séances d'information aux sinistrés et aux citoyens et les rassurer
- Contribuer à la gestion de la situation selon les demandes du coordonnateur

Après le sinistre :

- S'assurer de la mise en œuvre de tous les moyens nécessaires pour un retour rapide à la vie normale dans la zone sinistrée
- Soutenir le coordonnateur et l'équipe de responsables dans le rétablissement
- Étudier les causes et les effets du sinistre dans le but d'en prévenir la répétition
- Demander des expertises selon les besoins
- S'assurer de la mise en place des mesures préventives recommandées

©Priorité StraTJ inc.

DÉCLARATION D'ÉTAT D'URGENCE LOCAL
LOI SUR LA SÉCURITÉ CIVILE

LES ARTICLES 42 À 52 DE LA LOI SUR LA SÉCURITÉ CIVILE

(L. Q. 2001 c.76 sanctionné le 20 décembre 2001)

Cette loi permet qu'une municipalité puisse déclarer l'état d'urgence, en tout ou en partie, sur son territoire lorsqu'un sinistre réel ou imminent exige — pour protéger la vie, la santé ou l'intégrité des personnes — une action immédiate qu'elle estime ne pas pouvoir réaliser adéquatement dans le cadre de ses règles de fonctionnement habituelles ou dans le cadre d'un plan de sécurité civile ou de gestion du risque applicable.

La municipalité prévoit que le coordonnateur municipal ou son adjoint doit, avant que le maire ou la personne désignée déclare l'urgence, avoir déjà élaboré un rapport circonstanciel précisant la nature, le territoire concerné et les circonstances justifiant la déclaration, la durée probable de son application, les dispositions entreprises, les difficultés à prévoir, l'état de la situation et le niveau de mise en œuvre du plan municipal approprié.

L'article 49 de la même loi prévoit que le conseil municipal peut mettre fin à l'état d'urgence dès qu'il estime que celui-ci n'est plus nécessaire.

Afin d'utiliser les meilleurs moyens possible, l'organisation municipale de sécurité civile de la municipalité doit déterminer l'usage d'une formulation destinée à déclarer l'état d'urgence et annonçant la fin de l'état d'urgence (voir les documents ci-joints).

Modèles et exemples ci-joints :

1- Modèles StraTJ
   - Déclaration de l'état d'urgence local
   - Fin de l'état d'urgence local

2- Modèles MSP
   - Déclaration de l'état d'urgence local par le conseil municipal
   - Déclaration de l'état d'urgence local par le maire

3- Exemples
   - Lac-Mégantic (catastrophe ferroviaire, 2013)
   - Rigaud (inondation, printemps 2017)

©Priorité StraTJ inc.

DÉCLARATION D'ÉTAT D'URGENCE LOCAL
LOI SUR LA SÉCURITÉ CIVILE

(L. Q. 2001 C.76 sanctionné le 20 décembre 2001)
ARTICLES 42 À 52

ATTENDU QUE le territoire décrit ci-dessous est l'objet d'un danger imminent qui exige de protéger la vie, la santé et l'intégrité des personnes s'y trouvant ;

Le territoire concerné se situant à l'intérieur des limites de la municipalité :

Nord : _____ Sud : _____

Est : _____ Ouest : _____

LA CIRCONSTANCE OU L'ÉTAT D'URGENCE ÉTANT LA SUIVANTE :

_____

_____

_____

ATTENDU QUE le conseil municipal a constaté que les prévisions de la loi permettant de telles décisions sont existantes dans les faits ;

ATTENDU QUE les membres du conseil municipal ont pris connaissance des rapports de situation relatifs à :

_____

_____

Et sont favorables à une telle déclaration :

Il est proposé par M. _____
Appuyé par M. _____
Et résolu :

QUE le conseil municipal déclare l'état d'urgence sur le territoire mentionné pour une période de cinq (5) jours débutant à _____ heures, le _____.

Signé à_____, le _____ jour du mois de _____ 20____.

_____
Maire

©Priorité StraTJ inc.

DÉCLARATION D'ÉTAT D'URGENCE LOCAL

FIN DE L'ÉTAT D'URGENCE

ATTENDU QU'UN état d'urgence a été déclaré le _____

Sur le territoire concerné se situant à l'intérieur des limites de la municipalité :

Nord : _____. Sud : _____

Est : _____ Ouest : _____

QUE LES CIRCONSTANCES DE L'ÉTAT D'URGENCE SONT LES SUIVANTES :

_____

_____

_____

_____

_____

ATTENDU QUE le conseil municipal est satisfait des résultats qui ont éliminé la menace et les conséquences qui avaient nécessité la déclaration de l'état d'urgence ;

ATTENDU QUE les membres du conseil municipal ont pris connaissance des divers rapports sur la situation :

Le soussigné met fin à l'état d'urgence, à _____ heures, le _____.

Signé à _____, le _____ jour du mois de _____ 20____.

_____

Maire

©Priorité StraTJ inc.

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
MUNICIPALITÉ DE Nom de la municipalité

DÉCLARATION D'ÉTAT D'URGENCE LOCAL

ATTENDU QUE l'article 42 de la *Loi sur la sécurité civile* (RLRQ, c. S-2.3) prévoit qu'« une municipalité locale peut déclarer l'état d'urgence, dans tout ou partie de son territoire, lorsqu'un sinistre majeur, réel ou imminent, exige, pour protéger la vie, la santé ou l'intégrité des personnes, une action immédiate qu'elle estime ne pas pouvoir réaliser adéquatement dans le cadre de ses règles de fonctionnement habituelles ou dans le cadre d'un plan de sécurité civile applicable »;

ATTENDU QUE le deuxième alinéa de l'article 43 de cette loi prévoit que si le conseil municipal ne peut se réunir en temps utile, le maire ou, en cas d'absence ou d'empêchement, le maire suppléant peut déclarer l'état d'urgence pour une période maximale de 48 heures;

ATTENDU QUE le conseil ne peut se réunir en temps utile;

ATTENDU QUE le décrire les circonstances du sinistre et les situations qui représentent une menace pour la vie, la santé ou l'intégrité des personnes;

ATTENDU QUE j'estime que la municipalité ne peut réaliser adéquatement, dans le cadre de ses règles de fonctionnement habituelles ou dans le cadre d'un plan de sécurité civile applicable, les actions requises pour protéger la vie, la santé ou l'intégrité des personnes;

Par la présente, le soussigné, à titre de maire (ou de maire suppléant)[1] de la municipalité, décide :

- de déclarer l'état d'urgence sur (tout le territoire de la municipalité ou sur la partie du territoire décrite en annexe) pour une période de (au plus de 48 heures) en raison de indiquer la nature du sinistre et les circonstances nécessitant la déclaration d'état d'urgence, ex. évacuation massive de la population, nécessité de réquisitionner des lieux d'hébergement étant données (sic) l'évacuation massive, etc.;
- de désigner indiquer le nom de la personne désignée, soit le maire, le maire suppléant, un fonctionnaire de la municipalité ou une autorité resposanble de la sécurité civile sur le territoire concerné afin qu'il soit habilité à exercer les pouvoirs suivants :
  - Préciser les pouvoirs spéciaux indiqués aux paragraphes 1° à 6° de l'article 47 de la *Loi sur la sécurité civile* auxquels la municipalité doit recourir pour protéger la vie, la santé ou l'intégrité des personnes. Les pouvoirs énumérés doivent constituer une action immédiate devant être posée pour protéger la vie, la santé ou l'intégrité des personnes que la municipalité estime ne pas pouvoir réaliser adéquatement dans le cadre de ses règles de fonctionnement habituelles ou dans le cadre d'un plan de sécurité civile applicable.

Signée à Lieu, le Date à Heure.

(Prénom Nom du maire ou de la mairesse)

[1] Il pourrait s'agir du maire suppléant en cas d'absence ou d'empêchement du maire. **Ce document n'a pas de valeur officielle.
Source : MSP

EXTRAIT DU PROCÈS-VERBAL de la séance ordinaire ou extraordinaire du conseil municipal de Nom de la municipalité, tenue le Date, à Heure, à la salle Nº Numéro en présence de Liste des personnes présentes.

RÉSOLUTION Nº: Numéro

DÉCLARATION D'ÉTAT D'URGENCE LOCAL

ATTENDU QUE l'article 42 de la *Loi sur la sécurité civile* (RLRQ, c. S-2.3) prévoit qu'« une municipalité locale peut déclarer l'état d'urgence, dans tout ou partie de son territoire, lorsqu'un sinistre majeur, réel ou imminent, exige, pour protéger la vie, la santé ou l'intégrité des personnes, une action immédiate qu'elle estime ne pas pouvoir réaliser adéquatement dans le cadre de ses règles de fonctionnement habituelles ou dans le cadre d'un plan de sécurité civile applicable »;

ATTENDU QUE le Décrire les circonstances du sinistre et les situations qui représentent une menace pour la vie, la santé ou l'intégrité des personnes;

ATTENDU QUE la municipalité estime ne pas pouvoir réaliser adéquatement dans le cadre de ses règles de fonctionnement habituelles ou dans le cadre d'un plan de sécurité civile applicable les actions requises pour protéger la vie, la santé ou l'intégrité des personnes;

Pour ces motifs, il est proposé par Prénom Nom, appuyé par Prénom Nom et unanimement résolu :

- de déclarer l'état d'urgence sur tout le territoire de la municipalité ou sur la partie du territoire décrite en annexe pour une période de (au plus cinq jour) en raison de indiquer la nature du sinistre et les circonstances nécessitant la déclaration d'état d'urgence, ex. évacuation massive de la population, nécessité de réquisitionner des lieux d'hébergement étant données (sic) l'évacuation massive, etc.;
- de désigner Indiquer le nom de la personne désignée, soit le maire, le maire suppléant, un fonctionnaire de la municipalité ou une autorité resposanble de la sécurité civile sur le territoire concerné afin qu'il soit habilité à exercer les pouvoirs suivants :
  - Préciser les pouvoirs spéciaux indiqués aux paragraphes 1° à 6° de l'article 47 de la *Loi sur la sécurité civile* auxquels la municipalité doit recourir pour protéger la vie, la santé ou l'intégrité des personnes. Les pouvoirs énumérés doivent constituer une action immédiate devant être posée pour protéger la vie, la santé ou l'intégrité des personnes que la municipalité estime ne pas pouvoir réaliser adéquatement dans le cadre de ses règles de fonctionnement habituelles ou dans le cadre d'un plan de sécurité civile applicable.

Adoptée à l'unanimité en ce Xe jour du mois de Mois 20Année.

Copie certifiée conforme, par :

_____, maire

(Prénom Nom, Maire)

_____, secrétaire-trésorier

(Prénom Nom, Secrétaire-Trésorier)

Source : MSP

Rigaud

VILLE DE RIGAUD

DÉCLARATION D'UN ÉTAT D'URGENCE LOCAL
(Art. 42 et suivants de la *Loi sur la sécurité civile*, R.L.R.Q., c. S-2.3)

CONSIDÉRANT la crue printanière historique de la rivière des Outaouais ;

CONSIDÉRANT l'aggravation de la situation depuis les dernières heures ;

CONSIDÉRANT QUE les résidences des secteurs complets de la Baie, de la Pointe-Séguin, de Rigaud-sur-le-Lac, de la rue Sauvé, de la Pointe-à-la-Raquette et du secteur du chemin de l'Anse sont présentement isolées et que la Ville de Rigaud ainsi que tous les services d'urgence et plus particulièrement les services de soins médicaux, de sécurité incendie et de prévention d'actes criminels ne sont plus en mesure d'assurer la sécurité des citoyens touchés par les inondations ;

CONSIDÉRANT QUE les prévisions hydrométéorologiques confirment une hausse du niveau de la rivière des Outaouais et, par conséquent, une partie de la rivière Rigaud ;

CONSIDÉRANT QUE cette situation peut ainsi menacer la santé, la sécurité et le bien-être des personnes et des biens ;

CONSIDÉRANT QUE ces inondations constituent un sinistre majeur aux termes de la *Loi sur la sécurité civile*, R.L.R.Q. c. S-2.3 ;

CONSIDÉRANT QUE ces événements et circonstances justifient la déclaration d'un état d'urgence local conformément aux dispositions des articles 42 et suivants de ladite *Loi sur la sécurité civile* ;

CONSIDÉRANT QUE le conseil municipal n'est pas en mesure de se réunir en temps utile aux fins de décréter cet état d'urgence ;

CONSIDÉRANT QUE le maire peut, en pareilles circonstances, déclarer seul l'état d'urgence pour protéger la vie, la santé et l'intégrité des personnes pour une période de quarante-huit (48) heures ;

CONSIDÉRANT QU'il y a lieu de décréter un tel état d'urgence local pour une période de quarante-huit (48) heures pour les secteurs complets de la Baie, de la Pointe-Séguin, de Rigaud-sur-le-Lac, de la rue Sauvé, de la Pointe-à-la-Raquette et du secteur du chemin de l'Anse de la Ville de Rigaud ;

❒ Hôtel de ville
33, rue St-Jean-Baptiste O.
Rigaud (Québec)
J0P 1P0
Téléphone :
450 451-0869
Télécopieur :
450 451-4227

❒ Autres services
391, ch. de la Mairie
Rigaud (Québec)
J0P 1P0
Téléphone :
450 451-0869
Télécopieur :
450 451-6870

❒ Bibliothèque
102, rue St-Pierre
Rigaud (Québec)
J0P 1P0
Téléphone :
450 451-0869

©Priorité StraTJ inc.

VILLE DE LAC MÉGANTIC

DÉCLARATION D'UN ÉTAT D'URGENCE
(Art. 42 et suiv. de la *Loi sur la sécurité civile*, R.L.R.Q., c. S-2.3)

CONSIDÉRANT l'explosion d'un convoi ferroviaire composé de plusieurs wagons-citernes contenant des hydrocarbures survenue sur le territoire de la Ville de Lac Mégantic (ci-après « la VILLE ») dans la nuit du vendredi 5 au samedi 6 juillet 2013;

CONSIDÉRANT que cette explosion a causé des dommages majeurs à une partie importante du centre-ville de la VILLE, plus particulièrement dans le quadrilatère formé par les rues Québec-Central, Laval, Frontenac, Thibodeau, boul. des Vétérans et Miletta, incluant les rues Grégoire et Kelly et une partie du stationnement de la Gare, et détruit plus d'une trentaine (30) de bâtiments;

CONSIDÉRANT que des fumées toxiques et divers contaminants, dont des hydrocarbures, ont été répandus sur le territoire de la VILLE, dans l'air, les sols, les eaux de surfaces et, probablement, les eaux souterraines;

CONSIDÉRANT que ces fumées et contaminants sont susceptibles de se répandre sur l'ensemble du territoire de la VILLE et peuvent ainsi menacer la santé, la sécurité et le bien-être des personnes et des biens;

CONSIDÉRANT que cette explosion constitue un sinistre majeur aux termes de la *Loi sur la sécurité civile*, R.L.R.Q. c. S-2.3;

CONSIDÉRANT que ces événements et circonstances justifient la déclaration d'un état d'urgence local conformément aux dispositions des articles 42 et suivants de ladite *Loi sur la sécurité civile*;

CONSIDÉRANT que, dans les circonstances, le conseil municipal n'est pas en mesure de se réunir en temps utile aux fins de décréter cet état d'urgence;

CONSIDÉRANT que la mairesse peut, en pareilles circonstances, déclarer seule l'état d'urgence pour protéger la vie, la santé et l'intégrité des personnes pour une période de quarante-huit (48) heures;

CONSIDÉRANT qu'il y a lieu de décréter un tel état d'urgence pour une période de quarante-huit (48) heures pour l'ensemble du territoire de la VILLE;

Je, COLETTE ROY-LAROCHE, mairesse de la Ville de Lac-Mégantic, en vertu des pouvoirs qui me sont conférés par la Loi, déclare l'état d'urgence en notre ville pour une période de quarante-huit (48) heures, avec la possibilité de renouveler cet état d'urgence conformément à la Loi. Cet état d'urgence, applicable à l'ensemble du territoire de la Ville de Lac-Mégantic, entre en vigueur dès à présent, soit à 15 h 30 le 11 juillet 2013.

PAR CONSÉQUENT, la soussignée, **COLETTE ROY-LAROCHE**, mairesse de la Ville de Lac-Mégantic, et son directeur général, **Monsieur GILLES BERTRAND**, sont habilités à agir au nom de la VILLE et à exercer tous les pouvoirs prévus à l'article 47 de la *Loi sur la sécurité civile* pour la période de la déclaration de l'état d'urgence, soit :

1° contrôler l'accès aux voies de circulation ou au territoire concerné ou les soumettre à des règles particulières ;

2° accorder, pour le temps jugé nécessaire à l'exécution rapide et efficace des mesures d'intervention, des autorisations ou dérogations dans les domaines qui relèvent de la compétence de la municipalité ;

3° ordonner, lorsqu'il n'y a pas d'autre moyen de protection, l'évacuation des personnes de tout ou partie du territoire concerné qu'elle détermine ou, sur

MISSION COORDINATION

Pour toutes les missions, de façon générale :

- Participer à la rédaction du PMU et au développement des PPI
- Bonifier son bottin des ressources pour anticiper les besoins de services et équipements 24 h/24 7 j/7 et s'assurer de le maintenir à jour (valider au fichier central)
- Collaborer avec les autres responsables de missions
- Assurer la santé et la sécurité de son personnel
- S'assurer de nommer une personne au registre des opérations
- Rédiger les rapports et les statistiques au besoin
- Noter les problématiques et apporter des suggestions d'amélioration
- Participer à la rétrospective de l'événement et réaliser les actions qui en découleront
- Effectuer la mise à jour de sa mission en fonction des recommandations
- Assurer son remplacement ainsi que la relève de ses employés (substituts des responsables de sa mission lors des absences et pendant l'événement)
- S'assurer du soutien psychologique de son personnel à la suite des événements

Avant le sinistre (en préparation) :

- Coordonner l'élaboration, la mise à jour et le développement continu du plan de mesure d'urgence municipal (PMU)
- Diffuser le PMU aux personnes et organisations concernées
- Mettre sur pied un comité municipal de sécurité civile (CMSC) (se référer à la section *Programme de maintien et mise à jour*)
- Assurer les liens entre le CMSC et les ressources municipales
- Assurer la mise en œuvre du programme de maintien et mise à jour (se référer à la section du même nom)
- S'assurer de la formation des différents responsables et/ou de leurs substituts
- Suite à chacune des activités de formation, s'assurer de la mise en œuvre du plan d'action qui en découle
- Assurer un suivi régulier avec les responsables de chacune des missions
- Planifier annuellement les besoins budgétaires en sécurité civile et les soumettre au conseil municipal
- S'assurer que le processus d'alerte et mobilisation de l'OMSC fonctionne par des tests biannuels
- Harmoniser la planification de la sécurité civile avec celle des organismes de son territoire (municipalités voisines, direction régionale MSP, industries, etc.)
- Déterminer, en collaboration avec la mission *Communications*, le processus d'approbation des messages à diffuser en cas de sinistre
- S'inspirer des sinistres vécus ailleurs pour bonifier la planification de la municipalité en mesures d'urgence
- Mettre son OMSC en préalerte JAUNE lors d'alertes météo importantes

©Priorité StraTJ inc.

Pendant un sinistre :

- Évaluer la situation (dangers pour la vie des citoyens, des intervenants, nombre de personnes touchées, industries, commerces, impacts sur les réseaux routiers et services à la population, mesures immédiates, etc.)
- Déclencher l'alerte et la mobilisation des responsables de missions
- Ouvrir le centre de coordination (CCMU)
- Informer le maire de l'évolution du sinistre et de l'application du plan d'intervention
- Nommer un adjoint au registre des opérations (noter toutes les décisions, demandes, dépenses du coordonnateur et l'ensemble des indications des cycles de planification [tours de table])
- S'assurer que l'ensemble des services de l'OMSC sont en place et opérationnels ;
- Alerter et mobiliser les autorités gouvernementales concernées (COG)
- S'assurer de la « Déclaration de l'état d'urgence » au MSP [à recommander au maire au moment opportun]
- Prévoir les substituts immédiats [au besoin]
- Appliquer les ententes de services et modalités de collaborations particulières prévues [MRC, autres]
- Évaluer l'impact sur les municipalités voisines et en aviser les coordonnateurs de celles-ci
- Assurer la sécurité des lieux/locaux du CCMU [accréditation et surveillance]
- Coordonner les intervenants municipaux
- Animer les cycles de planification (plus d'information ci-dessous)
- S'assurer du maintien des services de base à la population [eau, électricité, etc.]
- Approuver les messages finaux de la mission *Communications* avant que ceux-ci ne soient transmis à la population
- S'assurer de la surveillance des zones évacuées
- Assurer les liens entre le coordonnateur régional de l'ORSC et les ressources municipales
- Demander la validation de l'information véhiculée
- Chercher de l'appui et des conseils au besoin [autres missions, coordonnateur adjoint, maire, etc.]
- De manière générale, assurer la circulation de l'information (plus d'information ci-dessous)
- Rassurer/encourager les responsables de missions au niveau de leur champ d'expertise et de leurs actions
- Ordonner le confinement ou l'évacuation d'un secteur donné selon les recommandations du coordonnateur de site
- Évaluer si les actions prises permettent d'assurer la sécurité des personnes et la sauvegarde des biens
- Demander des ressources humaines, matérielles et financières supplémentaires
- Exercer son leadership auprès des intervenants et de la population pendant toute la durée du sinistre ;
- S'assurer de la reprise rapide des activités normales

©Priorité StraTJ inc.

Après le sinistre :

- Coordonner le déploiement des mesures de rétablissement
- Fermer le centre de coordination des mesures d'urgence (CCMU)
- Au besoin, coordonner l'ouverture d'un centre de soutien au rétablissement
- Le cas échéant, considérer les défis d'un rétablissement à plus long terme et s'assurer que les ressources requises demeurent mobilisées
- Veiller à ce que tous les équipements et le matériel requis soient remis en ordre, réparés ou remplacés au besoin
- Dresser un bilan des dommages
- S'assurer de faire comptabiliser les dépenses d'urgence par la mission *Administration/finances*
- S'assurer d'informer les citoyens au sujet de l'aide disponible
- S'assurer d'un suivi médiatique et de communications internes aux sinistrés et aux citoyens
- Évaluer la nécessité d'établir, au besoin, un centre de soutien au rétablissement
- Évaluer ultérieurement l'intervention (séance de rétrospective) et apporter les modifications nécessaires au plan de mesures d'urgence
- S'assurer de l'élaboration et du dépôt d'un rapport sur les causes et conséquences du sinistre ainsi que sur l'évaluation de sa gestion au conseil municipal, et ce, suite à la séance de rétrospective post-événement
- Veiller à la mise en œuvre des différentes recommandations par les responsables des missions concernées

©Priorité StraTJ inc.

Cycles de planification [tours de table] avec les responsables de missions

Les cycles de planification sont un moment privilégié où les membres de l'OMSC et parfois certains intervenants externes se réunissent pour assurer une meilleure coordination et gestion de l'événement. Ils permettent de s'assurer que les actions posées puissent être connues afin de soulever les impacts potentiels pour les autres responsables de missions et ainsi permettre l'arrimage et la cohérence des actions. Ces tours de table devraient normalement être rapides, soit de 20 à 30 minutes environ.

Les cycles de planification devraient avoir lieu lorsque requis. Selon la nature de l'événement ou l'étape de gestion de l'événement, ils peuvent être aux heures, trois fois par jour, une fois par jour, etc. Ils existent afin d'assurer une circulation de l'information efficace et pour que tout le monde reparte avec l'esprit clair sur l'état de la situation et sur ce qu'ils doivent faire.

Objectifs des cycles de planification :

- ✓ Dresser un état de la situation
- ✓ Connaître le plan d'action des différents intervenants
- ✓ Soulever les impacts potentiels pour les autres intervenants
- ✓ Établir les priorités d'action
- ✓ Distribuer les mandats
- ✓ Valider l'information à communiquer aux citoyens

Éléments à garder à l'esprit pour l'animation d'un cycle de planification :

- Établir la façon de procéder pour les tours de table et en aviser les participants :
  - Faire un rappel aux intervenants 5 minutes avant le début de la rencontre
  - Faire clignoter les lumières en ultime rappel avant de commencer
  - Demander à tous les responsables de mission de structurer préalablement **leurs 3 priorités, leurs besoins et leurs disponibilités** pour qu'ils puissent les présenter lors du tour de table
  - Respecter les tours de parole et être prêt à répondre aux questions de façon concise
- Interpeller les responsables pour qu'ils présentent rapidement à tour de rôle les priorités, besoins, disponibilités et réussites selon un ordre logique (ex. : Incendie, Travaux publics, Services aux sinistrés, Communications et finalement Administration)
- Questionner, valider les informations
- Vérifier les besoins d'expertise avec les responsables de missions
- S'assurer de la circulation de l'information opérationnelle
- Questionner sur des besoins potentiels [prévisions à plus long terme s'il y a lieu]
- S'assurer qu'une réponse soit apportée aux besoins exprimés
- Suggérer des ressources potentielles supplémentaires
- Demander l'aide supplémentaire et prendre entente immédiate selon les besoins

©Priorité StraTJ inc.

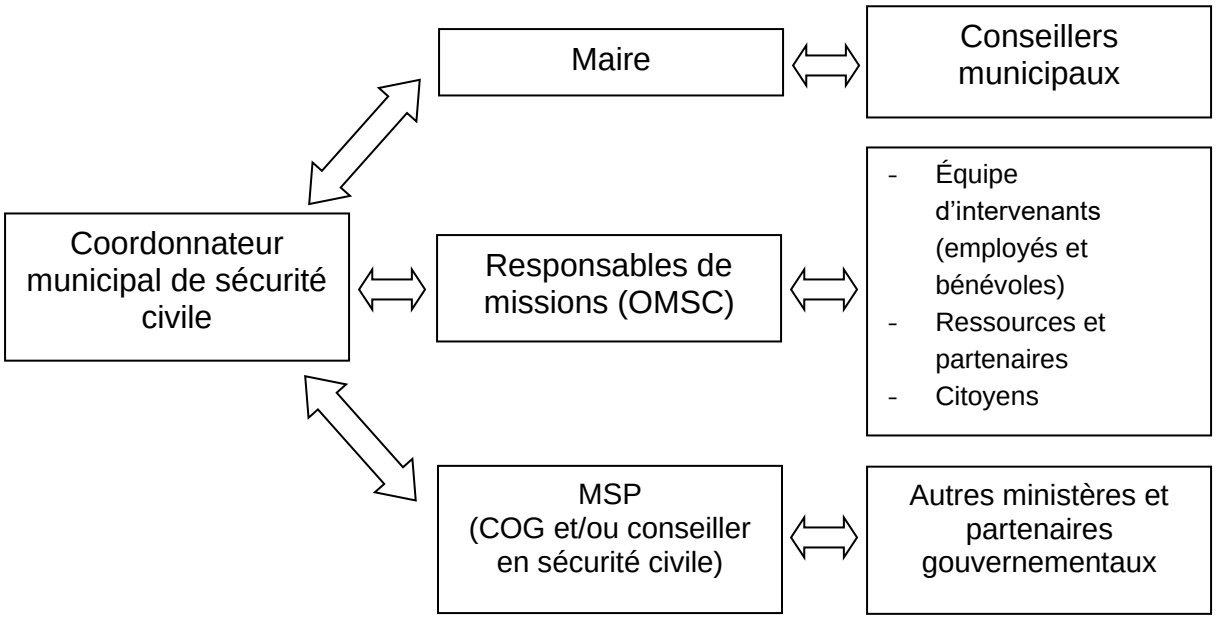
- S'assurer que les responsables soient en mesure de suffire à leurs tâches et proposer du soutien au besoin
- S'assurer du suivi médiatique avec la mission *Communications*
- Mentionner l'heure du prochain cycle de planification
- Terminer avec un court message positif d'encouragement à l'équipe

Circulation de l'information

La communication et la circulation de l'information sont cruciales en situation de mesure d'urgence et l'expérience démontre que c'est souvent un point où on observe des lacunes.

En ce sens, il est important d'établir une chaîne de communication fluide, à double sens, pour veiller à ce qu'aucun intervenant ne manque d'information. Des détails pourraient s'avérer importants, voire essentiels, pour une gestion efficiente de l'événement.

Chaîne de communication :



Ainsi, l'information pertinente doit toujours monter jusqu'au coordonnateur pour descendre jusqu'aux différents intervenants et ensuite remonte à nouveau ! Il est également important de respecter les intermédiaires afin de veiller à ce que le coordonnateur conserve un nombre d'interlocuteurs raisonnable.

Il est de la responsabilité du coordonnateur de s'assurer que cette chaîne de communication fonctionne et que l'information circule. Pour ce faire, il est nécessaire d'en faire un rappel de façon périodique aux responsables de missions, par exemple à la fin de chaque cycle de planification ou lorsqu'une lacune est constatée. Bien entendu, les cycles de planification sont un moment de choix pour assurer cette circulation de l'information.

©Priorité StraTJ inc.

LISTE DES ÉQUIPEMENTS, FOURNITURES ET PIÈCES À CONSERVER POUR REDDITION DE COMPTES

MISSIONS COORDONNATEUR DES MESURES D'URGENCE

Préparation préventive

- Procédures (ex. : dépenses au-delà d'un montant X, procédures pour la sécurité, etc.)
- Articles de lois, avis juridiques, conventions, CNESST
- Code d'accès (logiciel, site Web, accès au bâtiment, etc.)
- Statistiques de population
- Procédure de demande d'aide financière au MSP

Pièces à conserver pour reddition de comptes

- Attribution des tâches, feuilles de temps (système habituel)
- Registre des communications téléphoniques
- Suivi financier (bons de commande et factures à tous les jours)
- Être prêt à produire un rapport sommaire en tout temps
- Registre complet des opérations (Qui ? Quand ? Quoi ? Où ? Comment ?)
- Factures
- Suivi financier (réclamations)
- Évaluation des dommages
- Coût des ressources matérielles et humaines
- Requêtes particulières des employés et des bénévoles

©Priorité StraTJ inc.

MISSION RESSOURCES HUMAINES

Ce rôle et ces responsabilités sont attitrés à la ressource interne qui accomplit déjà cette fonction au quotidien. Cette ressource doit faire partie de la mobilisation de l'OMSC afin de prévoir les plans de relèves et répondre aux besoins du personnel en place. Il est fort possible que ce rôle ait à être endossé par le coordonnateur municipal de sécurité civile.

Pour toutes les missions, de façon générale :

- Participer activement à la rédaction du Plan de mesures d'urgence (PMU) et au développement des plans particuliers d'intervention (PPI)
- Bonifier son bottin des ressources pour anticiper les besoins de services et d'équipements 24 h/24 7 j/7 et s'assurer de le maintenir à jour (valider au fichier central)
- Contracter et/ou mettre à jour les ententes avec les partenaires relatifs à sa mission
- Participer aux formations, simulations et autres rencontres préparatoires
- En situation d'urgence, participer aux cycles de planification de l'OMSC au CCMU
- Collaborer avec les autres responsables de missions
- Assurer un suivi régulier avec le coordonnateur SC
- Assurer la santé et la sécurité de son personnel
- Tenir un journal des opérations de sa mission
- Rédiger les rapports et les statistiques au besoin
- Noter les problématiques et apporter des suggestions d'amélioration
- Participer à la rétrospective de l'événement et réaliser les actions qui en découleront
- Effectuer la mise à jour de sa mission en fonction des recommandations
- Assurer son remplacement ainsi que la relève de son équipe s'il y a lieu (substituts des responsables de sa mission lors des absences, et pendant l'événement)
- S'assurer d'avoir les ressources humaines (employés et/ou bénévoles) et matérielles requises à sa mission
- S'assurer du soutien psychologique de son personnel à la suite des événements

Avant le sinistre (en préparation) :

- Prévoir des groupes de bénévoles en fonction des besoins potentiels (ex. : Club de l'âge d'or pour le service du café et accueil, club sportif pour distribution de bouteilles d'eau, cadets ou scouts pour distribution des feuillets d'information porte-à-porte, police ou pompiers pour l'évacuation des résidences, etc.)
- Identifier et prendre les ententes liées aux ressources humaines (groupe de bénévoles)
- Informer les employés actuels et nouveaux employés de l'existence du plan de mesures d'urgence (programme d'accueil, manuel de l'employé)
- Soutenir le comité municipal de sécurité civile pour les formations du personnel et tenir un registre de chacune des activités de formation liées aux mesures d'urgence

©Priorité StraTJ inc.

- S'assurer que les responsables de missions connaissent et respectent les normes en vigueur sur la santé et la sécurité des employés
- Anticiper l'impact des congés, vacances et maladies sur le déroulement potentiel d'un événement et recommander les mesures nécessaires
- Prendre entente avec les municipalités voisines et la municipalité sœur s'il y a lieu et s'assurer d'ajouter leurs coordonnées au bottin des ressources
- Mettre en œuvre un programme de formation pour les intervenants de l'OMSC et tenir un registre des formations suivies (se référer à la section *Programme de maintien et mise à jour*)
- S'assurer de la formation des groupes de bénévoles ciblés en collaboration avec la mission *Services aux sinistrés*
- Définir les paramètres selon lesquels un bénévole spontané peut être accepté
- Distribuer le *Guide du bénévole* aux bénévoles identifiés et leur demander d'en prendre connaissance

Pendant le sinistre :

- Établir une collaboration étroite avec les autres missions
- Vérifier les besoins de relève pour les prochaines heures
- Coordonner les demandes et disponibilités des ressources humaines
- Effectuer le rappel des employés selon les compétences requises
- Tenir un registre détaillé des heures effectuées par service, tant par les employés municipaux, par les employés de municipalités voisines et par les bénévoles
- Veiller au bien-être des intervenants (nourriture, eau, santé, pause, etc.)
- Établir des horaires de relève avec les responsables de missions en fonction de la durée prévue du sinistre
- Veiller à l'inscription des bénévoles
- S'assurer de l'attribution des cartes d'accès et de leur identification (dossards, brassards, autres) en fonction des zones assignées en collaboration avec les autres missions
- Tenir un registre de la présence des intervenants, particulièrement en ce qui concerne les bénévoles
- Assigner les employés et bénévoles selon les besoins identifiés
- En ce qui concerne les employés, tenir un registre des plaintes, griefs, recours et demandes spéciales
- Prendre les mesures nécessaires pour les cas litigieux
- Demander l'aide d'une firme-conseil au besoin
- Rendre disponibles les services psychologiques et programmes d'aide aux employés
- Au besoin, organiser l'aide aux membres de la famille et collègues d'un employé décédé

©Priorité StraTJ inc.

Après le sinistre :

- S'assurer de la compilation de l'ensemble des salaires et comptes de dépenses liés à l'événement
- S'assurer d'expédier une lettre de remerciement aux organismes, aux bénévoles et aux employés qui ont participé à la gestion du sinistre
- Identifier les possibilités d'amélioration de la fonction RH et s'assurer de leur mise en place

LISTE DES ÉQUIPEMENTS, FOURNITURES ET PIÈCES À CONSERVER POUR REDDITION DE COMPTES

MISSIONS ADMINISTRATION & FINANCES/RESSOURCES HUMAINES

Préparation préventive :

- Procédures (ex. : dépenses au-delà d'un montant X, procédures pour la sécurité, etc.)
- Articles de lois, avis juridiques, conventions, CSST
- Code d'accès (logiciel, site Web, accès au bâtiment, etc.)
- Statistiques de population
- Procédure de demande d'aide financière au MSP

Pièces à conserver pour reddition de comptes :

- Attribution des tâches, feuilles de temps (système habituel)
- Registre des communications téléphoniques
- Suivi financier (bons de commande et factures à tous les jours)
- Être prêt à produire un rapport sommaire en tout temps
- Registre complet des opérations (Qui ? Quand ? Quoi ? Où ? Comment ?)
- Factures
- Suivi financier (réclamations)
- Évaluation des dommages
- Coût des ressources matérielles et humaines
- Requêtes particulières des employés et des bénévoles

©Priorité StraTJ inc.

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES LORS DE MESURES D'URGENCE

Chaque événement survenu le démontre, les ressources humaines impliquées dans une intervention à la suite d'une mesure d'urgence majeure en ressortent généralement épuisées, tant sur le plan physique, psychologique qu'émotif. En effet, dans de telles situations, le niveau de stress vécu est très élevé puisque plusieurs dossiers demandent une attention immédiate alors que le temps est compté. Les décisions doivent se prendre rapidement et les actions doivent être mises en branle dans les plus brefs délais pour prévenir le pire. En ce sens, il est essentiel de prendre soin des ressources humaines intervenant en situation d'urgence pour que celles-ci ne s'écroulent pas sous la pression et qu'elles puissent agir de manière éclairée. Quelques éléments sont donc à prendre en considération afin d'assurer une gestion adéquate des ressources humaines dans un tel contexte.

PRINCIPES GÉNÉRAUX

Boire, manger, dormir et faire de l'exercice

Les besoins physiologiques réguliers ne disparaissent pas lors de mesures d'urgence, bien au contraire. Toutefois, le climat d'urgence peut faire en sorte que ces actions simples du quotidien se retrouvent reléguées au second plan en raison du stress (ex. : perte d'appétit) ou simplement en raison de la grande quantité de travail à accomplir. À cet effet, quelques attentions particulières peuvent permettre de garder les divers intervenants en santé, malgré les circonstances exceptionnelles.

Boire :

- Veiller à ce que de l'eau soit toujours disponible sur les lieux de travail des divers intervenants
- Au besoin, effectuer une distribution de bouteilles d'eau de temps à autre
- Rappeler aux gens de boire

Manger :

- Commander des repas pour les intervenants
- S'assurer qu'il y ait toujours des collations disponibles sur place
- Prendre en considération les restrictions alimentaires de chacun
- Faire affaire avec des traiteurs qui offrent des repas équilibrés et une diversité de menus (éviter de manger continuellement du *fast food*)

©Priorité StraTJ inc.

Dormir, se reposer, relaxer :

- Si possible, prévoir une salle ou une aire de repos située à l'écart du lieu de travail ou d'intervention
- Obliger les gens à prendre régulièrement des pauses pour s'aérer l'esprit et respirer
- Limiter le temps de travail à 12 h par jour maximum en essayant de le maintenir à 8 h
- Au besoin, obliger les gens à retourner chez eux, ils seront plus productifs après une bonne nuit de sommeil

Faire de l'exercice :

- Inviter les divers intervenants à bouger un peu, même si ce n'est que pour une marche de 5 minutes ou leur suggérer de pratiquer quelques étirements
- Ne pas oublier que l'activité physique apaise également l'esprit

Sécurité des proches

S'informer auprès des divers intervenants afin de s'assurer que leurs familles et leurs proches sont en sécurité et qu'ils ont tout ce dont ils ont besoin. Si possible, un service de garde spécial pour les intervenants ayant des enfants pourrait être mis en place afin d'offrir plus de flexibilité (se référer à la mission *Famille des intervenants*).

Renforcement positif et sentiment d'appartenance

Il est essentiel de remercier les gens pour leur travail et de les encourager, même si la situation tend à aller en s'aggravant. Le fait de garder une atmosphère de travail positive allégera un contexte déjà bien lourd ou tendu. En ce sens, créer une dynamique de groupe et de travail d'équipe permettra aux intervenants de se sentir soutenus et aidera à faire paraître la tâche moins difficile.

- Remercier et féliciter les gens régulièrement (ex. : lors de chaque cycle de planification)
- Souligner les bons coups et les améliorations de situation (sans cacher ce qui va mal, il ne faut pas non plus minimiser la situation)
- Inviter les intervenants à chercher des solutions ensemble et à s'appuyer mutuellement
- Plaisanter et rire lorsque le moment s'y prête

©Priorité StraTJ inc.

Services psychosociaux

Le stress et l'intensité des événements vécus peuvent marquer et affecter profondément les divers intervenants. Il est primordial de leur donner accès, et ce, le plus rapidement possible, à des services psychosociaux afin de les accompagner. La mission *Santé* peut fournir des intervenants, tant pour les personnes sinistrées victimes de l'événement que pour les divers intervenants impliqués. Il est donc fortement recommandé de faire appel à ces services et d'inviter les intervenants à les utiliser.

Temps de travail et planification des relèves

Il est important de calculer les heures de travail de chacun (en s'aidant au besoin du registre des entrées et des sorties) et de veiller à ce que tous quittent les lieux régulièrement pour aller se reposer chez soi et « changer d'air ». Durant les deux ou trois premiers jours d'une mesure d'urgence, les heures de travail peuvent être plus longues pour permettre la mise en place d'un système et d'une gestion coordonnée de l'événement. Toutefois, si l'événement tend à se prolonger, il sera primordial que le personnel et les bénévoles n'excèdent pas 12 h de temps de travail par jour en essayant toujours de ramener ce chiffre à 8 h (voir l'exemple d'horaire ci-dessous).

Personnes substituts et journal des opérations

Généralement, les personnes responsables (coordonnateur, responsables de missions, etc.) auront de la difficulté à quitter leur poste, ayant l'impression qu'ils sont les seuls à détenir toutes les informations et qu'il est de leur responsabilité de rester sur place pour superviser les opérations. Bien qu'en partie vrai, ceux-ci ont quand même besoin de « décrocher » et de prendre du repos. La personne substitut peut alors entrer en jeu pour reprendre le flambeau.

Normalement, celle-ci devrait avoir été formée au même titre que le responsable et détenir la majorité des informations. Dans le pire des scénarios, une personne substitut sera désignée sur le moment (responsable de mission ou substitut régulier absent) et apprendra au fur et à mesure. Il pourrait, par exemple, s'agir d'une personne occupant le même poste dans une municipalité voisine.

Dans tous les cas, le journal des opérations servira de courroie de transmission et de mémoire entre ces deux personnes, soit le responsable et le substitut. Le journal des opérations sert en effet à la fois de mémoire concernant tout ce qui a été fait à la fin d'une intervention, que d'outil de travail tout au long de l'intervention. Il est essentiel d'y noter les noms des gens avec qui l'on parle, les informations qu'ils nous transmettent (ex. : numéros de téléphone, heure de livraison, nombre de sinistrés, nouvelle consigne, etc.) ainsi que l'heure à laquelle cette information nous a été fournie. Ainsi, la personne prenant la relève n'a qu'à consulter le journal des opérations depuis son précédent départ pour savoir quels sont les nouveaux développements et où en est la situation par rapport à sa mission.

©Priorité StraTJ inc.

Savoir déléguer : système de commandement des interventions (SCI)

En plus de déléguer des responsabilités à son substitut, il faut savoir déléguer des tâches et responsabilités à chacun des membres de son équipe et leur faire confiance pour la réalisation de celles-ci. Plusieurs personnes auront tendance à centraliser l'information et à vouloir tout faire par elles-mêmes, ce qui s'avère être une erreur. Si des ressources humaines sont disponibles et prêtes à aider, il ne faut pas hésiter à leur distribuer du travail. Tant les coordonnateurs que les responsables de missions doivent davantage occuper un rôle de supervision et de coordination que d'intervention directe.

En ce sens, le *Système de commandement des interventions* (SCI), développé par des services incendie de Californie à la suite de feux de forêt, peut servir d'inspiration. Ce système, qui se veut flexible et adaptable, s'appuie sur trois objectifs :

- Assurer la division ordonnée et prévisible du travail
- Assurer la sécurité globale sur le lieu de l'incident ou de l'événement
- Veiller à ce que le travail effectué sur le lieu de l'incident ou de l'événement soit réalisé de façon efficiente et efficace

L'idée d'interopérabilité permettant le travail en partenariat d'intervenants diversifiés et multidisciplinaires y est centrale. Pour ceci, il est important de développer :

- Un langage commun
- Une gestion par objectifs
- Une planification centralisée et coordonnée
- Une communication intégrée (ex. : cycle de planification, journal des opérations)
- Un transfert d'information lors des changements de personnel (se référer à la section *Programme de maintien et mise à jour* ou *Intégration d'un nouvel employé*)
- Une connaissance et gestion globale des ressources disponibles
- Une portée de supervision gérable

Ce dernier point signifie qu'une personne ne coordonnera jamais une équipe trop grande. Normalement, la supervision d'une équipe de 5 à 10 personnes maximum est amplement suffisante pour s'assurer de pouvoir suivre ce que chacun fait.

Ainsi, le coordonnateur municipal supervise ses 6 à 8 responsables de missions qui, eux-mêmes, superviseront une équipe réduite de proches collaborateurs de 5 à 8 personnes qui, eux-mêmes, pourront avoir à leur charge une petite équipe d'employés et/ou de bénévoles.

À tous les niveaux, il est important d'effectuer des cycles de planification, une distribution claire des tâches et des séances de rétrospective lors de chaque changement de personnel afin que toute l'information pertinente puisse remonter jusqu'à la coordination générale et redescendre jusqu'à chacun des intervenants impliqués.

©Priorité StraTJ inc.

Entraide intermunicipale et bénévoles

L'aide pouvant être apportée par des tierces personnes, qu'elles soient employées d'une municipalité voisine ou bénévoles, est trop souvent sous-estimée et sous-utilisée. Pourtant, dans le premier cas, la personne effectue souvent déjà des tâches similaires dans sa propre municipalité, alors que dans le deuxième cas, les bénévoles sont généralement impliqués depuis longtemps au sein de la région et possèdent une bonne connaissance de son fonctionnement. En fait, la seule différence que l'on devrait voir entre un bénévole et un employé est le salaire.

L'orgueil poussant à vouloir gérer seul une situation n'a pas sa place en situation d'urgence et il est important de faire appel à toute l'aide disponible, d'autant plus si elle est offerte sans avoir à le demander. Cela requiert parfois de devoir prendre le temps de former les personnes venant en renfort, alors que le temps est une ressource qui semble trop souvent manquer en situation d'urgence. Pourtant, ce temps bien investi pourra en faire économiser beaucoup pour la suite de la gestion de l'événement.

Gestion des bénévoles spontanés

Autant les bénévoles spontanés peuvent parfois être d'un grand secours lors de la gestion d'une situation d'urgence, autant leur gestion peut s'avérer un défi. Ainsi, il est important, avant même la venue d'une mesure d'urgence, d'établir les modalités entourant la gestion de ces bénévoles. Voici quelques questions de réflexion pouvant vous orienter :

- Comment seront-ils inscrits et qui s'occupera de leur gestion ?
- Quels seront les moyens d'identification de ces bénévoles ?
- Quels pourraient être les besoins des missions respectives ? Quelles tâches seront confiées aux bénévoles ?
- Les équipements et vêtements de protection requis pour certaines tâches sont-ils disponibles en quantité suffisante ?

En parallèle, dans une optique de sécurité, aucun enfant de moins de 14 ans ne devrait être accepté comme bénévole ou simplement sur les lieux de gestion de l'événement, et ce, pour des raisons de sécurité. Pour les bénévoles ayant de jeunes enfants dont ils doivent s'occuper, vous pourrez vous référer à la mission *Famille des intervenants* pour vérifier avec eux s'ils ont la capacité de prendre en charge les enfants durant les quarts de travail du bénévole.

Protection des travailleurs bénévoles

Il est extrêmement important de vous assurer que vos bénévoles seront protégés par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) en cas d'accident de travail. Selon l'article 12 de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, il est possible de protéger des bénévoles intervenant dans le cadre d'un événement visé par la Loi sur la sécurité civile ou d'un état d'urgence.

Pour ce faire, la municipalité doit « accepter expressément l'aide du bénévole ». Par exemple, la tenue d'une liste de présences signée à chaque début des quarts de travail peut être suffisante et le bénévole est alors réputé comme étant couvert. La municipalité devra par la suite, en fin d'année, payer une prime à la CNESST selon le nombre d'heures bénévoles qui auront été travaillées dans ce contexte.

Ainsi, en cas d'accident de travail, le bénévole pourra toucher une indemnité si, en raison des conséquences de l'accident, il devient incapable d'occuper son emploi salarié régulier et l'indemnité sera calculée en fonction de son contrat de travail. Si le bénévole n'occupe pas d'emploi au moment de l'accident, une indemnité sera calculée sur la base du salaire minimum en vigueur.

Exonération de responsabilité

L'article 126 de la Loi sur la Sécurité civile prévoit une exonération de responsabilité pour toute personne dont « l'intervention est requise ou expressément acceptée » par la municipalité dans le cadre de la gestion d'une mesure d'urgence. Ainsi, celle-ci devrait couvrir tant les employés municipaux que les bénévoles ou employés d'autres municipalités en entraide, pourvu que ceux-ci soient officiellement enregistrés auprès de la municipalité. Toutefois, pour que la municipalité et ses intervenants puissent bénéficier de l'exonération, la municipalité doit avoir mis en place les mesures de réponse minimale à un sinistre (PMU, OMSC, schéma d'alerte, CCMU, services aux sinistrés, etc.).

L'exonération de responsabilité vise à protéger les intervenants si ceux-ci ont commis un préjudice dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions pour la municipalité, à moins que ce préjudice ne soit le résultat d'une faute intentionnelle ou d'une faute lourde.

Pour plus de détails au sujet de la protection des bénévoles et les exonérations de responsabilité, n'hésitez pas à vous référer au site Web de la CNESST et à la Loi sur la sécurité civile :

- www.cnesst.gouv.qc.ca
- www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/S-2.3

©Priorité StraTJ inc.

Exemple d'horaire de travail

	Coord. /resp. de mission	Substitut	Employés municipaux	Employés entraide intermunicipale	Bénévoles
0 h			1-2 pers. (garde de nuit au besoin seulement)		
1 h					
2 h					
3 h					
4 h					
5 h	1 pers.		2 pers.		
6 h					
7 h					
8 h				2 pers.	
9 h					3 pers.
10 h					
11 h			3 pers.		
12 h					
13 h					
14 h				2 pers.	
15 h					
16 h					
17 h		1 pers.			2 pers.
18 h			1 pers.		
19 h					
20 h					
21 h					
22 h					
23 h					

Notes importantes :

L'horaire est à adapter selon les circonstances liées à un événement propre. Par exemple, si les soirées sont plus occupées, mais que rien ne se passe en après-midi, on voudra réduire le personnel durant le jour pour l'augmenter en soirée. Ne pas hésiter à donner des heures de travail entrecoupées pour que les gens puissent aller se reposer en milieu de journée si possible.

Veiller à ce que le responsable et son substitut se croisent durant quelques heures afin qu'ils puissent travailler ensemble et effectuer un transfert de dossier convenable. Dans le même ordre d'idées, s'assurer que les employés municipaux arrivent avant les employés des municipalités voisines et/ou les bénévoles afin qu'ils puissent les prendre en charge.

Prévoir des plages de travail plus courtes (5 à 8 heures) qui pourront être allongées au besoin. Ainsi, il sera moins probable que quelqu'un se retrouve à travailler plus de 12 h d'affilée.

Finalement, s'assurer qu'il n'y ait pas trop de gens qui arrivent et partent en même temps, afin d'assurer une continuité au niveau des opérations. De cette façon, il y aura toujours quelqu'un qui sera en poste et alerte.

©Priorité StraTJ inc.

MISSION ADMINISTRATION/FINANCES

Pour toutes les missions, de façon générale :

- Participer activement à la rédaction du Plan de mesures d'urgence (PMU) et au développement des plans particuliers d'intervention (PPI)
- Bonifier son bottin des ressources pour anticiper les besoins de services et d'équipements 24 h/24 7 j/7 et s'assurer de le maintenir à jour (valider au fichier central)
- Contracter et/ou mettre à jour les ententes avec les partenaires relatifs à sa mission
- Participer aux formations, simulations et autres rencontres préparatoires
- En situation d'urgence, participer aux cycles de planification de l'OMSC au CCMU
- Collaborer avec les autres responsables de missions
- Assurer un suivi régulier avec le coordonnateur SC
- Assurer la santé et la sécurité de son personnel
- Tenir un journal des opérations de sa mission
- Rédiger les rapports et les statistiques au besoin
- Noter les problématiques et apporter des suggestions d'amélioration
- Participer à la rétrospective de l'événement et réaliser les actions qui en découleront
- Effectuer la mise à jour de sa mission en fonction des recommandations
- Assurer son remplacement ainsi que la relève de son équipe s'il y a lieu (substituts des responsables de sa mission lors des absences, et pendant l'événement)
- S'assurer d'avoir les ressources humaines (employés et/ou bénévoles) et matérielles requises à sa mission
- S'assurer du soutien psychologique de son personnel à la suite des événements

Avant le sinistre (en préparation) :

- Selon les procédures de gestion interne, définir les règles de fonctionnement des dépenses (ex. : bon de commande pour tout achat de plus de 5 000 $)
- Privilégier la méthode utilisée au quotidien afin de simplifier la tâche des intervenants et au besoin, préparer des formulaires/bons de commande en papier carbone en quantité suffisante et numérotés si cela facilite leur utilisation
- Lire et bonifier, au besoin, la liste des redditions de comptes et la faire connaître (voir la liste complète, par mission)
- Définir le poste budgétaire pour les mesures d'urgence et le faire connaître
- Définir la façon de comptabiliser les dépenses pendant le sinistre, de manière à pouvoir fournir des résultats préliminaires au coordonnateur au moment voulu
- Connaître les dispositions légales pouvant s'appliquer lors de sinistres
- S'assurer d'avoir les coordonnées d'urgence de la banque ou de la caisse, ainsi que les coordonnées des techniciens pour les logiciels d'administration
- Attribuer un code de paie lié aux mesures d'urgence et le faire connaître

©Priorité StraTJ inc.

Pendant le sinistre :

- Soutenir le coordonnateur du CCMU pour les horaires et les remplacements
- Coordonner l'installation lors de l'ouverture du CCMU
- Veiller au fonctionnement général du CCMU tout au long de l'intervention (fonctionnement des équipements, fournitures nécessaires disponibles, etc.)
- S'assurer de la mise en œuvre de la procédure d'accréditation au CCMU
- Accueillir et accréditer les visiteurs au CCMU (se référer à la *Procédure d'accréditation* dans la section CCMU)
- Contrôler et comptabiliser les dépenses liées à l'événement par mission
- Recueillir les données faisant état du nombre de personnes sinistrées, de l'importance des dommages matériels et des coûts d'opération, etc.
- Rédiger les rapports comptables, statistiques, juridiques, etc.
- Rappeler aux responsables de missions de manière régulière (ex. aux 4 heures) l'importance de la tenue du journal des opérations et de la comptabilisation de toutes les dépenses propres à leur mission
- Soutenir et faciliter le travail des responsables de missions dans leur gestion
- Prévoir une petite caisse à l'ouverture du CCMU (ex. : 2 000 $ en argent comptant)
- Rappeler le poste budgétaire à utiliser pour toutes dépenses liées aux mesures d'urgence
- Rappeler aux responsables de missions l'importance de documenter chacune de leurs actions (journal des opérations, photos, registre des présences, etc.)
- Questionner et valider le moment de procéder à la déclaration des mesures d'urgence avec le coordonnateur
- Questionner et valider le moment de procéder à la déclaration de l'état d'urgence local avec le coordonnateur
- De manière générale, soutenir l'OMSC sur les aspects juridiques concernés

Après le sinistre :

- Produire les rapports et proposer des améliorations
- Bonifier les tâches de mission et développer des méthodes plus efficaces
- S'assurer que les missions possèdent et conservent les pièces justificatives de toute réclamation ou poursuite éventuelle (reddition de compte) et les récupérer au besoin
- Prendre contact avec le ministère de la Sécurité publique (MSP) par courriel afin d'obtenir les formulaires de réclamations (s'il y a lieu)
- Préparer les documents de réclamation au MSP et en assurer le suivi en collaboration avec le coordonnateur
- Au besoin, et en collaboration avec la mission *Communications*, s'assurer que des séances d'information et d'accompagnement à propos de l'aide financière aux citoyens soient réalisées
- Le cas échéant, coordonner la mise en œuvre des aspects administratifs (aide financière et autres services) du centre de soutien au rétablissement

©Priorité StraTJ inc.

LISTE DES ÉQUIPEMENTS, FOURNITURES ET PIÈCES À CONSERVER POUR REDDITION DE COMPTES

MISSIONS ADMINISTRATION & FINANCES/RH/POLITIQUE

Préparation préventive

- Procédures (ex. dépenses au-delà d'un montant X, procédures pour la sécurité, etc.)
- Articles de lois, avis juridiques, conventions, CNESST
- Code d'accès (logiciels, site Web, accès au bâtiment, etc.)
- Statistiques de population
- Procédure de demande d'aide financière au MSP

Pièces à conserver pour reddition de comptes

- Attribution des tâches, feuilles de temps (système habituel)
- Registre des communications téléphoniques
- Suivi financier (bons de commande et factures à tous les jours)
- Être prêt à produire un rapport sommaire en tout temps
- Registre complet des opérations (Qui ? Quand ? Quoi ? Où ? Comment ?)
- Factures
- Suivi financier (réclamations)
- Évaluation des dommages
- Coût des ressources matérielles et humaines
- Requêtes particulières des employés et des bénévoles

©Priorité StraTJ inc.

LISTE DES PIÈCES À CONSERVER POUR REDDITION DE COMPTES

ATTENTION : Cette liste n'est pas limitative. Il s'agit d'exemples d'éléments qui pourraient être pertinents lors d'une éventuelle poursuite ou demande d'aide financière.

MISSION OPÉRATIONS SUR LES LIEUX
MISSION INCENDIE/POLICE/AMBULANCE

Préparation préventive

- Plans particuliers d'intervention
- Ententes et plans de mesures d'urgence avec les générateurs de risques
- Ententes de service
- Radios fonctionnelles et supplémentaires
- Communications possibles avec les autres missions (fréquence radio)
- Piles de rechange et chargeur fonctionnel à long terme (panne d'électricité)
- Plans et cartes des conduits et des endroits de fermetures
- Cartes des zones à risque et infrastructures à maintenir en cas de sinistre

Pièces à conserver pour reddition de comptes

- Récupérer les bons de commande et factures des fournisseurs tous les jours
- Liste des équipements de protection individuelle
- Cartes d'appels de la centrale
- Photos de la table du poste de commandement aux différentes étapes d'intervention
- Poste de commandement informatisé (copie des données informatiques)
- Photos des lieux
- Vidéos des employés, citoyens ou services experts (ex. drones)
- Liste des prêts d'équipements
- Registre des communications téléphoniques
- Fiches signalétiques (guide des matières dangereuses)
- Rapport d'inspection de prévention précédant l'événement (lieux, édifice, équipements)
- Coordonnées des propriétaires
- Rapport d'intervention
- Rapport de maintenance d'équipements préalable à l'intervention
- Services externes en entraide (demander la même rigueur pour les pièces à conserver)
- Fournisseurs privés utilisés liés à l'intervention
- Voies de circulation
- Cartographie avec les zones d'intervention (chaude, PC, triage, récupération des citoyens, etc.)

©Priorité StraTJ inc.

- Points de rassemblement
- Moyens de communication aux citoyens (méthodes utilisées et répartition, ex. porte-à-porte ou porte-voix)
- Registre des opérations (Qui ? Quoi ? Quand ? Où ? Comment ?)

MISSION TRAVAUX PUBLICS/TRANSPORT

Préparation préventive

- Liste des équipements (voir registre interne)
- Ententes de service MU (ex. caméra pour captation souterraine)
- Cartographie — systèmes d'égouts, aqueduc, réseaux souterrains
- Radios fonctionnelles et supplémentaires
- Communications possibles avec les autres missions (fréquence radio)
- Piles de rechange et chargeur fonctionnel à long terme (panne d'électricité)
- Plans et cartes des conduits et des endroits de fermetures
- Cartes des zones à risque et infrastructures à maintenir en cas de sinistre
- Liste des lieux où les accès doivent être maintenus ouverts et libres à la circulation (centre de services aux sinistrés, etc.)
- Vêtements de sécurité en quantité suffisante
- Système d'éclairage autonome en quantité suffisante
- Génératrice (bâtiment des travaux publics)
- Pièces de réparation fréquentes pour véhicules et équipements
- Fournitures de bureau (liste générale pour toutes les missions)

Pièces à conserver pour la reddition de compte

- Toute trace de communication (registre des appels téléphoniques)
- Horaire et affectation des tâches, feuilles de temps (système habituel avec le code de référence spécifique au sinistre)
- Journal de bord (décisions, dépenses)
- Rapport d'analyse d'eau potable, de la qualité de l'air, etc.
- Copie de sécurité informatique
- Compte rendu de réunions
- Photos, vidéos
- Cartographie des zones
- Photos des différents tracés d'intervention sur les cartes
- Plans de bâtiments, conduites souterraines, etc.
- Lecture des détections de gaz
- Toutes les factures ou traces d'achats
- Ententes de service
- Liste des prêts d'équipements (industries, entreprises, commerces, particuliers)
- Liste des achats et locations d'équipements

©Priorité StraTJ inc.

- Liste de vérification entretien (conformité selon les fréquences obligatoires)
- Accident de travail (même mineur)
- Les détails de tous les types de transport utilisés : lieux de départ-arrivée, heure et quantité de personnes, nom des chauffeurs, etc.
- Copie de convention collective (s'il y a lieu)
- Lieux d'intervention (ex. : livraison de sable déchargée à quel endroit ?)
- Compléter le registre en gardant en mémoire qui, quoi, quand, comment et où
- Demander les copies de bons de commande des fournisseurs à la fin de chaque journée d'intervention
- Toute trace de prise de décision et des facteurs décisionnels
- Demander aux services en entraide ou municipalité sœur de démontrer la même rigueur
- Etc.

MISSION COMMUNICATIONS

Matériel spécifique aux communications

- Drapeau
- Cartes de la municipalité, zone du sinistre et autres zones identifiées
- Photographies des lieux, des bâtiments générateurs de risques (industries)
- Vidéos
- Bibliographie (maire, coordonnateur ou autre personne clé)
- Conférences de presse : voir liste de vérification

Pièces à conserver pour reddition de comptes

- Registre des communications téléphoniques
- Cartes de la municipalité avec identification de la zone du sinistre et autres zones importantes
- Horaire et attribution des tâches, feuilles de temps (système habituel)
- Contrôles d'accès/registre des médias et visiteurs
- Liste des médias présents ou contactés
- Dossier de presse
- Revue de presse la plus complète possible (vidéos, entrevues, coupures de journaux, etc.)
- Registre des messages reçus
- Registre des messages transmis aux médias, aux sinistrés, aux autres citoyens et à l'interne (ex. nombre et lieux des points de distribution d'eau)
- Factures, bons de commande des fournisseurs à la fin de chaque journée
- Demander la collaboration des citoyens afin de récupérer le maximum de photographies et vidéos pertinentes au sinistre, etc.

©Priorité StraTJ inc.

MISSION SERVICES AUX SINISTRÉS

Préparation préventive

- Voir les listes de vérification de la mission

Pièces à conserver pour reddition de comptes

- Plans d'aménagement
- Les ententes
- Photos des installations
- Registres des sinistrés
- Factures des repas et de tous les achats de trousses personnelles et soins particuliers
- Liste des plaintes
- Horaire du personnel et des bénévoles
- Liste des intervenants présents sur les lieux et heures d'arrivée et de départ (ex. psychologue, bénévoles, agent de sécurité, etc.)
- Heure d'arrivée de la Croix-Rouge
- Liste des particularités, allergies, prises de médicaments ou autres des sinistrés

MISSIONS ADMINISTRATION & FINANCES/RH

Préparation préventive

- Procédures (ex. dépenses au-delà d'un montant X, procédure pour sécurité, etc.)
- Codes d'accès (logiciels, bâtiments, autres)
- Statistiques de population
- Procédure de demande d'aide financière au MSP
- Article de loi, avis juridiques, convention, CNESST (pour les RH)

Pièces à conserver pour reddition de comptes

- Attribution des tâches, feuilles de temps (système habituel)
- Registre des communications téléphoniques
- Suivi financier (bons de commande et factures à tous les jours)
- Être prêt à produire un rapport sommaire en tout temps
- Registre complet des opérations (Qui ? Quand ? Quoi ? Où ? Comment ?)
- Factures
- Suivi financier (réclamations)
- Évaluation des dommages
- Coût des ressources matérielles et humaines
- Requêtes particulières des employés et bénévoles, etc.

©Priorité StraTJ inc.

MISSION ADMINISTRATION/FINANCES

VOICI LES QUESTIONS TRANSMISES PAR LE MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE APRÈS SINISTRE

Aux coordonnateurs des mesures d'urgence

Bonjour,

Nous aimerions savoir si votre municipalité, certains de vos citoyens ou de vos entreprises ont subi des dommages. Si tel est le cas, veuillez nous indiquer que vous voulez bénéficier du programme général d'aide financière lors de sinistres.

Pour ce faire, veuillez nous envoyer un courriel à l'adresse suivante securite.civile16@msp.gouv.qc.ca avec les informations qui suivent :

- Date, lieu et type de sinistre
- Principales conséquences pour les citoyens, les entreprises ou les infrastructures de la municipalité
- Principales mesures d'urgence déployées
- Si possible, une estimation des impacts financiers pour la municipalité (dommages et mesures d'urgence)
- Nom de la personne autorisée à représenter la municipalité dans le cadre de la demande d'aide financière

Merci de votre collaboration !

©Priorité StraTJ inc.

AIDE FINANCIÈRE GOUVERNEMENTALE EN SÉCURITÉ CIVILE

Les programmes d'aide financière aux sinistrés

En cas de sinistre, le gouvernement du Québec a prévu trois programmes généraux pour verser, à certaines conditions, une aide financière aux personnes, aux entreprises, aux municipalités et aux organismes dont les biens essentiels ont subi des préjudices. Une aide est également prévue pour les municipalités et les organismes qui ont apporté aide et assistance aux sinistrés. Dans le cas d'une situation d'urgence non couverte par les programmes généraux, la *Loi sur la sécurité civile* autorise le gouvernement à adopter un programme spécifique à cette situation.

Voici une brève description des programmes généraux d'aide financière aux sinistrés :

1. **Programme général d'aide financière lors de sinistres**

   Ce programme vise à aider financièrement :

   - Les municipalités qui ont déployé des mesures préventives temporaires ou des mesures d'intervention et de rétablissement ou dont les biens essentiels ont subi des dommages
   - Les particuliers et les entreprises qui ont subi des préjudices
   - Les municipalités et les organismes qui ont apporté aide et assistance aux sinistrés

2. **Programme d'aide financière relatif à l'imminence de mouvements de sol**

   Ce programme vise à aider financièrement :

   - Les municipalités qui ont engagé des frais excédentaires pour le déploiement de mesures d'intervention attribuables à des mouvements de sol imminents
   - Les particuliers dont la résidence principale est menacée par des mouvements de sol imminents

3. **Programme d'aide financière pour les besoins de première nécessité lors de sinistres**

   Ce programme prévoit une aide financière pour les besoins de première nécessité, soit les frais d'hébergement, de nourriture ou d'habillement. Il s'adresse uniquement aux particuliers :

   - Qui ont dû évacuer leur résidence principale à la suite de la décision d'une municipalité ou d'une autre autorité responsable de la sécurité civile
   - Qui ne peuvent se rendre à leur résidence principale en raison d'un sinistre

©Priorité StraTJ inc.

Aucune aide financière n'est accordée pour les trois premiers jours d'évacuation

Pour les 72 premières heures, la Croix-Rouge vient en aide aux sinistrés dans le besoin. Vous devez cependant en faire la demande. La Municipalité ou le Service de sécurité incendie peuvent les contacter automatiquement pour chaque sinistre, qu'il soit mineur ou majeur.

POUR RECOURIR À UN PROGRAMME D'AIDE FINANCIÈRE À LA SUITE D'UN SINISTRE

La municipalité qui désire bénéficier d'un programme d'aide financière à la suite d'un sinistre doit transmettre une demande écrite à sa direction régionale de la sécurité civile, dont les coordonnées se trouvent sur la fiche intitulée *Soutien offert en sécurité civile par le ministère de la Sécurité publique*. Cette demande doit contenir les renseignements suivants : la date, le lieu, le type de sinistre et :

- Les principaux dommages aux citoyens, aux entreprises ou aux infrastructures municipales
- Les principales mesures d'urgence déployées
- Si possible, une estimation des dommages et des coûts des mesures d'urgence pour la municipalité
- Le nom de la personne autorisée à représenter la municipalité au sujet de sa demande d'aide financière

©Priorité StraTJ inc.

MISSION REGISTRE DES OPÉRATIONS

Pour toutes les missions, de façon générale :

- Participer activement à la rédaction du Plan de mesures d'urgence (PMU) et au développement des plans particuliers d'intervention (PPI)
- Bonifier son bottin des ressources pour anticiper les besoins de services et d'équipements 24 h/24 7 j/7 et s'assurer de le maintenir à jour (valider au fichier central)
- Contracter et/ou mettre à jour les ententes avec les partenaires relatifs à sa mission
- Participer aux formations, simulations et autres rencontres préparatoires
- En situation d'urgence, participer aux cycles de planification de l'OMSC au CCMU
- Collaborer avec les autres responsables de missions
- Assurer un suivi régulier avec le coordonnateur SC
- Assurer la santé et la sécurité de son personnel
- Tenir un journal des opérations de sa mission
- Rédiger les rapports et les statistiques au besoin
- Noter les problématiques et apporter des suggestions d'amélioration
- Participer à la rétrospective de l'événement et réaliser les actions qui en découleront
- Effectuer la mise à jour de sa mission en fonction des recommandations
- Assurer son remplacement ainsi que la relève de son équipe s'il y a lieu (substituts des responsables de sa mission lors des absences, et pendant l'événement)
- S'assurer d'avoir les ressources humaines (employés et/ou bénévoles) et matérielles requises à sa mission
- S'assurer du soutien psychologique de son personnel à la suite des événements

Avant le sinistre (en préparation) :

- Lire et s'approprier la liste de tâches du coordonnateur
- S'assurer que le bottin des ressources du coordonnateur est complet et à jour
- S'assurer d'avoir des copies de journal d'opération papier au CCMU et une version informatique s'il y a lieu
- Ajouter les liens préconfigurés qui pourraient être utiles pour le coordonnateur

Pendant le sinistre :

- Installer son ordinateur portable
- S'assurer que les accès Internet et les logiciels fonctionnent
- Brancher le projecteur et s'assurer qu'il fonctionne sur le grand écran
- Soutenir le coordonnateur du CCMU
- Au moment du tour de table, prendre place à la table aux côtés du coordonnateur (avec ordinateur portable)
- Noter l'ensemble des informations données pendant les tours de table en débutant par la date et l'heure par mission
- Terminer en indiquant l'heure du prochain tour de table
- Questionner si les informations n'étaient pas claires

©Priorité StraTJ inc.

- Ajouter les détails pertinents (nombres d'évacués, rues fermées, changement des périmètres d'évacuation, nombre de sinistrés, évaluation des dommages, état de la situation, etc.) à chaque tour de table
- Apporter les corrections de français nécessaires avant d'enregistrer ce tour de table
- Ajouter des notes directement au journal pour les éléments pertinents
- Si ceux-ci ont été réalisés auparavant, débuter en notant l'heure approximative à laquelle ils ont été réalisés
- Rappeler le prochain tour de table au coordonnateur, 5 minutes avant l'heure prévue
- Réviser la liste des tâches du coordonnateur
- Le questionner à savoir si une tâche complémentaire serait pertinente à ce moment
- Vérifier les informations dites au téléphone
- Noter les points importants des conversations
- Récupérer les photos et les intégrer au journal des opérations
- Noter les autorisations spéciales et décisions du coordonnateur
- Afficher le journal des opérations général à l'écran
- Après chaque tour de table, prendre une photo de la carte et des croquis

Après le sinistre :

- Compléter le journal des opérations pour le coordonnateur et s'assurer de l'uniformité du journal des opérations des autres missions, les intégrer dans un seul document au besoin
- Bonifier les tâches de la mission *Coordination* sur demande
- Développer les méthodes facilitantes
- S'assurer de conserver les pièces justificatives de toutes réclamations ou poursuites éventuelles (réédition de compte) pour la mission *Coordination*
- Mettre à jour les documents au besoin

©Priorité StraTJ inc.

Journal des opérations
Modèle de prise de notes

Événement : Inondations printanières 2017 Date : 18 avril 2017

Heure	Actions/commandes/demandes Ajoutez les précisions nécessaires (qui, quoi, où, quand, pourquoi, comment, combien, # de commande)	Mission	Utilisateur
11 h 15	Mobilisation équipe, alerte ORANGE		
11 h 20	Premier arrivé CCMU et ouverture		
12 h 5	Équipe complète CCMU		
12 h 10	Ouverture cycle planification		
	INCENDIE : État de situation : 30 résidences haut risque inondation secteur Petite rivière Travail pompiers + citoyens pour digues Résidents 24 rue des Érables + 5 chemin de la Rivière injoignables →Mission *Territoire et service aux citoyens* va s'en occuper		
	TRAVAUX PUBLICS : Rue des Érables fermée Mise en disponibilité employés saisonniers + temps partiels 3 pompes installées Sable + sacs disponibles et fournisseurs contactés : Joe Sac de sable peut livrer 10 palettes [délai de 3 h] Réseaux aqueduc et égouts non menacés Niveau eau devrait continuer à monter pour 3 prochains jours min. → potentiellement 100 résidences supp. à risque d'inondation		
	COMMUNICATIONS : 1- Envoyer alerte automate d'appel (spécifique pour citoyens menacés + général pour toute la municipalité) 2- Publier avis sur site internet + Facebook 3- Imprimer documents information pour résidences menacées + extra en prévision 4- Préparer communiqué et contacter radios locales pour diffusion information		
	TERRITOIRE ET SERVICES AUX CITOYENS :		

©Priorité StraTJ inc.

	1- Changer message accueil et rediriger appels vers 2 réceptionnistes 2- Aviser transport en commun route fermée 3- Essayer de joindre résidents mentionnés par INCENDIE		
	SERVICES AUX SINISTRÉS : Va annuler rencontre Cercle fermières centre comm. Mise en disponibilité bénévoles + révision du matériel si doit ouvrir CSS		
	ADMINISTRATION : Rappel l'informer des dépenses + procédure en mesures d'urgence Rappel tenir son journal des op.		
	COORDINATION : Demande *Territoire et serv. aux citoyens* de prévoir transport si besoin évacuation (OK) Demande TP de lui fournir approx. ampleur événement (durée & envergure) pour prochain cycle de planif. Demande Comm. message alerte sur panneau électronique + rappel approbation message pour automate		
12 h 30	Fin cycle de planif. : prochain cycle prévu dans 2 h		
12 h 35	Appelle COG pour aviser mobilisation OMSC Steve Gendron (conseiller SC) va venir nous voir d'ici la fin PM		
12 h 45	Appel maire pour aviser situation. Sera sur place à 15 h pour rencontre avec coordo MU		
13 h 5	Appel Popote Rapide commande nourriture équipe →Livraison dans 1 h. Va nous faire une facture pour toute la durée de l'événement.		
13 h 10	Approbation + envoi message alerte automate avec Comm.		
13 h 20	Appel coordo Ste-Charlotte pour l'informer situation →Eux aussi viennent de se mettre en alerte, 10 résidences à risque		
13 h 30	Appel coordo St-Raphael →tout est normal de son côté. Propose son assistance au besoin.		
13 h 45	Revois avec Comm. communiqué avant envoi médias		
14 h 10	Traiteur arrive, tour des bureaux pour qu'ils mangent + rappel cycle de planif. à 14 h 30		
14 h 20	Arrivée Steve du MSP : invité à assister cycle de planif. + rencontre avec maire à 15 h Rapide topo situation		
14 h 30	Début 2e cycle de planif. Etc…		

©Priorité StraTJ inc.

COORDONNATEUR DE SITE — OPÉRATIONS SUR LES LIEUX

Notez que ce rôle peut dépendre tant des responsables de la mission *Incendie*, de la mission *Travaux publics* que de la mission *Police*, selon le type de sinistre.

Pour toutes les missions, de façon générale :

- Participer activement à la rédaction du Plan de mesures d'urgence (PMU) et au développement des plans particuliers d'intervention (PPI)
- Bonifier son bottin des ressources pour anticiper les besoins de services et d'équipements 24 h/24 7 j/7 et s'assurer de le maintenir à jour (valider au fichier central)
- Contracter et/ou mettre à jour les ententes avec les partenaires relatifs à sa mission
- Participer aux formations, simulations et autres rencontres préparatoires
- En situation d'urgence, participer aux cycles de planification de l'OMSC au CCMU
- Collaborer avec les autres responsables de missions
- Assurer un suivi régulier avec le coordonnateur SC
- Assurer la santé et la sécurité de son personnel
- Tenir un journal des opérations de sa mission
- Rédiger les rapports et les statistiques au besoin
- Noter les problématiques et apporter des suggestions d'amélioration
- Participer à la rétrospective de l'événement et réaliser les actions qui en découleront
- Effectuer la mise à jour de sa mission en fonction des recommandations
- Assurer son remplacement ainsi que la relève de son équipe s'il y a lieu (substituts des responsables de sa mission lors des absences, et pendant l'événement)
- S'assurer d'avoir les ressources humaines (employés et/ou bénévoles) et matérielles requises à sa mission
- S'assurer du soutien psychologique de son personnel à la suite des événements

Avant le sinistre (en préparation) :

- Participer à la planification des mesures d'urgence
- Participer à la prévention et à l'atténuation des risques
- Se familiariser avec les Plans particuliers d'intervention (PPI)
- S'assurer de la préparation des scénarios opérationnels
- Prévoir les ressources requises sur les lieux d'un sinistre
- Prévoir le personnel et le matériel requis pour un centre des opérations (COUS)
- S'assurer de vérifier, par des exercices, l'efficacité des scénarios opérationnels
- Assurer la formation des substituts

©Priorité StraTJ inc.

Pendant le sinistre :

- Communiquer avec le coordonnateur municipal dès que les capacités régulières sont dépassées et lui recommander la mobilisation partielle ou totale de l'OMSC
- Obtenir l'information concernant la situation
- Évaluer la situation sur les lieux
- Fixer des objectifs
- Développer une ou des stratégies d'intervention en concertation avec les autres intervenants sur le site
- Évaluer les ressources requises
- Coordonner, contrôler et diriger les forces d'intervention sur les lieux d'un sinistre
- Établir et assurer une bonne circulation de l'information entre les différents intervenants d'urgence
- Mettre en place un centre d'opération (COUS) au besoin
- Informer le coordonnateur municipal de l'évolution de la situation et des moyens mis en œuvre pour contrer le sinistre
- Appliquer les directives opérationnelles reçues du coordonnateur
- Informer le coordonnateur de toute anomalie et de tout besoin additionnel, etc.

Après le sinistre :

- Assurer le nettoyage et la décontamination des lieux, si nécessaire
- Veiller à ce que les équipements soient réparés, remplacés et/ou remis en place
- Fermer le centre d'opération (COUS)
- Participer aux mesures de rétablissement ;
- Assister le coordonnateur dans la cueillette d'information concernant le sinistre et ses conséquences

©Priorité StraTJ inc.

LE COORDONNATEUR DE SITE

Le coordonnateur de site fait connaître le plan d'action à l'OMSC, afin de la soutenir dans la gestion de la situation d'urgence, notamment si l'événement implique plusieurs sites sur le territoire. Les besoins en ressources additionnelles seront acheminés à l'ORSC par les autorités municipales. Voici certaines qualités que doit posséder le coordonnateur de site :

- Leadership : pour guider, influencer, inspirer, rassembler, convaincre
- Compétence reconnue en intervention d'urgence et en coordination
- Sens de la communication : capacité d'écoute, flexibilité, diplomatie
- Capacité à résoudre rapidement des problèmes
- Disponibilité et résistance au stress pour répondre aux exigences des opérations
- Sens de l'initiative, contrôle de soi, capacité à déléguer
- Vision, débrouillardise, souplesse, fiabilité

De façon générale, le coordonnateur de site est nommé selon le type de risque en lien avec sa spécialité. Le tableau présenté à la page suivante offre un portrait de la mission à laquelle revient généralement la coordination de site par type d'événement. Néanmoins, cette attribution peut varier selon la municipalité et la situation spécifique. Dans tous les cas, les missions *Incendie* et *Travaux publics* travailleront normalement en synergie pour assurer une gestion du sinistre la plus efficiente possible.

Coordination unifiée

Il s'agit de l'un des plus grands défis du coordonnateur de site : veiller tant à une coordination efficace des divers intervenants sur le site du sinistre qu'à une circulation efficiente de l'information avec les intervenants à l'extérieur du lieu de l'événement et plus particulièrement avec le coordonnateur municipal. Une bonne coordination unifiée devrait se traduire par la mise en place de mécanismes favorisant cette collaboration.

Voici quelques actions pouvant être mises en œuvre pour faciliter ceci :

- Poste de commandement unifié sur le site du sinistre où un représentant de chaque service en action est présent en tout temps
- Des moyens de communication (radio) interopérable (*Incendie* et *Travaux publics*, mais également idéalement avec les services de soins préhospitaliers et de police)
- Un temps de bilan quotidien avec le coordonnateur municipal (au besoin par téléphone)
- Si possible, une participation aux cycles de planification de l'OMSC (sur place ou en mode conférence)

©Priorité StraTJ inc.

Identification des risques	Coordonnateur de site (de façon générale)
Aléas hydrométéorologiques	
Incendie de forêt	Service sécurité incendie
Inondation	Travaux publics
Phénomènes météorologiques	Service sécurité incendie
Verglas	Service sécurité incendie
Tempête extrême	Service sécurité incendie
Chaleur accablante	Service sécurité incendie
Pluie diluvienne	Travaux publics
Aléas géologiques	
Mouvements de terrain/sol argileux	Travaux publics
Séisme	Service sécurité incendie
Aléas biologiques	
Épidémie-pandémie	Service de santé
Aléas technologiques	
Accidents de transport	Service sécurité incendie
Accident industriel	Service sécurité incendie
Effondrement de structure/infrastructure	Travaux publics
Incendie majeur	Service sécurité incendie
Panne électrique	Service sécurité incendie
Écrasement d'aéronef	Service sécurité incendie
Explosion conflagration	Service sécurité incendie
Déraillement de train	Service sécurité incendie
Aléas de nature intentionnelle	
Crime majeur (tuerie)	Sécurité des personnes/Service de police
Désordre social (émeute)	Sécurité des personnes/Service de police
Tireur actif	Sécurité des personnes/Service de police
Dégradation de l'environnement	
Contamination des sols	Travaux publics
Pollution extrême	Travaux publics
Pénurie/contamination de l'eau	Travaux publics

©Priorité StraTJ inc.

LISTE DES ÉQUIPEMENTS, FOURNITURES ET PIÈCES À CONSERVER POUR REDDITION DE COMPTES

Préparation préventive

- Plans particuliers d'intervention
- Ententes et plans de mesures d'urgence avec les générateurs de risques
- Ententes de service
- Radios fonctionnelles et supplémentaires
- Communications possibles avec les autres missions (fréquence radio)
- Piles de rechange et chargeur fonctionnel à long terme (panne d'électricité)
- Plans et cartes des conduits et des endroits de fermetures
- Cartes des zones à risque et infrastructures à maintenir en cas de sinistre

Pièces à conserver pour reddition de compte

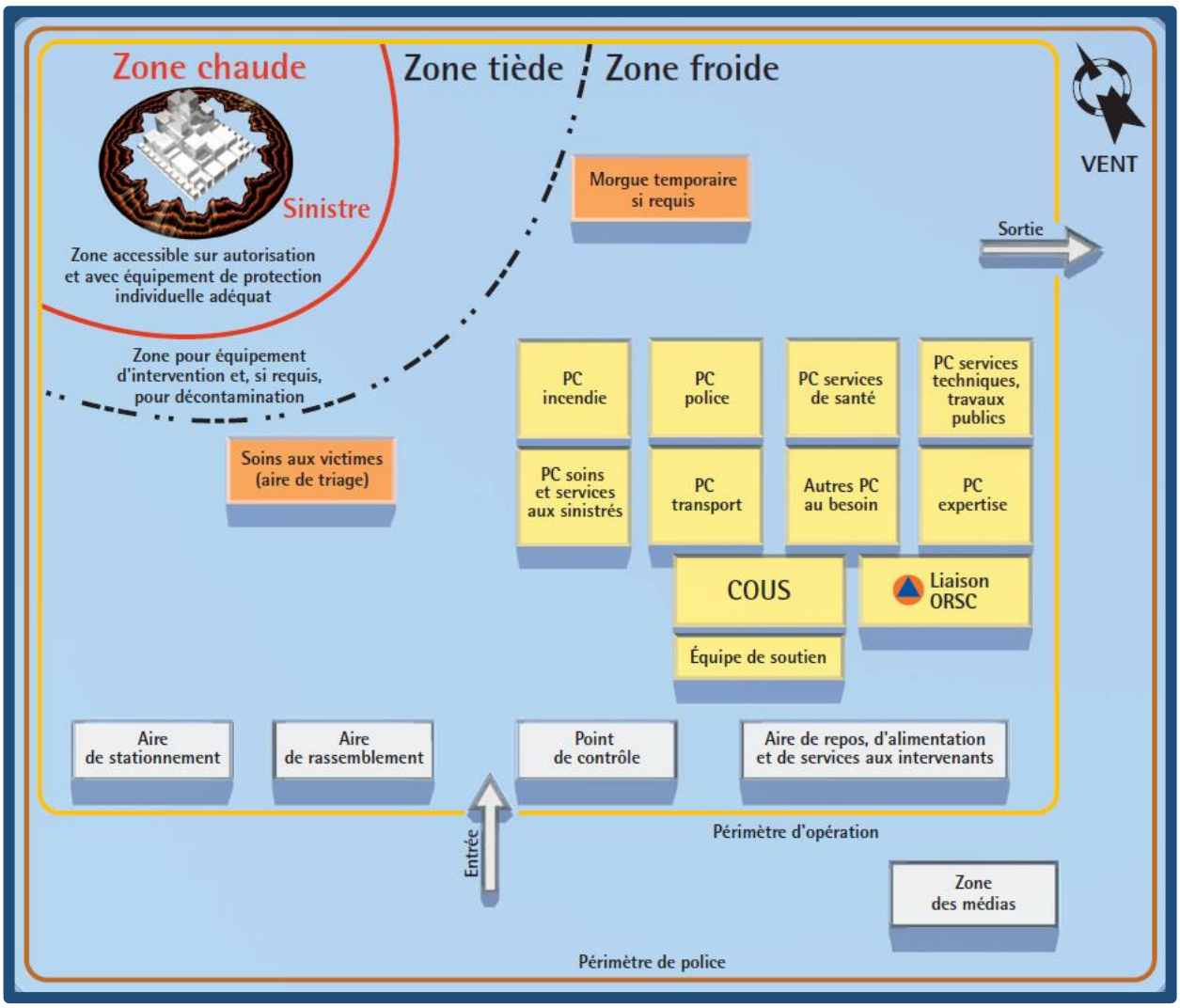
- Récupérer les bons de commande et factures des fournisseurs tous les jours
- Liste des équipements de protection individuelle
- Cartes d'appels de la centrale
- Photos de la table du poste de commandement aux différentes étapes d'intervention
- Poste de commandement informatisé (copie des données informatiques)
- Photos des lieux
- Vidéos des employés, citoyens ou services experts (ex. drones)
- Liste des prêts d'équipements
- Registre des communications téléphoniques
- Fiches signalétiques (guide des matières dangereuses)
- Rapport d'inspection de prévention précédant l'événement (lieux, édifice, équipements)
- Coordonnées des propriétaires
- Rapport d'intervention
- Rapport de maintenance d'équipements préalable à l'intervention
- Services externes en entraide (demander la même rigueur au niveau des pièces à conserver)
- Fournisseurs privés utilisés liés à l'intervention
- Voies de circulation
- Cartographie avec les zones d'intervention (chaude, PC, triage, récupération des citoyens, etc.)
- Points de rassemblement
- Moyens de communication aux citoyens (méthodes utilisées et répartition, ex. porte-à-porte ou porte-voix)
- Registre des opérations (Qui ? Quoi ? Quand ? Où ? Comment ?)

©Priorité StraTJ inc.

AMÉNAGEMENT DU SITE DE SINISTRE

L'aménagement du site du sinistre permet à tous ceux appelés à intervenir sur le terrain de connaître l'environnement dans lequel ils évolueront et les services qui seront mis à leur disposition. Cet aménagement suggère l'emplacement des différents périmètres et zones de sécurité destinés à assurer la sécurité de la population et des intervenants d'urgence. La figure 1 montre un modèle d'aménagement d'un site de sinistre impliquant des matières dangereuses.

Figure 1 : Exemple d'un aménagement d'un site de sinistre impliquant des matières dangereuses



©Priorité StraTJ inc.

L'aménagement du site relève du coordonnateur de site et tient compte des périmètres établis par les intervenants d'urgence à leur arrivée. L'emplacement des divers éléments peut varier selon le sinistre ou l'événement d'urgence et les modalités prévues dans le plan de sécurité civile, mais, de manière générale, on y retrouve :

- Périmètre de police : établi par les policiers pour interdire l'accès aux personnes non autorisées.
- Périmètre d'opération : réservé uniquement aux ressources d'urgence appelées sur le site. Se divise en trois zones : chaude, tiède et froide.
- Zone chaude : la plus près du sinistre, réservée aux intervenants d'urgence autorisés possédant les équipements appropriés.
- Zone tiède : périphérique à la zone chaude, elle permet de rapprocher les équipements nécessaires à l'intervention et, au besoin, une transition entre la zone chaude et la zone froide (ex. : décontamination dans le cas de l'implication de matières dangereuses). Elle est également réservée aux intervenants autorisés compte tenu de la proximité du danger.
- Zone froide : lieu où sont installés le COUS et les PC ainsi que d'autres services aux intervenants (ex. : aires de repos et d'alimentation). Les bénévoles autorisés peuvent entrer dans la zone froide afin d'assurer certains services aux sinistrés et aux intervenants.
- COUS : Centre des opérations d'urgence sur le site.
- PC : Poste de commandement (un par catégorie d'intervenants).

Les intervenants d'urgence établissent le PÉRIMÈTRE D'OPÉRATION entourant les zones de travail. Il est réservé exclusivement aux ressources d'urgence. Il peut être délimité par un ruban jaune ou des cônes de sécurité. Les premiers soins et les services urgents aux personnes sinistrées y sont donnés.

Facteurs à considérer pour l'aménagement du site de sinistre :

- Environnement
- Espace
- Installations existantes
- Services essentiels
- Sécurité
- Santé et sécurité
- Questions juridiques

Composantes de l'aménagement du site de sinistre :

- Périmètres (extérieurs et intérieurs)
- Points de contrôle
- Centre de commandement
- Aire de rassemblement
- Aire de stationnement
- Aire de triage
- Centre des médias
- Aire de logistique
- Repos et alimentation
- Aire de soins personnels
- Aire de décontamination
- Morgue temporaire
- Base d'hélicoptères (le cas échéant)

©Priorité StraTJ inc.

GESTION DES OPÉRATIONS SUR LES LIEUX

La gestion des opérations d'urgence combine à la fois la mise en œuvre d'**actions réfléchies et prédéterminées** et d'**actions découlant des habiletés et aptitudes des intervenants**. Ceci implique deux volets, soit :

1- Planifier et se préparer : bien qu'aucun sinistre ne se déroule tel qu'imaginé, il est essentiel de prévoir du mieux possible ce qui pourrait se passer et comment nous pourrions y faire face
2- Développer une culture de l'urgence : apprendre des expériences des autres, procéder à des simulations, réfléchir et se former

Les principes de la gestion des opérations d'urgence

1. Le maintien du pouvoir de décision et l'implication active de la plus haute autorité de l'organisme aux prises avec la situation de sinistre

2. La nécessité de la coordination de toutes les opérations se déroulant sur et hors du site du sinistre

3. Le respect des lignes hiérarchiques établies dans la direction des services et des ressources

4. L'importance pour toutes les ressources de savoir que tous les organismes impliqués travaillent en complémentarité et en collaboration

5. Le partage des informations disponibles sur l'ensemble des composantes de la situation de sinistre

Il convient d'appliquer ces principes tout au long du déroulement d'une situation d'urgence.

©Priorité StraTJ inc.

FONCTIONS DES INTERVENANTS SUR LE SITE

INCENDIE — SERVICE OU RESPONSABLE DE LA SÉCURITÉ INCENDIE

- Extinction des incendies
- Intervention pour le contrôle des matières dangereuses
- Première décontamination des victimes et des intervenants
- Assistance en zone chaude (évacuation ou sauvetage)

POLICE — SERVICE DE POLICE OU SÛRETÉ DU QUÉBEC

- Sécurité des personnes et des biens et maintien de l'ordre
- Évacuation

SANTÉ — MSSS

- Services préhospitaliers d'urgence : triage, soins aux blessés et transport
- Soins de santé : soins infirmiers et consultations médicales
- Services psychosociaux
- Santé publique : analyse et circonscription des risques à la santé

SERVICES URGENTS AUX PERSONNES SINISTRÉES - VILLE, ASSS, CROIX-ROUGE, ORGANISATIONS COMMUNAUTAIRES, BUREAU DU CORONER, ETC.

- Hébergement temporaire sur le site
- Soutien divers
- Prise en charge des personnes décédées

SERVICES TECHNIQUES ET TRAVAUX PUBLICS — SERVICES APPROPRIÉS DE LA MUNICIPALITÉ

- Réparation des équipements et infrastructures
- Déploiement de main-d'œuvre et d'équipements techniques

TRANSPORT — TRAVAUX PUBLICS DE LA MUNICIPALITÉ ET MTQ

- Réparation et entretien du réseau routier
- Transport de rechange ou d'urgence
- Transport en commun

SERVICES ET INFRASTRUCTURES ESSENTIELS — DIVERS PARTENAIRES

- Services d'électricité (Hydro-Québec ou autre fournisseur, le cas échéant)
- Qualité de l'eau potable
- Services de gaz (Gaz Métro ou autre fournisseur, le cas échéant). etc.

QUALITÉ DE L'ENVIRONNEMENT - SERVICES DE LA MUNICIPALITÉ/MDDEP/MAPAQ

- Évaluation des contaminants dans l'eau, l'air et le sol
- Évaluation en milieu agricole ou dans le secteur bioalimentaire

©Priorité StraTJ inc.

RESSOURCES POUR EXPERTISE — SERVICES DE LA MUNICIPALITÉ OU D'AUTRES ENTITÉS

- Évaluation spécialisée si requise à proximité du sinistre, par exemple : risques pour la santé de la population par des matières dangereuses (Santé publique, MDDEP, etc.), glissement de terrain (MTQ, spécialiste en géotechnique, etc.), autres expertises.

Ces activités sont présentées à titre indicatif et ne sont nullement exhaustives. Pour un complément d'information, le lecteur est invité à consulter les publications de sa municipalité ou du MSP.

Selon le système de commandement qui leur est propre, ces diverses catégories d'intervenants doivent par ailleurs soutenir le COORDONNATEUR DE SITE dans l'élaboration du plan d'action, en participant aux réunions de coordination des opérations, et mettre en œuvre leur partie du plan d'action. Le coordonnateur de site doit quant à lui en référer au COORDONNATEUR DE SÉCURITÉ CIVILE qui assure la coordination de toutes les interventions sur le territoire de la municipalité. Il a pour mandat, entre autres, de recommander à ses autorités les mesures à prendre et de soutenir les activités sur le site du sinistre en fournissant les ressources requises.

La coordination de l'ORSC est quant à elle assurée par le COORDONNATEUR RÉGIONAL DE l'ORSC, fonction occupée par le directeur régional de la sécurité civile du ministère de la Sécurité publique. Son rôle consiste à réunir l'ORSC, lorsque requis, afin de coordonner l'action gouvernementale au palier régional en mettant en œuvre, en tout ou en partie, les activités prévues au PRSC.

L'OSCQ est finalement dirigée par le COORDONNATEUR GOUVERNEMENTAL DE LA SÉCURITÉ CIVILE. Cette fonction est assurée par le sous-ministre associé à la direction générale de la sécurité civile et de la sécurité incendie du ministère de la Sécurité publique. Il met en œuvre le PNSC qui soutient les actions prises par les ORSC et les besoins issus des opérations.

Le secrétaire général du gouvernement préside le CSCQ et il établit le lien avec les autorités politiques. Il est assisté dans ses tâches par le coordonnateur gouvernemental de la sécurité civile.

AUTORISATION DES INTERVENANTS SUR LE SITE

Chaque intervenant sur le site doit avoir l'autorisation d'accéder à ce dernier et doit donc pouvoir s'identifier par le moyen d'une carte d'accès et/ou d'un bracelet et/ou d'un dossard.

©Priorité StraTJ inc.

Pour faciliter la compréhension rapide du rôle de chacun, il est établi que le code de couleur suivant doit être utilisé :

Coordonnateur de site	Fond orange avec lettrage blanc	ABC
Services de sécurité incendie et secours	Fond rouge avec lettrage blanc	ABC
Intervenants de la santé	Fond blanc avec lettrage rouge	ABC
Intervenants municipaux (autre que SSI)	Fond jaune avec lettrage blanc	ABC
Transporteurs et équipe d'intervention à risques majeurs	Fond vert olive avec lettrage blanc	ABC

Si d'autres intervenants devaient se trouver sur les lieux, il serait important de veiller à ce qu'ils soient identifiés avec une couleur distincte.

Il est toutefois à noter que les membres du Service de sécurité incendie (SSI) posséderont normalement déjà leur carte d'identification incendie qui pourra leur servir d'accréditation.

Néanmoins, sur les lieux d'un sinistre majeur, il serait essentiel que les divers intervenants puissent être identifiés rapidement au moyen d'un dossard aux couleurs indiquées. Par exemple, le coordonnateur des intervenants de la santé porterait un dossard blanc avec lettrage rouge indiquant « Coordonnateur santé » et ses intervenants posséderaient le même dossard où serait indiqué leur rôle (paramédic, intervenant psychosocial, etc.).

FONCTIONNEMENT

La nomination du coordonnateur de site relève de la municipalité concernée. La personne désignée est celle jugée la plus apte à coordonner les organisations devant réaliser des activités sur le site. Le coordonnateur de site devrait normalement être choisi parmi les cadres municipaux habitués aux opérations.

Il peut provenir de n'importe quel service selon les spécificités de l'intervention (pompier, policier ou autre service), les juridictions ou les besoins déterminés par l'OMSC.

La désignation d'un représentant au **Centre des opérations d'urgence sur le site (COUS)** revient à l'organisation ayant des tâches à effectuer sur le site du sinistre. La présence de cette organisation dans le périmètre d'opération est définie au plan de sécurité civile ou confirmée par le coordonnateur de site selon les besoins découlant de la situation. Le représentant doit être en mesure de prendre des décisions opérationnelles rapidement.

©Priorité StraTJ inc.

Aussi, des rencontres de coordination des opérations sur le site visent à assurer la mise en œuvre coordonnée des activités sur le terrain en optimisant les contributions des ressources. Elles permettent d'assurer une compréhension mutuelle des multiples facteurs ou dimensions de l'opération afin de convenir d'objectifs communs.

Le coordonnateur de site réunit le plus rapidement possible, au début d'un événement, et par la suite sur une base régulière, les représentants des organisations en vue de l'établissement d'un plan d'action concerté des opérations sur le site. La première réunion de coordination a pour objectifs d'évaluer la situation et d'établir les priorités, de revoir les tactiques d'intervention en cours et de planifier les prochaines actions. Les réunions subséquentes permettront d'effectuer le suivi opérationnel et de modifier le plan d'action en conséquence.

L'ORDRE DU JOUR TYPE

- Définition de la situation : interprétation globale de l'événement
- Le bilan de situation *:* analyse de l'événement, mesures prises et besoins
- Les priorités : enjeux, anticipation des problèmes et activités à réaliser
- Les grandes lignes du plan d'action : qui fait quoi, et comment
- Le partage des responsabilités : validation et confirmation des rôles
- Le moment de la prochaine rencontre de coordination : à déterminer en fonction des délais requis pour réaliser les actions

QUELQUES BESOINS DES INTERVENANTS :

- Respect de leur culture organisationnelle
- Reconnaissance des compétences
- Être écoutés
- Possibilité de faire des choix

Les participants aux réunions de coordination sur le site devraient, entre autres :

- Prendre part aux discussions
- Livrer de manière succincte leur contribution ou leurs besoins
- Viser l'objectif commun
- Cibler les priorités

©Priorité StraTJ inc.

CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DU COUS

QUAND — Lorsque la gestion d'un sinistre fait appel à des ressources autres que les premiers intervenants d'urgence (pompiers, policiers, ambulanciers), soit :

- Autres services de la municipalité
- Ministères ou organismes du gouvernement du Québec
- Secteur privé ou paragouvernemental
- Autres municipalités
- Organismes communautaires et humanitaires
- Gouvernement fédéral

Et si le sinistre présente, ou est susceptible de présenter, l'une ou l'autre des caractéristiques suivantes :

- Nombreuses victimes (sans logis, blessés, morts)
- Dommages matériels importants pouvant perturber la qualité de vie de nombreux citoyens
- Impacts sur les infrastructures essentielles
- Effets dominos
- Bris ou destruction d'installations dont les activités ou les biens sont générateurs de risques de sinistre
- Plusieurs sites touchés

COMMENT — Le coordonnateur de la sécurité civile de la municipalité où survient le sinistre a la responsabilité de confirmer la mise en place du système de coordination concertée sur le site avec la désignation du coordonnateur de site ou la confirmation de sa mobilisation.

QUI — Parmi les intervenants sur les lieux, lorsque le besoin de coordination sur le site se fait sentir, un coordonnateur de site est temporairement choisi jusqu'à la désignation formelle d'un mandataire par le coordonnateur de la sécurité civile. Le plan de mesures d'urgence ou, le cas échéant, les plans particuliers d'intervention identifient les personnes appelées à jouer le rôle de coordonnateur de site, de substituts ainsi que les ressources en soutien.

©Priorité StraTJ inc.

QUOI — Le coordonnateur de site entreprend, si ce n'est déjà fait, ou confirme les activités suivantes :

- Évaluation de la situation (constats et effets potentiels)
- Établissement du périmètre d'opération et des zones d'intervention
- Autres actions immédiates à accomplir
- Identification des organisations à mobiliser
- Mise en place du COUS
- Tenue du journal des opérations du COUS
- Préparation des rencontres subséquentes

Les intervenants ont la responsabilité de :

- Réaliser les activités relevant de leur compétence
- Contribuer à la définition globale de la situation
- Faire part rapidement des problèmes ou enjeux émergents
- Participer à la préparation du plan d'action concerté
- Soutenir la coordination sur le site

Référence : Ministère de la Sécurité publique

©Priorité StraTJ inc.

MISSION INCENDIE

Pour toutes les missions, de façon générale :

- Participer activement à la rédaction du Plan de mesures d'urgence (PMU) et au développement des plans particuliers d'intervention (PPI)
- Bonifier son bottin des ressources pour anticiper les besoins de services et d'équipements 24 h/24 7 j/7 et s'assurer de le maintenir à jour (valider au fichier central)
- Contracter et/ou mettre à jour les ententes avec les partenaires relatifs à sa mission
- Participer aux formations, simulations et autres rencontres préparatoires
- En situation d'urgence, participer aux cycles de planification de l'OMSC au CCMU
- Collaborer avec les autres responsables de missions
- Assurer un suivi régulier avec le coordonnateur SC
- Assurer la santé et la sécurité de son personnel
- Tenir un journal des opérations de sa mission
- Rédiger les rapports et les statistiques au besoin
- Noter les problématiques et apporter des suggestions d'amélioration
- Participer à la rétrospective de l'événement et réaliser les actions qui en découleront
- Effectuer la mise à jour de sa mission en fonction des recommandations
- Assurer son remplacement ainsi que la relève de son équipe s'il y a lieu (substituts des responsables de sa mission lors des absences, et pendant l'événement)
- S'assurer d'avoir les ressources humaines (employés et/ou bénévoles) et matérielles requises à sa mission
- S'assurer du soutien psychologique de son personnel à la suite des événements

Avant le sinistre (en préparation) :

- Participer à la planification des mesures d'urgence
- Identifier et participer à la prévention et à l'atténuation des risques
- Participer à la préparation des scénarios opérationnels de la mission *Incendie* (garde en caserne, entraide, équipements et ressources humaines en fonction du type de sinistre)
- Participer à l'élaboration des PPI (plans particuliers d'intervention) pour la municipalité
- S'assurer de bien connaître ses générateurs de risques (industries et autres) et d'avoir leurs coordonnées 24/7
- Utiliser les visites de prévention incendie et d'inspection pour faire de la sensibilisation en sécurité civile et recueillir des informations (clientèles vulnérables, personnes à mobilité réduite, etc.)
- Prévoir les ressources requises sur les lieux d'un sinistre
- Prévoir le personnel et le matériel requis pour un centre des opérations
- S'assurer de vérifier, par des exercices, l'efficacité des scénarios opérationnels
- Assurer la formation des substituts
- Contribuer et encourager le développement d'un protocole d'intervention hors du réseau routier et des objectifs touchant la sécurité civile dans le SCRI

©Priorité StraTJ inc.

Pendant le sinistre :

- Obtenir l'information concernant la situation (impact unique ou multiple, périmètre, nombre de citoyens potentiellement touchés, possibilité d'aggravation, etc.)
- Mobiliser et déployer son service
- Demander l'entraide SSI
- Faire appel aux autres intervenants d'urgence requis (services ambulanciers, police, etc.)
- Aviser le coordonnateur des mesures d'urgence
- Déterminer le périmètre de sécurité
- Recommander l'évacuation ou le confinement
- Le cas échéant, coordonner l'évacuation
- Requérir le soutien de la mission *Police* pour procéder aux évacuations et sécuriser les lieux, au besoin
- Désigner un coordonnateur des opérations sur les lieux
- Déterminer les zones (chaude, tiède, triage, etc.)
- Développer une ou des stratégies d'intervention
- Évaluer les ressources requises et demander l'entraide et les services nécessaires
- Coordonner, contrôler et diriger les forces d'intervention sur les lieux d'un sinistre
- Mettre en place un centre d'opération
- Informer le coordonnateur de l'évolution de la situation et des moyens mis en œuvre pour contrer le sinistre
- Fournir les services de premiers répondants aux victimes
- Superviser les opérations de recherche et sauvetage des personnes sur le site si nécessaire
- Prévenir et maîtriser les incendies
- Surveiller la disponibilité des ressources en eau
- Contenir la situation en cas de déversement de matières dangereuses
- Évaluer les risques d'effondrement de structures et d'infrastructures
- Assurer la sécurité de son personnel sur les lieux
- Demander et coordonner les autres services incendie qui lui sont nécessaires
- Aider les autres services d'urgence aux besoins
- Tenir le journal des opérations
- Prévoir le soutien psychologique pour ses pompiers
- Se présenter au CCMU pour le cycle de planification/tour de table
- Maintenir une communication et collaboration étroite avec le responsable de la mission *Travaux publics*
- Assurer la continuité des opérations au niveau du Service incendie (réponse aux appels réguliers)

©Priorité StraTJ inc.

Après le sinistre :

- Analyser et vérifier la sécurité des lieux (inspections)
- Évaluer les besoins et dresser un plan de mesures de rétablissement sur les lieux
- Participer à la planification de réintégration des citoyens, s’il y a lieu
- Organiser la rétrospective dans son service
- Participer aux mesures de rétablissement
- Assurer la décontamination des lieux, si nécessaire
- Fermer le centre d’opération
- Assister le coordonnateur dans la cueillette d’information concernant le sinistre et ses conséquences

©Priorité StraTJ inc.

LISTE DES ÉQUIPEMENTS, FOURNITURES ET PIÈCES À CONSERVER POUR REDDITION DE COMPTES

Préparation préventive

- Plans particuliers d'intervention
- Ententes et plans de mesures d'urgence avec les générateurs de risques
- Ententes de service
- Radios fonctionnelles et supplémentaires
- Communications possibles avec les autres missions (fréquence radio)
- Piles de rechange et chargeur fonctionnel à long terme (panne d'électricité)
- Plans et cartes des conduits et des endroits de fermetures
- Cartes des zones à risque et infrastructures à maintenir en cas de sinistre

Pièces à conserver pour reddition de compte

- Récupérer les bons de commande et factures des fournisseurs tous les jours
- Liste des équipements de protection individuelle
- Cartes d'appels de la centrale
- Photos de la table du poste de commandement aux différentes étapes d'intervention
- Poste de commandement informatisé (copie des données informatiques)
- Photos des lieux
- Vidéos des employés, citoyens ou services experts (ex. drones)
- Liste des prêts d'équipements
- Registre des communications téléphoniques
- Fiches signalétiques (guide des matières dangereuses)
- Rapport d'inspection de prévention précédant l'événement (lieux, édifice, équipements)
- Coordonnées des propriétaires
- Rapport d'intervention
- Rapport de maintenance d'équipements préalable à l'intervention
- Services externes en entraide (demander la même rigueur au niveau des pièces à conserver)
- Fournisseurs privés utilisés liés à l'intervention
- Voies de circulation
- Cartographie avec les zones d'intervention (chaude, PC, triage, récupération des citoyens, etc.)
- Points de rassemblement
- Moyens de communication aux citoyens (méthodes utilisées et répartition, ex. porte-à-porte ou porte-voix)
- Registre des opérations (Qui ? Quoi ? Quand ? Où ? Comment ?)

©Priorité StraTJ inc.

CASERNE — SPÉCIFICATIONS

COORDONNÉES	
Adresse	27, rue Saint-Jean-Baptiste, Chartierville
Téléphone	N/A
Télécopieur	N/A
Personne contact 1	Simon Lafrenière (DSSI)
Téléphone	819 239-3197
Personne contact 2	Dominique Charland (Resp. TP)
Téléphone	819 656-2346
Distance du CCMU	0 km
Risques environnants (ex. : zone inondable, rayon impact industrie, etc.)	Accident de transport routier majeur, incendie majeur
INSTALLATIONS	
Stationnement (capacité)	Même que CCMU (10 au total)
Rampe d'accès (mobilité réduite) ?	Au niveau du sol
Génératrice et branchement ?	Éclairage
Télécommunication : Téléphone fixe ? Cellulaire (incendie) ? Radiocommunications ?	Cellulaire personnel aucun réseau Équipement de radiocommunication disponible : - Incendie : 7 radios mobiles + 1 fixe dans le camion - Travaux publics : 1 radio mobile, 1 fixe dans le véhicule et 1 fixe dans bureau DG Au besoin les deux réseaux peuvent communiquer ensemble
Informatique : Poste ordinateur fixe ? Portable ? Imprimante/photocopieur ? Wifi (code) ?	Utilisation du portable de la municipalité au besoin Pas de Wifi

©Priorité StraTJ inc.

Locaux : Salle de repos/cuisinette ? Lits ? Bureaux ? Salle de réunion ? Toilettes ? Douches ?	Deux petits bureaux et garage lui-même
Au besoin, la caserne pourrait-elle servir de centre de distribution ?	Au besoin les équipements pourraient être sorti pour le permettre
ÉQUIPEMENTS	
Réserve de carburant (capacité)	Réservoir de diesel (950L) – remplissage périodique aux deux mois
Liste des équipements destinés à la sécurité civile : (ex. : lits de camp, affichage, canots pneumatiques, etc.)	➢ Signalisation ➢ Un VTT en multiservice à Hampden ➢ Véhicules : niveleuse et camionnette
Autres précisions sur les équipements (le cas échéant)	Centre communautaire : - Panneau d'affichage - Un lit de camp

©Priorité StraTJ inc.

MISSION POLICE/SÉCURITÉ

Pour toutes les missions, de façon générale :

- Participer activement à la rédaction du Plan de mesures d'urgence (PMU) et au développement des plans particuliers d'intervention (PPI)
- Bonifier son bottin des ressources pour anticiper les besoins de services et d'équipements 24 h/24 7 j/7 et s'assurer de le maintenir à jour (valider au fichier central)
- Contracter et/ou mettre à jour les ententes avec les partenaires relatifs à sa mission
- Participer aux formations, simulations et autres rencontres préparatoires
- En situation d'urgence, participer aux cycles de planification de l'OMSC au CCMU
- Collaborer avec les autres responsables de missions
- Assurer un suivi régulier avec le coordonnateur SC
- Assurer la santé et la sécurité de son personnel
- Tenir un journal des opérations de sa mission
- Rédiger les rapports et les statistiques au besoin
- Noter les problématiques et apporter des suggestions d'amélioration
- Participer à la rétrospective de l'événement et réaliser les actions qui en découleront
- Effectuer la mise à jour de sa mission en fonction des recommandations
- Assurer son remplacement ainsi que la relève de son équipe s'il y a lieu (substituts des responsables de sa mission lors des absences, et pendant l'événement)
- S'assurer d'avoir les ressources humaines (employés et/ou bénévoles) et matérielles requises à sa mission
- S'assurer du soutien psychologique de son personnel à la suite des événements

Avant le sinistre (en préparation) :

- Participer à l'identification des zones à risques en matière de sécurité des personnes et des biens
- S'assurer de connaître les établissements à risques élevés et très élevés
- Participer à l'élaboration d'un plan d'évacuation par zone
- Évaluer et recommander les actions préventives en matière de sécurité des personnes et des biens
- Participer aux simulations des mesures d'urgence avec l'OMSC
- Participer aux rencontres de planification du Comité municipal de sécurité civile (CMSC)
- Valider avec la mission *Communications* la procédure concernant l'arrimage entre la municipalité, les services de police et les médias en cas de situation d'urgence

©Priorité StraTJ inc.

Pendant le sinistre :

- Vérifier et confirmer le sinistre selon la situation
- Faire appel aux autres intervenants d'urgence requis (services ambulanciers, service incendie, etc.)
- Collaborer et maintenir un lien constant avec le coordonnateur de SC
- Évaluer la situation et les besoins de personnel, intervention, équipements, etc.
- Établir et maintenir le périmètre de sécurité
- Procéder aux déviations de la circulation et/ou fermetures de routes
- Procéder aux évacuations ou au confinement de la population
- Affecter les ressources requises
- Prévenir le pillage et le vandalisme
- Assurer la protection et la surveillance de certaines installations stratégiques (ex. : la présence d'un officier au CCMU pendant le sinistre et au centre de services aux sinistrés si nécessaire)
- Participer à mettre sur pied un système d'autorisation selon les zones d'accès et le faire respecter
- Procéder à l'enquête sur l'identification de la cause du sinistre et les décès selon les niveaux de services
- Mettre sur pied une morgue temporaire et en assurer la sécurité
- Assurer le lien avec le bureau du coroner
- S'assurer d'arrimer les communications aux médias avec la mission *Communications* pour s'assurer de véhiculer la même information
- Lorsque coordonnateur de site, s'assurer d'une coordination unifiée en partenariat avec la municipalité

Après le sinistre :

- Participer à la planification de la réintégration des citoyens, s'il y a lieu
- Maintenir l'ordre et la paix
- Participer aux mesures de rétablissement
- Assister le coordonnateur dans la cueillette d'information concernant le sinistre et ses conséquences
- Participer à l'analyse du fonctionnement des mesures d'urgence d'un point de vue de la mission *Sécurité des personnes et des biens* et recommander les meilleures pratiques préventives

©Priorité StraTJ inc.

LISTE DES ÉQUIPEMENTS, FOURNITURES ET PIÈCES À CONSERVER POUR REDDITION DE COMPTES

Préparation préventive

- Plans particuliers d'intervention
- Ententes et plans de mesures d'urgence avec les générateurs de risques
- Ententes de service
- Radios fonctionnelles et supplémentaires
- Communications possibles avec les autres missions (fréquence radio)
- Piles de rechange et chargeur fonctionnel à long terme (panne d'électricité)
- Plans et cartes des conduits et des endroits de fermetures
- Cartes des zones à risques et infrastructures à maintenir en cas de sinistre

Pièces à conserver pour reddition de compte

- Récupérer les bons de commande et factures des fournisseurs tous les jours
- Liste des équipements de protection individuelle
- Cartes d'appels de la centrale
- Photos de la table du poste de commandement aux différentes étapes d'intervention
- Poste de commandement informatisé (copie des données informatiques)
- Photos des lieux
- Vidéos des employés, citoyens ou services experts (ex. drones)
- Liste des prêts d'équipements
- Registre des communications téléphoniques
- Fiches signalétiques (guide des matières dangereuses)
- Rapport d'inspection de prévention précédant l'événement (lieux, édifice, équipements)
- Coordonnées des propriétaires
- Rapport d'intervention
- Rapport de maintenance d'équipements préalable à l'intervention
- Services externes en entraide (demander la même rigueur au niveau des pièces à conserver)
- Fournisseurs privés utilisés liés à l'intervention
- Voies de circulation
- Cartographie avec les zones d'intervention (chaude, PC, triage, récupération des citoyens, etc.)
- Points de rassemblement
- Moyens de communication aux citoyens (méthodes utilisées et répartition, ex. porte-à-porte ou porte-voix)
- Registre des opérations (Qui ? Quoi ? Quand ? Où ? Comment ?)

©Priorité StraTJ inc.

MISSION POLICE—SPÉCIFICATIONS

IDENTIFICATION	
Services de police : Précisez (municipalité, région) :	Sûreté du Québec Poste MRC du Haut-Saint-François
Adresse (point de service attitré)	440, rue Craig Nord Cookshire, J0B 1M0
Téléphone	819 875-3331
Télécopieur	819 875-5711
Personne responsable	Sergent Simon Champagne
Coordonnées	Bur. : 819 875-3331
Parrain (SQ)	Dave Cusson Collard
Coordonnées	Bur. : 819 875-3331
Couverture 911 du territoire ? Zone d'exclusion ?	Couverture complète
INSTALLATIONS	
Locaux : Salle de repos/cuisinette ? Lits ? Bureaux ? Salle de réunion ? Toilettes ? Douches ?	N/A

©Priorité StraTJ inc.

Le Service de police dispose-t-il d'une salle pouvant servir de CCMU de relève au besoin ? Si oui, précisez.	N/A
ARRIMAGE DE L'INFORMATION (MÉDIAS)	
À discuter avec le Sûreté du Québec	
IMPLICATION/PARTENARIAT EN SÉCURITÉ CIVILE	
À discuter avec le Sûreté du Québec	

MISSION TRAVAUX PUBLICS/TRANSPORT

Pour toutes les missions, de façon générale :

- Participer activement à la rédaction du Plan de mesures d'urgence (PMU) et au développement des plans particuliers d'intervention (PPI)
- Bonifier son bottin des ressources pour anticiper les besoins de services et d'équipements 24 h/24 7 j/7 et s'assurer de le maintenir à jour (valider au fichier central)
- Contracter et/ou mettre à jour les ententes avec les partenaires relatifs à sa mission
- Participer aux formations, simulations et autres rencontres préparatoires
- En situation d'urgence, participer aux cycles de planification de l'OMSC au CCMU
- Collaborer avec les autres responsables de missions
- Assurer un suivi régulier avec le coordonnateur SC
- Assurer la santé et la sécurité de son personnel
- Tenir un journal des opérations de sa mission
- Rédiger les rapports et les statistiques au besoin
- Noter les problématiques et apporter des suggestions d'amélioration
- Participer à la rétrospective de l'événement et réaliser les actions qui en découleront
- Effectuer la mise à jour de sa mission en fonction des recommandations
- Assurer son remplacement ainsi que la relève de son équipe s'il y a lieu (substituts des responsables de sa mission lors des absences, et pendant l'événement)
- S'assurer d'avoir les ressources humaines (employés et/ou bénévoles) et matérielles requises à sa mission
- S'assurer du soutien psychologique de son personnel à la suite des événements

Avant le sinistre (en préparation) :

- Inventorier les équipements disponibles au sein de la municipalité (ex. : ressources externes - grues)
- S'assurer de la disponibilité des équipements
- Négocier des ententes selon les besoins
- Évaluer les besoins d'équipements en signalisation
- Assurer la disponibilité des plans d'infrastructures urbaines et les tenir à jour
- S'assurer de la vérification et de l'entretien périodique des équipements (se référer à la section *Programme de maintien et mise à jour*)
- Veiller à avoir en tout temps une réserve suffisante en carburant
- Connaître les besoins de génératrices, les capacités de chacune d'elles (se référer au document *Génératrice* en annexe) et les tester régulièrement
- Créer des liens géomatiques dynamiques

©Priorité StraTJ inc.

Pendant le sinistre :

- Appliquer des mesures de contrôle et de surveillance sur les réseaux publics
- Évaluer les dommages et réparer en fonction des priorités des services publics
- Recommander et acheter les équipements selon les besoins de sa mission
- Effectuer les réfections temporaires lorsque requis (routes, bâtiments, réseaux)
- Fournir des équipements (rétrocaveuse, camion à benne, grue, etc.)
- Examiner les routes, ponts, infrastructures routières, aqueduc et égouts afin d'en assurer l'utilisation continue ou d'en imposer la fermeture
- Fournir les informations pour régler les problèmes relatifs à l'aqueduc, aux égouts et à la voirie
- Maintenir une communication et collaboration étroite avec le responsable de la mission *Incendie*

Signalisation/circulation

- Valider les voies de circulation à utiliser et celles à fermer
- Assurer l'accessibilité des chemins et voies de secours (dégagement des débris, déneigement, etc.)
- Maintenir les accès aux artères principales ou celles spécifiées par le coordonnateur de site
- Construire des chemins temporaires si nécessaire
- Communiquer avec les compagnies de transport en commun pour les aviser des fermetures de route et des détours
- Interrompre les services publics si nécessaire
- Assurer la signalisation des voies de détour et des barrages de contrôle d'accès
- Assurer l'accès routier au lieu du sinistre
- Faire appel aux policiers ou à des agents de sécurité selon les besoins d'effectifs pour les contrôles d'accès (selon les situations, demander les véhicules identifiés, camion flèche, etc.)

Bâtiments, structures et infrastructures

- Assurer l'accès sécuritaire aux bâtiments utilitaires de la ville (CCMU, caserne incendie, centre d'hébergement aux sinistrés, centre de presse et sites de relève au besoin)
- Assurer l'entretien des bâtiments (réparation et entretien ménager, le cas échéant)
- S'assurer de vérifier les batteries de secours et le démarrage de la génératrice
- Assurer l'alimentation continue en énergie (ex. : génératrice, carburant, etc.)
- Évaluer les besoins d'inspection
- Demander les expertises d'inspection, d'avis techniques et d'assistance technique sur les infrastructures de la municipalité au besoin
- Fournir les plans requis ou pertinents
- Fournir la main-d'œuvre et l'expertise technique en matière de mécanique du bâtiment (électricité, ventilation, chauffage, plomberie, climatisation, structure au CCMU et au centre d'hébergement en priorité)

©Priorité StraTJ inc.

Aqueduc et égouts

- Vérifier l'alimentation en eau potable et maintenir la distribution
- Prévoir un plan de distribution d'eau potable en collaboration avec les autres missions
- Contacter les fournisseurs requis
- Prendre les informations logistiques avec les fournisseurs en prévision des besoins
- Assurer et maintenir le traitement des eaux usées
- Réparer ou corriger les dommages causés aux services d'aqueduc et d'égouts
- S'assurer d'être capable d'endiguer, colmater les égouts afin de prévenir la propagation de contaminant (prévoir le fournisseur qui possède les équipements et l'expertise)
- S'assurer d'être capable de pomper les égouts — inondation – matières dangereuses, contaminant, etc. — pluvial sanitaire
- Dégager les puisards obstrués par des débris
- Vérifier et signaler les quantités de réserve d'eau disponible pour les incendies
- Fournir les données et plans sur les infrastructures publiques (réseau d'aqueduc, égouts, etc.)
- S'assurer d'avoir les coordonnées d'urgence des fournisseurs de sable, boudin de captation, Urgence-environnement, etc.

Après le sinistre :

- Vérifier et inspecter les édifices publics et privés et recommander leur accessibilité ou non
- S'assurer d'inspecter les réseaux routiers et recommander les accès ou non
- Coordonner les activités de décontamination, de nettoyage et de ramassage des ordures
- Évaluer les dommages aux infrastructures de la municipalité et collaborer à la mise en place d'un plan de rétablissement
- Rétablir les services publics
- Réparer les voies de transport sous la juridiction de la municipalité

©Priorité StraTJ inc.

VOLET TRANSPORT

Avant le sinistre (en préparation) :

- Répertorier tous les types de véhicules de transport disponibles dans la municipalité (industries, commerces, citoyens)
- Ajouter les propriétaires au bottin des ressources et noter les types de véhicules
- Préparer des ententes de service avec les principales compagnies de transport
- Estimer les besoins de transport par zone d'évacuation potentielle (ex. : secteur d'immeubles à logement – clientèles vulnérables à besoin de transport collectif probablement plus nombreux)
- Déterminer les besoins en transport des services d'urgence et les sources possibles de ravitaillement, d'entretien et de réparation des moyens de transport disponibles
- Assurer le bon fonctionnement du matériel roulant

Pendant le sinistre :

- Évaluer et valider les besoins en quantité pour d'éventuelles évacuations
- Valider les voies de circulation à utiliser avec le coordonnateur du COUS
- Fournir le transport en fonction de l'évaluation des besoins et indiquer les voies à utiliser
- Contacter les propriétaires et confirmer le service
- Coordonner les déplacements :
  - Définir les points de rassemblement sécuritaires
  - Transmettre l'information aux *Communications* et aux *Services aux sinistrés*
- Vérifier les besoins spécifiques et fournir les véhicules nécessaires pour le transport de mobilier, équipement, personnes, personnes à mobilité réduite, sinistrés, etc.

Après le sinistre :

- Compiler les besoins de transport pour cet événement
- Prévoir les besoins de transport par zone évacuée en planification de la réintégration
- Mettre à jour les coordonnées des fournisseurs
- Valider les besoins d'ententes de service s'il y a lieu

©Priorité StraTJ inc.

LISTE DES ÉQUIPEMENTS, FOURNITURES ET PIÈCES À CONSERVER POUR REDDITION DE COMPTES

Préparation préventive

- Liste des équipements (voir registre interne)
- Ententes de service MU (ex. : caméra pour captation sous-terraine)
- Cartographie — systèmes d'égouts, aqueduc, réseaux sous-terrain et endroits de fermetures
- Radios fonctionnelles et supplémentaires
- Communications possibles avec les autres missions (fréquence/canal radio)
- Piles de rechange et chargeur fonctionnel à long terme (panne d'électricité)
- Liste des lieux où les accès doivent être maintenus ouverts et libres à la circulation
- Vêtements de sécurité en quantité suffisante
- Système d'éclairage autonome en quantité suffisante
- Génératrice(s)
- Pièces de réparation fréquentes, pour véhicules et équipements

Pièces à conserver pour la reddition de compte

- Toute trace de communications (registre des appels téléphoniques)
- Horaire et affectation des tâches, feuilles de temps (système habituel avec le code de référence spécifique au sinistre)
- Journal de bord (décisions, dépenses en gardant en mémoire « qui, quoi, quand, comment et où »)
- Rapport d'analyse d'eau potable, de la qualité de l'air, etc.
- Copie de sécurité informatique
- Compte rendu de réunions
- Photos, vidéos des lieux
- Photos des différents tracés d'intervention sur les cartes
- Plans de bâtiments, conduites souterraines, etc.
- Lectures des détections de gaz
- Toute facture ou trace d'achat
- Ententes de service
- Liste des prêts, achats et locations d'équipements (industries, entreprises, commerces, particuliers)
- Liste de vérification entretien (conformité selon les fréquences obligatoires)
- Accident de travail (même mineur)
- Les détails de tous les types de transport utilisés : lieux de départ-arrivée, heures et quantités de personnes, nom des chauffeurs, etc.

©Priorité StraTJ inc.

- Copie de convention collective (s'il y a lieu)
- Lieux d'intervention (ex. : voyage de sable déchargé à quel endroit ?)
- Demander les copies de bons de commande des fournisseurs à la fin de chaque jour d'intervention
- Toute trace de prise de décision et des éléments facteurs de décisions
- Demander aux services en entraide ou municipalités sœurs d'exercer la même rigueur

©Priorité StraTJ inc.

GARAGE MUNICIPAL – SPÉCIFICATIONS

COORDONNÉES	
Adresse	Même bâtiment que la caserne. Se référer à la section Incendie pour tous les détails.
Téléphone	
Télécopieur	
Personne contact 1	
Téléphone	
Personne contact 2	
Téléphone	
Distance du CCMU	
Risques environnants (ex. : zone inondable, rayon impact industrie, etc.)	
INSTALLATIONS	
Stationnement (capacité)	
Rampe d'accès (mobilité réduite) ?	
Génératrice et branchement ?	
Télécommunications : Téléphone fixe ? Cellulaire (voirie) ? Radiocommunications ?	
Informatique : Poste ordinateur fixe ? Portable ? Imprimante/photocopieur ? Wifi (code) ?	

©Priorité StraTJ inc.

Locaux : Salle de repos/cuisinette ? Lits ? Bureaux ? Salle de réunion ? Toilettes ? Douches ?	
Au besoin, le garage municipal pourrait-il servir de centre de distribution ?	
ÉQUIPEMENTS	
Réserve de carburant (capacité)	
Liste des équipements destinés à la sécurité civile : (ex. : lits de camp, affichage, sacs de sable, etc.)	➢ ➢ ➢ ➢ ➢ ➢
Autres précisions sur les équipements (le cas échéant)	

©Priorité StraTJ inc.

MISSION COMMUNICATIONS

Pour toutes les missions, de façon générale :

- Participer activement à la rédaction du Plan de mesures d'urgence (PMU) et au développement des plans particuliers d'intervention (PPI)
- Bonifier son bottin des ressources pour anticiper les besoins de services et d'équipements 24 h/24 7 j/7 et s'assurer de le maintenir à jour (valider au fichier central)
- Contracter et/ou mettre à jour les ententes avec les partenaires relatifs à sa mission
- Participer aux formations, simulations et autres rencontres préparatoires
- En situation d'urgence, participer aux cycles de planification de l'OMSC au CCMU
- Collaborer avec les autres responsables de missions
- Assurer un suivi régulier avec le coordonnateur SC
- Assurer la santé et la sécurité de son personnel
- Tenir un journal des opérations de sa mission
- Rédiger les rapports et les statistiques au besoin
- Noter les problématiques et apporter des suggestions d'amélioration
- Participer à la rétrospective de l'événement et réaliser les actions qui en découleront
- Effectuer la mise à jour de sa mission en fonction des recommandations
- Assurer son remplacement ainsi que la relève de son équipe s'il y a lieu (substituts des responsables de sa mission lors des absences, et pendant l'événement)
- S'assurer d'avoir les ressources humaines (employés et/ou bénévoles) et matérielles requises à sa mission
- S'assurer du soutien psychologique de son personnel à la suite des événements

Avant le sinistre (en préparation) :

- Créer un plan d'informations préventives aux citoyens et aux employés municipaux et le mettre en œuvre (trousse 72 heures, mesures de confinement, plan de mesures d'urgence en préparation à la municipalité, etc.)
- Préparer des plans de communication par clientèle cible (citoyens, sinistrés, clientèles vulnérables, employés municipaux, médias, etc.)
- Préparer des communiqués et messages pour les différents types de sinistres
- Choisir les outils de communication d'alerte (voir ci-dessous) et en faire la promotion auprès des citoyens (Facebook, Twitter, site Internet, logiciel d'envoi de masse, Québec en alerte, etc.)
- S'assurer d'avoir un accès disponible aux réseaux sociaux et au site internet de la municipalité en tout temps (24/7)
- Déterminer en collaboration avec le coordonnateur le processus d'approbation des messages à diffuser en cas de sinistre
- Définir le nombre de personnes nécessaires et attitrer des tâches
- Dresser la liste des médias qui doivent être contactés et alimenter le bottin des ressources
- Identifier les porte-paroles officiels et rédiger des modèles de déclarations

©Priorité StraTJ inc.

- Établir le lieu de conférence de presse et prévoir une solution de relève
- Établir le lieu pour le centre d'appel et prévoir une solution de relève
- Établir un plan d'aménagement et une liste de matériel nécessaire pour ces deux sites (voir liste de vérification jointe)
- Valider avec la mission *Police*, la procédure concernant l'arrimage entre la municipalité, les services de police et les médias en cas de situation d'urgence pour lesquels ils sont maître d'œuvre (par exemple, lors de décès)

Pendant le sinistre :

- Toujours valider les sources d'information et les précisions nécessaires
- Recommander et valider les messages auprès du coordonnateur SC
- Définir et transmettre les messages d'alerte à la population par tous moyens appropriés
- Toujours requérir l'approbation finale du coordonnateur avant la transmission de messages à la population
- Évaluer le nombre d'effectifs disponibles au moment de la réception de l'avis de sinistre
- Rappeler au travail toute personne requise par la situation
- Établir la stratégie à adopter en communication avec l'OMSC
- Mettre en œuvre les plans de communication par clientèles cibles
- Ouvrir un centre d'appel et de services aux citoyens et un centre de presse au besoin ;
- Coordonner la réalisation des activités de presse
- S'assurer du suivi de l'information entre le CCMU, les sinistrés, la population, les médias et le personnel interne
- Assurer un accompagnement adéquat du maire en tant que porte-parole officiel de la municipalité
- Organiser des assemblées d'information publique, au besoin
- Assigner les ressources humaines à des tâches spécifiques telles que répondre aux médias, répondre aux sinistrés, contacter les clientèles vulnérables, assurer une veille médiatique, soutenir le responsable des communications, etc.
- S'il y a lieu, s'assurer d'arrimer les communications aux médias avec la mission *Communications* des autres municipalités qui pourraient être impliquées afin de s'assurer de véhiculer la même information
- Faire appel à une firme de communications au besoin

Après le sinistre :

- Fermer le centre d'appel et de services aux citoyens et le centre de presse
- Communiquer les informations aux sinistrés concernant la réintégration de leur résidence et les réclamations d'aide financière
- Informer la population sur les modalités à suivre concernant le retour à la normale
- Informer les médias concernant la conclusion de l'événement et l'évaluation qui en a été faite au sujet de l'application du plan de sécurité civile

©Priorité StraTJ inc.

Vous trouverez dans ce document d'accompagnement (en ordre d'apparition) **:**

- ✓ Alerte et communication à la population
  - Moyens de communication d'alerte à la population
  - Communication avec les clientèles vulnérables
  - Communication avec les sinistrés
  - Communication avec les citoyens
  - Centre d'appel et de services aux citoyens
  - Assemblée d'information publique
  - Consignes sur des risques spécifiques et message de prévention aux citoyens
- ✓ Communications aux employés et intervenants de l'OMSC
- ✓ Communications avec les médias
  - Premières communications et moyens à privilégier
  - Centre de presse
  - Tenir une conférence de presse/point de presse
  - Arrimage avec le Service de police
  - Visite des lieux du sinistre
  - Liste de vérification : préparation point de presse ou conférence de presse
- ✓ Liste des équipements, fournitures et pièces à conserver pour reddition de comptes

Documents personnalisés :

- ✓ Caractérisation et priorisation des moyens de communication d'alerte à la population
- ✓ Informations sur le centre d'appel
- ✓ Informations sur le centre de presse

Modèles :

- ✓ Plan d'aménagement du centre de presse
- ✓ Registre des demandes — centre d'appel et de services aux citoyens
- ✓ Modèles du MSP :
  - Modèle d'avis d'alerte à la population
  - Modèle d'avis de convocation des citoyens
  - Modèle d'avis d'évacuation
  - Modèle d'avis de mise à l'abri
  - Modèle d'avis de réintégration
  - Modèle d'avis de communiqué de presse

**Si celle-ci fut acquise par votre municipalité, vous devriez également avoir comme outil la TROUSSE DE COMMUNICATION StraTJ comportant 50 textes facilement adaptables déclinés pour 5 plateformes et touchant 10 situations d'urgences différentes.

©Priorité StraTJ inc.

Alerte et communication à la population

Tout message d'alerte à la population doit obligatoirement contenir, minimalement, les trois éléments suivants :

1- La nature du sinistre
2- Sa localisation
3- Les consignes de sécurité à suivre

De plus, les messages d'alerte à la population doivent nécessairement suivre un processus d'approbation avant leur diffusion. Normalement, un message devrait passer à travers ces six (6) étapes :

1- Collecte de l'information
2- Choix des moyens de communication
3- Traitement de l'information (rédaction des messages dans les formats appropriés)
4- Validation des contenus
5- Approbation finale du coordonnateur des mesures d'urgence
6- Diffusion

Notez également que quatre grandes catégories de messages peuvent être transmis aux citoyens en cas de sinistre et tout au long de celui-ci, lesquels sont expliqués dans le tableau de la page suivante.

©Priorité StraTJ inc.

1- L'état de la situation ✓ Nature de l'aléa en cause ✓ Territoire touché ✓ Principaux problèmes rencontrés ou appréhendés ✓ Services essentiels municipaux affectés ✓ Nombre de personnes blessées ou déclarées décédées ✓ Nombre de personnes évacuées ✓ Nombre de résidences touchées ou isolées ✓ Commerces et établissements touchés ✓ Routes touchées (fermées ou à circulation restreinte) ✓ Évolution possible de la situation ✓ Progrès enregistrés ✓ Perspectives en ce qui a trait au rétablissement ✓ Réintégration des personnes évacuées ✓ Etc.	**2- Les mesures prises par la municipalité** ✓ Intervenants présents sur les lieux ✓ Mesures en place pour répondre aux conséquences du sinistre ✓ Mesures à venir et résultats attendus ✓ Mesures de rétablissement établies ✓ Etc.
3- Les avis et les consignes ✓ Avis d'évacuation ou de mise à l'abri ✓ Avis d'ébullition d'eau ✓ Consignes à observer en cas d'alerte ✓ Consignes à observer en cas d'évacuation ou de mise à l'abri ✓ Consignes à observer selon l'aléa en cause (inondation, glissement de terrain, tempête, panne d'électricité, accident industriel, etc.) ✓ Consignes applicables lors de la réintégration ✓ Consignes pour l'évaluation des dommages, le nettoyage, la réclamation d'assurance, et les demandes d'aide financière ✓ Etc.	**4- Les services offerts aux personnes sinistrées** ✓ Lieux où les services seront offerts ✓ Principaux numéros de téléphone à retenir ou sites Web à consulter (ligne téléphonique d'urgence pour les citoyens, aide psychosociale, aide financière, etc.) ✓ Etc.

Source : Préparer la réponse aux sinistres : Guide à l'intention du milieu municipal pour l'établissement d'une préparation générale aux sinistres, MSP, p.50-51

©Priorité StraTJ inc.

Moyens de communication d'alerte à la population

En collaboration avec le coordonnateur des mesures d'urgence, vous devez choisir les moyens de communication et vous assurer de leur mise en place. Ils devront être alimentés et vous devrez vous assurer de diffuser un message cohérent en simultané sur les différents moyens de communication. En effet, un mixte communicationnel est essentiel pour vous assurer de joindre le plus de citoyens possible (aînés, jeunes, familles, etc.).

Vous devrez également publiciser les moyens de communication que la municipalité utilisera pour informer les citoyens lors d'un sinistre. À titre d'exemple, sur le site Internet et les réseaux sociaux, nous informerons des moyens retenus tels que le poste de radio à syntoniser.

Types de communication	Clientèle rejointe	Particularités
Système de communication rapide aux citoyens	● Cible les citoyens inscrits d'une municipalité ou d'une organisation ● Peut être localisé en fonction d'un périmètre plus précis	● Peut généralement joindre les citoyens par courriel, texto et/ou appel téléphonique ● Nécessite une campagne d'inscription des citoyens ● Nécessite une procédure d'utilisation claire et des utilisateurs multiples avec accès à distance ● Nécessite parfois le téléchargement de l'application ● Nécessite les réseaux de distribution Internet, IP ou cellulaire
Site Web officiel de la municipalité	● Référence générale pour les informations officielles	● Demande au citoyen de faire la recherche et visiter le site Web ● Nécessite une portion « nouveautés » ou « actualités » et la possibilité de faire des mises à jour facilement ● Utilisé pour les messages préventifs (préparation mesures d'urgence)
**ASTUCE : Déposez-y néanmoins rapidement de l'information car il s'agit de l'une des premières sources consultées par les médias suite au lancement de l'alerte*		
Changement du message d'accueil sur la boîte vocale de la municipalité	● Toute personne tentant de contacter la municipalité par téléphone	● Permets de désengorger les lignes téléphoniques en donnant les indications de base sur la situation en cours
Médias sociaux Facebook et Twitter	● Nombre d'abonnés limité en fonction des utilisateurs de Facebook et des abonnés à la page de la municipalité	● Nécessite l'ouverture d'une page officielle et l'alimentation des nouveautés de façon régulière ● Permets de recevoir des notifications

©Priorité StraTJ inc.

Types de communication	Clientèle rejointe	Particularités
Infolettre/courriel	● Les citoyens préalablement abonnés	● Nécessite que le citoyen consulte sa boîte courriel (pas le moyen le plus efficace pour joindre rapidement)
Message radio diffusion locale	● Utilisation privilégiée pour les personnes âgées ● Rejoint les citoyens qui sont à l'écoute de la radio au moment de sa diffusion	● Moyen davantage utilisé « pendant » les situations d'urgence ● Particulièrement privilégié lors des pannes de réseau de communication cellulaire et Internet
Panneaux électroniques à messages variables	● Information locale sur la ou les voies de circulation les plus utilisées	● Installation coûteuse ● Nécessite électricité ● Informations incomplètes qui doivent référer au site Web de la municipalité
Panneaux 4' x 8' structure autoportante	● Information locale sur la ou les voies de circulation les plus utilisées seulement ● Citoyens qui se déplacent	● Utilisé principalement lors des mesures d'urgence de longue durée et pannes électriques ● Délai de réalisation ● Installation dans les endroits les plus propices à la circulation ● Information incomplète qui doit référer au site Web de la municipalité
Communiqué de presse, conférence de presse ou point de presse	● Par le biais des médias de masse (journaux, radio, télévision, Internet)	● Événements majeurs ou visibilité accrue ● Nécessite collaboration des médias
Relais de l'information par l'entremise d'organisations locales	● Citoyens membres de ces organisations	● Permet de rejoindre des clientèles spécifiques ● Ne rejoint pas un grand nombre de citoyens ● Nécessite d'avoir les coordonnées 24/7 de ces organisations
Porte-voix	● Citoyens d'une zone accessible et à proximité	● Délai long ● Utile en cas de panne électrique ou des télécommunications ● Appareils disponibles via les véhicules de police et incendie
Porte-à-porte	● Permet de joindre chaque citoyen de la zone touchée	● Délai long, mais fort probablement le plus fiable pour les vérifications d'usage ● Les services incendie en entraide sont souvent requis pour accélérer le processus selon le contexte et les besoins
**ASTUCE : pour calculer le nombre minimal d'équipes requises :* *Nb de résidences x temps par résidence (avec déplacement)*		

©Priorité StraTJ inc.

Types de communication	Clientèle rejointe	Particularités
Le temps disponible		
Dépliant/feuillet d'information	● Citoyens auxquels ils sont distribués par courrier, lors de porte-à-porte ou remis lorsque les gens viennent requérir des services (centre de services aux sinistrés, services aux citoyens, etc.)	● Nécessite des moyens d'impression ● Permet la transmission par écrit de consignes spécifiques que les citoyens pourront conserver avec eux
Sirène	● Utilisée principalement pour prévoir une réaction rapide autour des zones industrielles avec risque majeur. Avis de confinement immédiat à la population autour d'un site identifié à risque de matières dangereuses.	● Plus coûteux, mais très efficace pour le confinement ● Campagne d'information préalable pour que les citoyens comprennent bien la notion de confinement
Québec en alerte MSP	● Utilise les médias de communication (télévision, radio) ● Alerte sur les téléphones cellulaires pour un polygone localisé ● Cible une région complète	● Les citoyens qui n'écoutent pas les médias au moment de l'alerte ou qui n'ont pas accès à un cellulaire ne reçoivent pas le message ● Non efficace la nuit ● Utilisé pour les alertes météo et danger pour la vie ● Nécessite l'approbation et gestion du MSP — COG

En conclusion, aucun de ces moyens de communication n'est utilisé seul. Selon le type d'événement, la durée et la population touchée, la combinaison des moyens de communication va varier. L'important est de s'assurer d'atteindre le maximum de citoyens et, dans les situations qui l'exige, de les aviser le plus rapidement possible.

©Priorité StraTJ inc.

Communication avec les clientèles vulnérables

Les établissements à clientèle vulnérable devront être avisés un à un par des appels téléphoniques des « Services aux citoyens ». Considérant que cette démarche est légalement obligatoire, l'identification de la personne-ressource de l'établissement devra être notée ainsi que l'heure de l'appel. Une ressource doit donc être attitrée pour exécuter le tout rapidement et transmettre le bon message. Prévoir également qu'une feuille d'instructions avec les détails soit remise sur place par un intervenant de la municipalité. À titre d'exemple, les avis de non-consommation d'eau.

La liste des clientèles vulnérables sur le territoire doit être tenue à jour dans le bottin des ressources. Il est essentiel de s'assurer d'avoir les coordonnées du responsable disponible 24/7. Les clientèles vulnérables sont : établissements de santé et services sociaux, résidences pour aînés, établissements d'enseignement (primaires, secondaires et postsecondaires), centres de la petite enfance (CPE), garderies, garderies en milieu familial, personnes à mobilité réduite, centres communautaires.

En parallèle, il faut également tenir compte des personnes qui doivent composer avec une limitation quelconque dans la diffusion des messages : non-voyant, malentendant, anglophone ou allophone, etc. Les messages transmis doivent également prendre en considération, à travers les consignes, les personnes à mobilité réduite. **Au Québec, environ une personne sur dix vit avec des incapacités modérées ou graves.** Il est important de mettre en place des moyens de communication qui permettent de joindre et de répondre aux besoins de ces personnes. D'ailleurs, si possible, il serait très pertinent d'avoir une liste de ces personnes habitant la municipalité. Celle-ci pourrait être constituée à travers les visites de prévention incendie.

Communication aux sinistrés

En étroite collaboration avec la mission *Services aux sinistrés* :

- Transmettre l'information au responsable de la mission *Services aux sinistrés* pour les séances d'information
- Préciser aux sinistrés, lors de la rencontre d'information, les options suivantes s'ils sont sollicités par les médias en quête de commentaires à la sortie :
    - Accepter l'entrevue en sachant que les propos, les images et le son de l'entrevue deviennent la propriété du média et sont utilisés à sa discrétion
    - Accepter l'entrevue en y posant des conditions, par exemple interdire d'être nommé ou reconnaissable de quelque façon que ce soit
    - Refuser poliment l'entrevue
- Consulter le document de la mission de *Services aux sinistrés*, principalement la section « Séances d'information »
- Tenir et participer à des assemblées publiques d'information (pendant et après le sinistre)

©Priorité StraTJ inc.

Communication aux citoyens

- Déployer les outils de communication aux citoyens en utilisant les messages appropriés
- Aviser de l'ouverture du centre de services aux sinistrés (lieu, heures d'ouverture, etc.)
- Transmettre les consignes avant de quitter la résidence
- Transmettre les consignes avant de réintégrer la résidence
- Etc.

Centre d'appels : services aux citoyens

Les citoyens auront le réflexe de téléphoner à la municipalité pour toute demande d'information. Il faut donc prévoir une ou deux personnes et leurs substituts afin de répondre au téléphone pendant l'événement. Le système téléphonique doit être prévu en conséquence par la mission *Informatique et télécommunications*.

Prévoir un nombre adéquat de réceptionnistes à l'accueil de la municipalité afin de répondre aux citoyens, en personne, par téléphone et par courriel, lesquelles seront sous la responsabilité de la mission *Communications*.

Voici leurs principales tâches :

- Vérifier et valider toutes les informations reçues et émises
- Effectuer un résumé de la situation au personnel du service des communications
- Assurer une compréhension des défis que représente le sinistre au sein de l'OMSC
- Préparer un modèle de réponse type
- Effectuer une veille de l'ensemble des médias sociaux
- Évaluer le nombre d'appels entrant
- Noter les demandes d'informations particulières et en aviser régulièrement le responsable de mission
- Participer à la rédaction des communiqués et les faire approuver par le responsable des communications
- S'assurer d'un lien étroit avec le responsable de la mission *Communications* et apporter un soutien au besoin
- Transmettre les indications approximatives du nombre d'appels reçus

Pour ce faire, vous devez vous assurer de l'installation de l'accueil (habituellement à la réception de la mairie) et du fonctionnement :

1. Organiser physiquement le centre d'appel
2. Rendre disponibles les équipements de bureautique nécessaires
3. Valider les informations avant de les transmettre
4. S'assurer que les messages transmis sont les mêmes que ceux diffusés par les autres moyens de communication
5. Soutenir en secrétariat le travail et les autres besoins en communication (renseignements à la population, salle de presse)
6. Tenir le journal de bord des activités de communication
7. S'assurer de la connaissance des outils : lignes téléphoniques en cascade, messages préenregistrés, etc.

©Priorité StraTJ inc.

Se référer au tableau des spécificités situé plus loin dans la section mission Communications.

Se référer à la mission Informatique et télécommunications pour plus d'information sur les systèmes et plans de relève prévus.

Assemblées d'information publique

La tenue d'une assemblée d'information publique peut être un bon moyen de communiquer avec les sinistrés et les citoyens en général et de répondre à leurs questions en direct. Elle peut également permettre d'évacuer les tensions accumulées ou de mettre fin à de fausses rumeurs. Il est en ce sens important de bien choisir la personne qui animera l'assemblée (modérateur) et les intervenants présents pour s'assurer d'être en mesure de répondre aux différents questionnements et critiques qui seront soulevés. Parmi les intervenants qui peuvent être présents, on compte :

- Le maire
- Le coordonnateur municipal
- Le coordonnateur de site (incendie, police ou travaux publics selon l'événement)
- Un spécialiste du phénomène en cause (ex. : la SOPFEU pour un feu de forêt)
- Un représentant du MSP
- Un représentant de tout autre service pertinent selon la situation (santé, services aux sinistrés, Croix-Rouge, assurances, etc.)
- Un représentant des citoyens au besoin

Pour la réussite d'une assemblée d'information publique, songez aux points suivants :

- ✓ Établissez un moment où les citoyens seront davantage disponibles (ex. : en soirée après les heures de bureau)
- ✓ Assurez-vous de bien publiciser le lieu et le moment de l'assemblée
- ✓ Choisissez une salle assez grande et bien aérée
- ✓ Désignez un modérateur qui sera confortable face aux critiques et qui saura y répondre adéquatement
- ✓ Prévoyez une durée de temps adéquate pour la période de questions pour permettre aux citoyens d'exprimer leurs inquiétudes
- ✓ Si les médias sont présents, évitez que l'assemblée se transforme en conférence de presse en définissant clairement avec eux l'espace qu'ils pourront occuper lors de la réunion et prévoyez au besoin une période de questions et d'entrevues spécialement pour eux après l'assemblée

Notez que ce moyen de communication avec les citoyens est davantage adapté à des sinistres de longue durée ou à la période de rétablissement. Si vous procédez avec celles-ci, n'hésitez pas à en tenir autant que nécessaire, si possible en vous en tenant à un horaire fixe (ex. : tous les lundis à 15 h et tous les jeudis à 18 h).

Enfin, en ce qui concerne la localisation des assemblées d'information publique, il est fort probable que le meilleur endroit pour les tenir soit le lieu déjà désigné pour tenir les conférences de presse (centre de presse).

©Priorité StraTJ inc.

Consignes sur des risques spécifiques et messages de prévention aux citoyens

Selon la situation en cours, il est fort probable que la mission *Communications* doive produire des consignes aux citoyens par rapport au sinistre en cours. Pour vous faciliter la tâche, vous pouvez consulter le site du ministère de la Sécurité publique — Urgence Québec. Vous y trouverez des messages et consignes de sécurité et de prévention à transmettre aux citoyens. Vous les trouverez à l'adresse suivante :

http://www.urgencequebec.gouv.qc.ca/fr/Pages/documentation.aspx

Si votre municipalité l'a acquise, songez également à utiliser la TROUSSE DE COMMUNICATION StratJ comportant des messages préalablement rédigés s'appliquant à une variété de sinistres et de situations.

La prévention demeure l'un des meilleurs outils de préparation. Plus les citoyens seront préparés à un sinistre ou un événement, moins vous aurez à les soutenir et leur venir en aide lorsque l'événement arrivera. Une planification des communications aux citoyens doit être mise en place tout au long de l'année. Lorsqu'elle est faite de manière efficace, elle contribue à démystifier les risques potentiels et améliore la capacité d'adaptation des citoyens. La prévention doit être récurrente et continue afin d'engendrer un impact significatif.

D'ailleurs, les activités de communication préventive sont également un excellent moment pour informer préalablement les citoyens sur les moyens de communication qui seront utilisés par la municipalité en cas de sinistre. Vous pouvez également traiter de consignes de préparation générale, de risques spécifiques ou de tout autre sujet pertinent.

Communication aux employés municipaux et intervenants de l'OMSC

Tout au long de l'intervention, il est également important de penser à communiquer et faire circuler l'information aux employés et autres intervenants de l'OMSC qui sont potentiellement eux-mêmes sinistrés, et ce, en même temps qu'ils se trouvent au cœur de l'action.

Ces messages devraient :

- Donner le portrait de la situation
- Rappeler à tous les employés de la municipalité de ne pas accorder d'entrevue et de diriger les journalistes directement au responsable des communications de la municipalité
- Annoncer l'ouverture du CCMU
- Demander de noter et conserver toute pièce justificative de reddition de comptes
- Confirmer l'entraide demandée s'il y a lieu
- Aviser des équipes de secours mobilisées (ex. : Hydro-Québec, Croix-Rouge, etc.)

©Priorité StraTJ inc.

- Transmettre toute autre information logistique (utilisation des systèmes de communication, repas pour les employés, autres services pour leurs propres besoins de relève ou pour leurs familles selon la durée et l'ampleur de l'événement, etc.)

De plus, tout comme pour les citoyens, il peut être pertinent de prévoir des messages de prévention dispersés à travers l'année pour les employés, les invitant à revoir leur préparation familiale, leur rappelant leur rôle en cas de sinistre, etc.

Médias

Le ministère de la Sécurité publique (MSP) a produit un guide de relations avec les médias intitulé : *« Vous, les médias et l'urgence »*. Celui-ci devrait être lu par le responsable de la mission *Communications* et le porte-parole officiel de la municipalité (généralement le maire) ainsi que par leurs substituts, puisqu'il détaille les fonctions et la préparation nécessaire en ce sens. Vous le trouverez à l'adresse suivante :

http://www.urgencequebec.gouv.qc.ca/Fr/guideMunicipalites/Pages/default.aspx

Piège à éviter : les médias sont utilisés pour communiquer des messages importants à la population. Depuis les dernières années, les journalistes et les médias sociaux prennent beaucoup plus de place dans la gestion des mesures d'urgence, sans pour autant être conscients de leur contribution à une meilleure gestion de l'événement. Il vous appartient donc de bien utiliser ce pouvoir de communication, de canaliser les messages importants et de demander leur collaboration. Il vaut mieux prendre sa place dans la communication plutôt que de laisser la gestion de l'information aux journalistes et aux médias sociaux.

Par conséquent, il est nécessaire de :

- Analyser l'impact de la situation sur les activités de communication (nature du sinistre, nombre de victimes)
- Vérifier le besoin de recourir aux services d'experts en communications médias
- Colliger l'information reçue
- S'assurer de l'organisation des lieux physiques et du matériel nécessaire à la tenue d'un point de presse

Les moyens de diffusion à mettre en place et à alimenter :

- Points de presse et/ou conférence de presse
- Site Web de la municipalité et comptes officiels de médias sociaux (Facebook, Twitter, etc.)
- Page personnelle du maire dans les médias sociaux en ce qui a trait à la manifestation d'empathie et d'engagement

©Priorité StraTJ inc.

1re communication aux médias

Vos objectifs...

- Dresser un portrait du point de presse (quoi, où, quand)
- Donner des consignes à la population touchée
- Démontrer une prise en charge rapide de la situation
- Montrer une détermination à normaliser les choses

Les principaux messages à transmettre :

- Témoignage d'empathie du maire
- Établissement des faits et du premier bilan si connu. Tout ce qui demeure imprécis, hypothétique ou provisoire est présenté avec les précautions d'usage. Les médias tolèrent bien l'incertitude à cette étape, pourvu qu'ils puissent retracer le fil général des événements
- Présentation de consignes et de recommandations : ce que les gens doivent faire, comment ils peuvent contribuer, etc.
- Description des services à la disposition des gens, qu'ils soient en place ou à venir : lieu de rassemblement, centre d'accueil, de services ou d'hébergement, etc.
- Présentation des moyens d'information utilisés :
    - Pour informer les personnes sinistrées : préposés dans les centres de services ou à la mairie, informations sur le site Web de la municipalité et les médias sociaux de la municipalité
    - Pour informer le grand public : site Web de la municipalité, médias d'information, etc.
- Annoncer la tenue du prochain point de presse

2e communication aux médias

Vos objectifs...

- Tracer un portrait de la situation, dresser un premier bilan (les chiffres sont prisés par les médias), évoquer les répercussions observées ou pressenties sur les infrastructures et les services
- Montrer l'importance de la mobilisation (par exemple en nommant les unités et les partenaires actifs sur le terrain)
- Faire connaître (ou rappeler) les consignes et les recommandations en vigueur
- Faire connaître les services destinés aux personnes sinistrées et à la population
- Indiquer aux citoyens de la municipalité (et des environs) ce qu'ils peuvent faire pour aider (donner aux gens la possibilité d'agir)
- Faire connaître (ou rappeler) les sources d'information disponibles
- Annoncer l'activité de presse subséquente

©Priorité StraTJ inc.

Le centre de presse

Le centre de presse est le lieu désigné pour la réalisation des conférences et points de presse. En bref, il s'agit de l'endroit où vous accueillerez les journalistes… et leurs questions ! En ce sens, on vise généralement un lieu ni trop près du CCMU, ni trop près du centre de services aux sinistrés (CSS), dans le but de préserver ses occupants de l'attention médiatique.

Les lieux privilégiés seront souvent la salle du conseil, la bibliothèque municipale ou encore l'église. Il s'agira du lieu le plus propice qui n'a pas déjà été désigné comme CCMU ou CSS. Si toutefois vous n'avez pas accès aux salles publiques ou municipales, vous pourriez également demander la collaboration d'un établissement privé, un lieu de conférence, une salle de réunion ou encore une salle de rassemblement lors des événements de votre municipalité. Vous devez cependant vous assurer que cette salle comprend un accès à l'électricité pour permettre le branchement des équipements requis : micro, haut-parleur, branchement des équipements des médias, etc.

Se référer au tableau des spécificités et au schéma d'aménagement plus loin dans la section mission Communications.

Tenir une conférence de presse/point de presse/entrevue

Une bonne gestion des médias, conférences et points de presse permettra aux autres missions de travailler plus librement. Il est important de les retirer des lieux des opérations et de prévoir des entrevues pour mieux gérer l'information et les déplacements.

1. Déterminer les porte-paroles officiels et s'assurer de leur préparation avant la conférence de presse
2. Agir à titre de conseiller auprès du conseil municipal et du coordonnateur
3. S'assurer de l'installation de la salle de presse selon le plan préétabli
4. Accueillir les représentants des médias
5. Répondre aux questions des journalistes en coordination avec le CCMU
6. Coordonner les activités de communication des intervenants gouvernementaux
7. Demander l'expertise nécessaire auprès des spécialistes en communications (gouvernementaux et/ou privés)
8. Alimenter en information les journalistes et coordonner les points de presse
9. Organiser les entrevues sur les lieux du sinistre, selon les besoins
10. Donner des entrevues en insistant sur les messages d'intérêt public
11. Établir les liens avec les médias locaux, régionaux et nationaux, au besoin
12. S'assurer que le centre de services aux sinistrés limite les entrevues avec les médias

©Priorité StraTJ inc.

Arrimage avec le Service de police

Le Service de police mettra de l'avant ses propres communications avec les médias et points de presse. Il est important de communiquer avec eux pour s'assurer que l'information transmise est la même (nombre de décès, de blessés, de sinistrés, durée appréhendée de l'événement, etc.).

En effet, le fait que la municipalité et le Service de police communiquent tous deux des informations différentes aux médias pourrait soulever des questions, voire des inquiétudes de la part des citoyens, ce que l'on cherche à éviter. Ainsi, il faut s'assurer d'avoir une personne-ressource au sein du Service de police et un canal de communication fluide.

Dans certains cas, il pourrait même être préférable ou souhaitable de réaliser les conférences et points de presse en partenariat avec le Service de police, ce qui démontrera la collaboration et la solidarité entre vos deux organisations et qui permettra de présenter un front uni.

Visite des lieux du sinistre

Les médias veulent avoir accès aux lieux du sinistre. Lorsqu'il y a délimitation d'un périmètre de sécurité, ils n'ont plus la liberté de circuler, ce qui entrave leur travail. Pour pallier cet inconvénient, il est suggéré, lorsque possible, d'organiser une visite des lieux à l'intention des médias. Pour ce faire :

- Obtenir l'accord du coordonnateur de site et des intervenants terrain
- S'assurer qu'il n'y ait pas de danger pour la vie des visiteurs
- Déterminer les points possibles à visiter
- Identifier le moyen de transport (autobus)
- Établir les règles et garder le contrôle sur le groupe, par exemple les faire accompagner d'un ou de deux policiers et d'un responsable des communications (à revoir selon l'ampleur du sinistre)
- Informer les journalistes/visiteurs des règles à respecter, périmètre de sécurité et fonctionnement
- Inscrire les visiteurs au registre et leur remettre leur identification obligatoire

©Priorité StraTJ inc.

Préparation d'un point de presse ou conférence de presse

Liste de vérification (aide-mémoire général)

Préparation de l'horaire de la journée

- ❑ Fixer le lieu et l'heure du point de presse en collaboration avec le coordonnateur, le représentant officiel et les autres organismes ou personnalités impliqués
- ❑ Établir les informations à divulguer et thèmes abordés
- ❑ Contacter les porte-paroles et demander la confirmation de leur disponibilité
- ❑ Choisir un animateur pour la durée du point de presse
- ❑ Établir un horaire des points de presse et entrevues pour la journée, si possible

INVITÉS SPÉCIAUX : date — heure d'arrivée et de départ

Confirmer :

- ❑ La présence des invités spéciaux
- ❑ Les noms et titres officiels des participants au point de presse
- ❑ Date d'arrivée de la plupart des délégués
- ❑ Date de départ de la plupart des délégués
- ❑ Arrangements spéciaux ou protocole pour certains invités

Préparation des porte-paroles

- ❑ Clarifier quoi dire et ne pas dire

Déplacements pendant l'événement (visite sur les lieux)

- ❑ Valider le point de vue sécuritaire avec le coordonnateur de site
- ❑ Prévoir les moyens de transport disponibles (navette, autobus, etc.)

Informations aux journalistes

- ❑ Inclure l'horaire de la journée complète (les entrevues, visites des lieux, etc.)
- ❑ Communiqués de presse
- ❑ Documents d'information : cartes, dépliants touristiques de la municipalité

Après au point de presse

- ❑ Constituer une revue de presse et des médias
- ❑ Prévoir une ou plusieurs conférences ou communiqués de presse

Logistique du point de presse

- ❑ Endroit où se placeront le ou les porte-paroles
- ❑ Nombre et disposition des chaises
- ❑ Lutrin
- ❑ Système de son et micros fonctionnels

©Priorité StraTJ inc.

- ❑ Rallonges et multiprises
- ❑ Pupitres de lecture, éclairage, mise en place
- ❑ Table selon le nombre de représentants au point de presse
- ❑ Nappe, pichet, verres d'eau
- ❑ Table à café
- ❑ Affiches/images à l'arrière-plan
- ❑ Sonorisation (micros fixes, baladeurs, techniciens)
- ❑ Drapeaux, bannières, etc.
- ❑ Enregistrement des séances
- ❑ Vérifier les besoins d'équipement de projection (écran, ordinateur portable, projecteur, tableau à feuilles, tableau blanc, connexion à Internet, diapositives, etc.)
- ❑ Carte de la municipalité avec la localisation du point de presse

Vérifier avant le début des procédures d'accueil :

- ❑ Signalisation claire et visible — centre de presse (affiches à l'extérieur du bâtiment, affiches à l'intérieur avec des flèches)
- ❑ Que chaque représentant ait bien compris sa fonction
- ❑ Que tout le matériel est bien en place
- ❑ La disposition des sièges telle que prévue
- ❑ Le nombre de places disponibles
- ❑ La température de la pièce
- ❑ Le fonctionnement de toute la sonorisation
- ❑ La présence du pupitre
- ❑ La présence de boissons rafraîchissantes pour les représentants
- ❑ Matériel de bureau (si nécessaire)
- ❑ Affiche avec le nom des orateurs

Au début du point de presse

- ❑ Donner les règles de sécurité
- ❑ Présenter le déroulement

©Priorité StraTJ inc.

LISTE DES ÉQUIPEMENTS, FOURNITURES ET PIÈCES À CONSERVER POUR REDDITION DE COMPTES

MISSION COMMUNICATIONS

Matériel spécifique aux communications :

- Drapeau
- Cartes de la municipalité, zone du sinistre et autres zones identifiées
- Photographies des lieux, des bâtiments générateurs de risques (industries)
- Vidéos
- Parcours carrière (maire, coordonnateur, ou autres personnes clés)
- Conférences de presse : voir liste de vérification

Pièces à conserver pour reddition de comptes

- Registre des communications téléphoniques
- Cartes de la municipalité avec identification de la zone du sinistre et autres zones importantes
- Horaire et attribution des tâches, feuille de temps (système habituel)
- Contrôles d'accès/registre des médias et visiteurs
- Liste des médias présents ou contactés
- Dossier de presse
- Revue de presse la plus complète possible
- Registre des messages reçus
- Registre des messages transmis aux médias, aux sinistrés, aux autres citoyens et à l'interne (ex. : nombre et lieux des points de distribution d'eau)
- Factures, bons de commande des fournisseurs à la fin de chaque journée
- Demander la collaboration des citoyens afin de récupérer le maximum de photographies et vidéos liés au sinistre

©Priorité StraTJ inc.

MISSION COMMUNICATIONS – SPÉCIFICATIONS

Caractérisation des moyens de communication d'alerte à la population

Moyens de communication	Ce moyen est :		Particularités
	Disponible	Non disponible	
Système de communication rapide aux citoyens		X	
Site Web officiel de la municipalité	X		Gestion interne Section « Actualités » présent Accès pour modification facile et rapide en tout temps, mais impossible à distance Procédure : DG seulement Aucune section permanente de prévention
Changement du message d'accueil sur la boîte vocale de la municipalité	X		Gestion interne/externe : message général à modifier avec la MRC, mais postes locaux gérés à l'interne Accès pour modification facile et rapide en tout temps et possible à distance Procédure : DG seulement, mais cahier avec procédure disponible
Médias sociaux	X		Médias : Facebook Codes d'accès : Claude Sévigny (conseiller) Utilisation régulière : oui Nb d'abonnés : 615

©Priorité StraTJ inc.

Moyens de communication	Ce moyen est :		Particularités
	Disponible	Non disponible	
Infolettre/courriel		X	
Message radio diffusion locale	X		Postes de radio locaux : 102.7, 106.1, 93.7, 101.1 (RC)
Panneaux électroniques à messages variables	X		Procédure d'utilisation : DG seulement, petit guide disponible Localisation : Devant le Centre communautaire, 27 rue St-Jean-Baptiste) Non fonctionnel en cas de panne électrique
Panneaux 4' x 8' structure autoportante	X		Un panneau amovible au Centre communautaire
Communiqué de presse Conférence de presse ou point de presse (au besoin)	X		Liste et coordonnées 24/7 des médias (journaux, radio, télévision) – à ajouter au bottin Modèles de communiqués de presse non disponible
Relais de l'information par l'entremise d'organisations locales	X		Liste et coordonnées 24/7 des organisations – à ajouter au bottin Type de clientèles rejointes : Club de l'âge d'or, Cœur sur la main, dépanneur

©Priorité StraTJ inc.

Moyens de communication	Ce moyen est :		Particularités
	Disponible	Non disponible	
Porte-voix		X	
Porte-à-porte	X		Ressources humaines potentiellement disponibles à déterminer selon le type de sinistre (pompiers, bénévoles, etc.) Nb de résidences : 231
Dépliant/feuillet d'information	X		Matériel d'impression disponible sur place
Sirène	X		Sur le camion incendie

©Priorité StraTJ inc.

Identification du centre d'appel et de services aux citoyens

Centre d'appel principal	Centre d'appel de relève
Usage habituel : réception du bureau municipal Adresse : 27, rue Saint-Jean-Baptiste Téléphone : 819 560-8522 Télécopieur : 819 560-8523 Responsable du local (pour faire ouvrir en urgence) Nom Fonction Téléphone Paméla Blais DG 819 578-9287 Entente ☐ oui ☐ non ☒ N/A	Usage habituel : Entente en négociation avec municipalité voisine Adresse : Téléphone : Télécopieur : Responsable du local (pour faire ouvrir en urgence) Nom Fonction Téléphone Entente ☐ oui ☐ non ☐ N/A Le centre de relève est-il situé à plus de 1 km du centre principal ? ☒ oui ☐ non
Nombre de lignes téléphoniques : 6 IP (MRC) Nombre de lignes téléphoniques disponibles en urgence : 1 ligne dure Accès Internet ☒ oui ☐ non Code du wi-fi : Mon_Internet Disponibilité d'un réseau de relève pour les télécommunications : ☒ oui ☐ non Possibilité de rediriger les appels à la MRC ou sur un cellulaire Nombre de bureaux disponibles : 2 Nombre d'ordinateurs : 2 fixes	Nombre de lignes téléphoniques : Nombre de lignes téléphoniques disponibles en urgence : Accès Internet ☐ oui ☐ non Code du wi-fi : Disponibilité d'un réseau de rechange pour les télécommunications : ☐ oui ☐ non Nombre de bureaux disponibles : Nombre d'ordinateurs :

©Priorité StraTJ inc.

Génératrice ☒ oui ☐ non *Chauffage seulement Branchement extérieur ☒ oui ☐ non Stationnement (nb d'espaces) : 10 Accès pour personnes à mobilité réduite : ☒ oui ☐ non Mais accès via le CCMU seulement	Génératrice ☐ oui ☐ non Branchement extérieur ☐ oui ☐ non Stationnement (nb d'espaces) : Accès pour personnes à mobilité réduite : ☐ oui ☐ non
Équipements disponibles : ☒ Cafetière ☐ Tableau d'affichage ☒ Photocopieur ☒ Toilette accessible au public	Équipements disponibles : ☐ Cafetière ☐ Tableau d'affichage ☐ Photocopieur ☐ Toilette accessible au public

Se référer à la mission Informatique et télécommunications pour plus d'informations sur les systèmes et plans de relèves prévus

©Priorité StraTJ inc.

Identification des lieux de point de presse ou conférence de presse

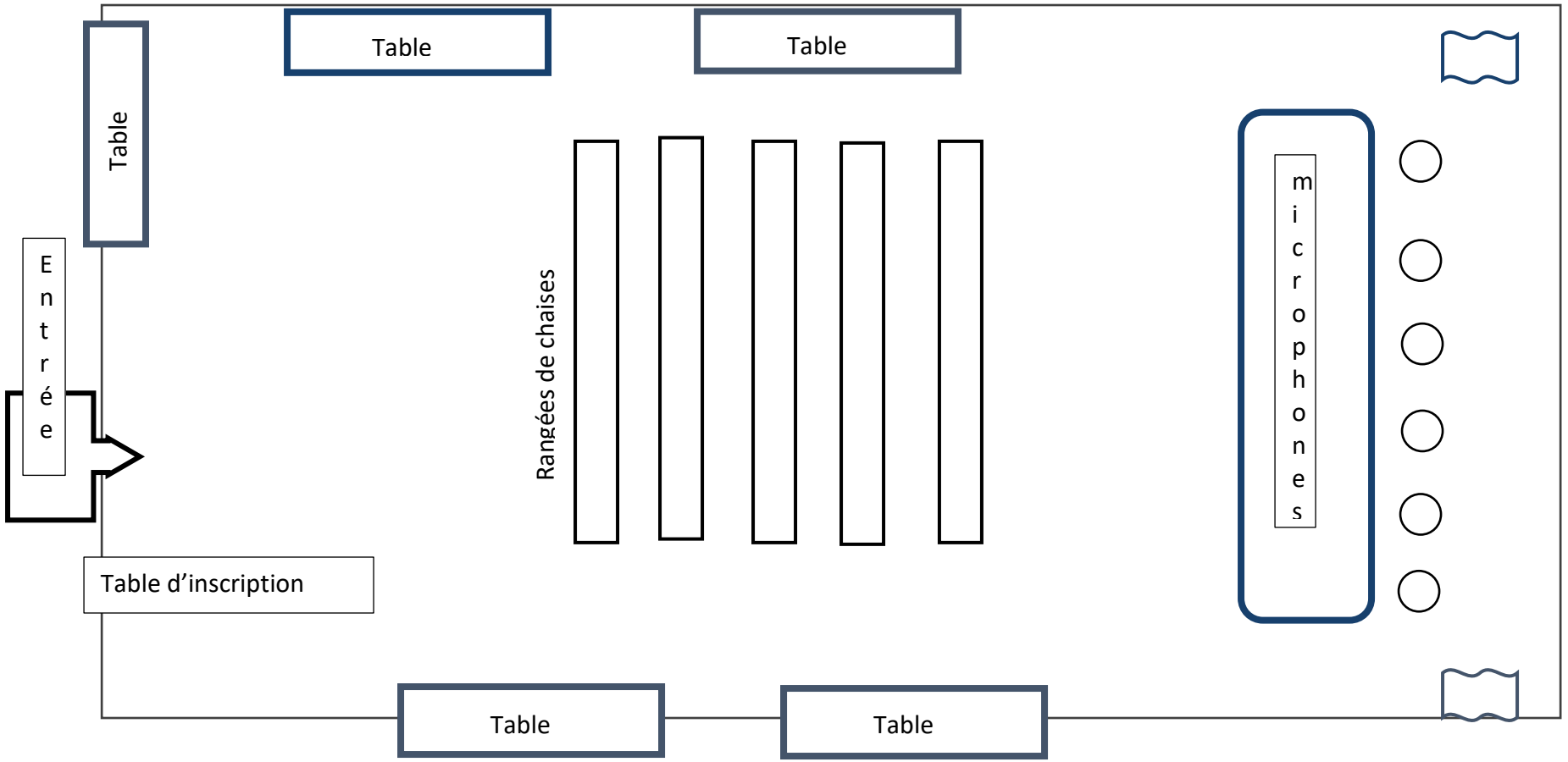
Centre de presse principal	Centre de presse de relève
Usage habituel : Église Adresse : 23 St-Jean-Baptiste Téléphone : N/A Télécopieur : N/A Responsable du local (pour faire ouvrir en urgence) Nom Fonction Téléphone Suzanne Roy Présidente Fabrique 819 656-2295 Entente ☐ oui ☒ non ☐ N/A *À négocier*	Usage habituel : Entente en négociation avec municipalité voisine Adresse : Téléphone : Télécopieur : Responsable du local (pour faire ouvrir en urgence) Nom Fonction Téléphone Entente ☐ oui ☐ non ☐ N/A Le centre de relève est-il situé à plus de 1 km du centre principal ? ☒ oui ☐ non
Nombre de lignes téléphoniques : 0 Accès Internet ☐ oui ☒ non Code du wi-fi : N/A Nombre de bureaux disponibles : Sacristie et bureau au sous-sol	Nombre de lignes téléphoniques : Accès Internet ☐ oui ☐ non Code du wi-fi : Nombre de bureaux disponibles :
Emplacement de la salle de presse : Selon l'ampleur Nombre de places : 225-250 église / 25-30 sacristie Ce lieu conviendrait-il également pour l'organisation d'une assemblée d'information publique ? ☒ oui ☐ non	Emplacement de la salle de presse : Nombre de places : Ce lieu conviendrait-il également pour l'organisation d'une assemblée d'information publique ? ☐ oui ☐ non

©Priorité StraTJ inc.

Génératrice ☐ oui ☒ non Branchement extérieur ☐ oui ☒ non Stationnement (nb d'espaces) : +20 Accès pour personnes à mobilité réduite : ☒ oui ☐ non	Génératrice ☐ oui ☐ non Branchement extérieur ☐ oui ☐ non Stationnement (nb d'espaces) : Accès pour personnes à mobilité réduite : ☐ oui ☐ non
Équipements disponibles : ☐ Cafetière ☐ Tableau d'affichage ☐ Photocopieur ☐ Projecteur et ordinateur OU écran ☒ Matériel de sonorisation (micro et haut-parleurs) ☒ Rallonges et multiprises ☒ Tables et chaises ☒ Toilette accessible au public (Pas en hiver / location voir bottin)	Équipements disponibles : ☐ Cafetière ☐ Tableau d'affichage ☐ Photocopieur ☐ Projecteur et ordinateur OU écran ☐ Matériel de sonorisation (micro et haut-parleurs) ☐ Rallonges et multiprises ☐ Tables et chaises ☐ Toilette accessible au public

©Priorité StraTJ inc.

SCHÉMA D'AMÉNAGEMENT SALLE DE PRESSE – MODÈLE



©Priorité StraTJ inc.

REGISTRE DES DEMANDES – CENTRE D'APPEL ET DE SERVICES AUX CITOYENS

Événement : _____ Date : _____

Heure	Origine de la demande			De	À	Coordonnées	Demande	Action (suivi, échéance, etc.)
	Appel	Courriel	En personne					

©Priorité StraTJ inc.

Heure	Origine de la demande			De	À	Coordonnées	Demande	Action (suivi, échéance, etc.)
	Appel	Courriel	En personne					

©Priorité StraTJ inc.

INFORMATIQUE ET TÉLÉCOMMUNICATIONS

Lorsqu'une municipalité n'a pas de personnel attitré à cette fonction, une ressource à l'interne ou même à l'externe prend déjà en charge les systèmes et connaît les installations existantes. C'est à l'aide de cette ressource que les installations devront être validées. Il s'agit d'une mission de soutien, car le travail est majoritairement déjà en préparation, avant le sinistre.

Cette ressource doit faire partie de la mobilisation de l'OMSC afin de procéder à la liste de vérification et prévoir les plans de relèves, au besoin.

Pour toutes les missions, de façon générale :

- Participer activement à la rédaction du Plan de mesures d'urgence (PMU) et au développement des plans particuliers d'intervention (PPI)
- Bonifier son bottin des ressources pour anticiper les besoins de services et d'équipements 24 h/24 7 j/7 et s'assurer de le maintenir à jour (valider au fichier central)
- Contracter et/ou mettre à jour les ententes avec les partenaires relatifs à sa mission
- Participer aux formations, simulations et autres rencontres préparatoires
- En situation d'urgence, participer aux cycles de planification de l'OMSC au CCMU
- Collaborer avec les autres responsables de missions
- Assurer un suivi régulier avec le coordonnateur SC
- Assurer la santé et la sécurité de son personnel
- Tenir un journal des opérations de sa mission
- Rédiger les rapports et les statistiques au besoin
- Noter les problématiques et apporter des suggestions d'amélioration
- Participer à la rétrospective de l'événement et réaliser les actions qui en découleront
- Effectuer la mise à jour de sa mission en fonction des recommandations
- Assurer son remplacement ainsi que la relève de son équipe s'il y a lieu (substituts des responsables de sa mission lors des absences, et pendant l'événement)
- S'assurer d'avoir les ressources humaines (employés et/ou bénévoles) et matérielles requises à sa mission
- S'assurer du soutien psychologique de son personnel à la suite des événements

Avant le sinistre (en préparation) :

- Inventorier et analyser les systèmes téléphoniques, informatiques et de radiocommunications
- Évaluer les faiblesses des systèmes

©Priorité StraTJ inc.

- S'assurer du fonctionnement de l'alerte initiale (groupes textos et autres systèmes de communication)
- Prévoir des moyens alternatifs de communication en cas de panne entre le COUS, le CCMU, le centre d'hébergement aux sinistrés et le centre de presse
- S'assurer d'un nombre de lignes d'entrée et d'une capacité de lignes de sortie suffisantes
- Prévoir l'ajout de lignes téléphoniques supplémentaires au besoin (ex. : ligne téléphonique pour les médias)
- S'assurer de la disponibilité d'un système de communication en plan de relève (ex. : Club de radios amateurs)
- Fournir le support et l'équipement informatique requis au CCMU
- Assurer la disponibilité et l'utilisation des équipements téléphoniques (transfert de poste sur des téléphones exclusifs au CCMU ou déplacement des téléphones réguliers)
- Assurer le fonctionnement d'un centre CCMU alternatif (ex. : caserne ou travaux publics)
- S'assurer de vérifier les batteries de secours et le démarrage de la génératrice avec la mission Travaux publics
- S'assurer du fonctionnement du réseau de radiocommunication (incendie, travaux publics, CCMU) et de la programmation si nécessaire
- S'assurer de l'installation des imprimantes sur les ordinateurs portables des responsables de missions
- S'assurer d'un système de gestion des recharges et de changement des piles sur les appareils portatifs 24 h
- Ajouter des lignes téléphoniques au besoin et s'assurer de faire connaître le numéro de téléphone au CCMU
- S'assurer des accès à la cartographie et aux logiciels potentiellement utilisés en période de mesures d'urgence au besoin
- Procéder à la vérification annuelle et la mise à jour des tableaux de répartition des lignes
- Veiller à la résilience des systèmes informatiques et la sécurité des données informatiques (copie de sécurité, redondance informatique, etc.)

Pendant le sinistre :

En général, le responsable de l'informatique et des télécommunications doit suivre la situation et anticiper les problèmes.

- Assurer le maintien des services informatiques et de télécommunications
- Coordonner le rétablissement et la mise en place des solutions de relève
- S'assurer du fonctionnement des systèmes de communication, informatiques et des appareils audiovisuels (voir liste de vérification jointe)
- Conseiller le coordonnateur sur les moyens alternatifs au besoin
- Rappeler aux responsables d'apporter leur matériel (ordinateur portable, cellulaire, fils d'alimentation)
- Installer (brancher) les téléphones (s'il y a lieu)

©Priorité StraTJ inc.

- Installer les câbles réseau pour les ordinateurs portables au besoin
- Soutenir les autres missions dans leur installation (logiciel et téléphonique)
- S'assurer que chaque responsable est en mesure d'utiliser son ordinateur portable
- Noter au journal des opérations toute difficulté rencontrée
- Soutenir et rétablir les systèmes
- Évaluer les débits de communications et recommander la mise en place de mesures alternatives en cas de surcharge (lignes supplémentaires, lignes de sortie, messagerie en cascade, etc.)

Après le sinistre :

- S'assurer du rétablissement des systèmes défectueux
- Restituer les archives et documents essentiels au fonctionnement de la municipalité (copie de sécurité, redondance informatique et remise en route)
- Présenter un rapport d'évaluation et de recommandations sur l'état des systèmes informatiques et de télécommunications
- Recommander les correctifs nécessaires
- Participer au plan d'action et à l'amélioration des systèmes informatiques et de télécommunications en prévision d'un prochain événement

©Priorité StraTJ inc.

LES RÉSEAUX DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

Les communications sont la colonne vertébrale de toute intervention lors d'un sinistre. La transmission des informations est assurée par des réseaux téléphoniques (filaires et cellulaires) et de télécommunications qui devraient être organisés en prévision d'une situation exigeant une rapidité d'action, une coordination des efforts et la transmission immédiate des informations essentielles. Ces réseaux doivent assurer une communication adéquate entre les centres de coordination, le COUS (de même qu'avec les postes de commandement sur les lieux du sinistre), le centre de services aux personnes sinistrées et le centre de presse. **Quelle que soit la taille de la municipalité, il est essentiel qu'elle dispose de moyens de télécommunications suffisamment fiables.**

Même si la municipalité n'achète pas de matériel de télécommunications spécialisé pour les situations d'urgence, il est important qu'elle évalue celui dont elle dispose pour en tirer le meilleur parti possible. Les membres des clubs de radioamateurs (VE2) peuvent représenter une solution de rechange en cas de panne des autres réseaux.

©Priorité StraTJ inc.

LISTE DE VÉRIFICATION

(Procédez à la vérification ci-dessous dès la mobilisation de l'OMSC au CCMU)

Vérifier le fonctionnement des réseaux de télécommunications

- ❑ Téléphones cellulaires ou téléphones IP
- ❑ Téléphones satellites
- ❑ Téléphones analogiques
- ❑ Téléavertisseurs
- ❑ Radiocommunications

- ❑ Lignes d'entrée :
  – destinées au public
  – utilisant de préférence un numéro déjà connu du public
  – minimum de trois lignes (en urgence)
  – destinées aux relations avec les médias

- ❑ Lignes de sortie
  – minimum de trois lignes (en urgence)

- ❑ Lignes à usage restreint (entrée/sortie) :
  – destinées à des intervenants privilégiés
  – numéro confidentiel
  – ligne pour le télécopieur

- ❑ Accès au réseau informatique
- ❑ Serveur
- ❑ Outil d'envoi de masse
- ❑ Logiciel de sécurité civile (s'il y a lieu)
- ❑ Autres applications informatiques nécessaires au fonctionnement
- ❑ Géomatique
- ❑ Autres logiciels
- ❑ Ordinateurs portables au CCMU (accès aux logiciels et imprimantes)

- ❑ Accès Internet avec branchement
- ❑ Accès Internet sans fil pour les visiteurs

Vérifier le fonctionnement du matériel audiovisuel s'il y a lieu

- ❑ Téléviseur (branché sur le câble)
- ❑ Lecteur DVD-VHS
- ❑ Tableau blanc électronique
- ❑ Caméra vidéo
- ❑ Imprimantes reliées aux ordinateurs portables
- ❑ Télécopieur (de préférence programmable)
- ❑ Appareils photo
- ❑ Projecteur

©Priorité StraTJ inc.

INFORMATIQUE ET TÉLÉCOMMUNICATIONS

Spécifications

Moyens de télécommunications de la municipalité

Plan de communication régulier : Réseau téléphonique IP	Vérification des méthodes d'ajout de lignes supplémentaires Noter que les réseaux téléphoniques IP fonctionnent grâce à l'électricité
Plan de relève B Internet — outil de téléphonie/rencontre en ligne Team disponible au niveau de la municipalité	Choisir un outil et avoir des comptes utilisateurs avec des crédits Noter que le réseau wifi fonctionne grâce à l'électricité
Plan de relève C Une ligne dure	Ces lignes dites « dures » fonctionnent normalement malgré une panne électrique
Plan de relève D Réseau cellulaire Réseau cellulaire peu fiable à l'intérieur du bâtiment, évaluation de la possibilité d'installer un booster	S'assurer d'avoir des fils de recharge au CCMU et aux endroits stratégiques (centre d'hébergement, caserne, garage municipal, etc.) Noter que le réseau cellulaire peut facilement être surchargé en situation d'urgence
Plan de relève E Radio communication existante incendie et TP. 7 radios incendie amovible + 1 fixe (camion) 1 radio TP amovible + 1 fixe véhicule + 1 fixe bureau	Voir les fréquences/canaux radio à utiliser dans le tableau ci-dessous

©Priorité StraTJ inc.

Plan de relève F Système de type *Basecamp Connect :* basecampconnect.com (interopérabilité cellulaire, Internet et radio)	Coordonnées au bottin (à ajouter)
Plan de relève G Club de radio amateur	Coordonnées au bottin (à ajouter)
Plan de relève H Radio satellite	Coordonnées au bottin (à ajouter)

Note importante :

Plusieurs plans concernant les télécommunications peuvent être utilisés en parallèle selon les besoins.

©Priorité StraTJ inc.

RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE ET CELLULAIRE

C'est souvent le seul et le meilleur moyen de communication dont dispose la municipalité. Cependant, lors d'un sinistre, ce réseau peut tomber en panne ou être surutilisé. C'est pourquoi la Municipalité doit faire une analyse de son réseau téléphonique en déterminant ses faiblesses et ses besoins en situation d'urgence. Au besoin, elle devrait prévoir l'installation de lignes téléphoniques supplémentaires. Par ailleurs, elle s'assurera que les divers centres vitaux de la municipalité disposent des lignes nécessaires.

Il est possible de faire installer des prises supplémentaires qui pourraient être activées au moment du sinistre. Il s'agit, pour ce faire, de consulter un spécialiste du fournisseur. Le réseau téléphonique permet aussi de tenir des conférences téléphoniques pouvant relier rapidement un groupe d'intervenants, aux fins de coordination.

Lignes disponibles	Services habituels	Utilisation prévue lors de sinistre	Remarques
819 560-8522	Numéro général avec choix de postes	Ligne générale	Possible de remanier le système en urgence en changeant le message d'accueil
#2046	Réception	Information aux citoyens	Les 3 lignes sonnent simultanément si on compose le 0
#2040	Bureau DG	Information aux citoyens	
#2041	Salle du Conseil	CCMU	
#2045	Bibliothèque	Centre de services aux sinistrés	3 téléphones sans fil tous sur la même ligne : accessible dans tout le bâtiment
#2044	Atelier au Centre communautaire	Selon les besoins	Pourrait être déplacer au besoin
# 2042	Extérieur	Selon les besoins	
819 656-1066	Bur. Inspecteur/archive (ligne dure)	Ligne d'urgence CCMU	En face du CCMU (salle du Conseil)
819 312-8585	Station de pompage	Station de pompage	Chemin St-Paul
819 656-1025	Centre d'interprétation de la mine d'or	Selon les besoins	200 rue St-Jean-Baptiste

©Priorité StraTJ inc.

Procédure d'activation des lignes supplémentaires

Le nombre de ligne actuel est jugé suffisant en cas de situation d'urgence.

Toutefois, en cas de besoin, le réseau est sous la responsabilité de la MRC :
Christophe Pierart – 819 560-8400 #2105 (MRC)

Procédure pour obtenir des téléphones cellulaires supplémentaires et/ou pour l'utilisation des appareils personnels (cellulaires, portables, etc.)

Perdiem pour utilisation d'appareils personnel?
Ou dédommagement si dépassement de forfait?
Dédommagement en cas de bris durant la gestion de l'urgence?
À voir avec le Conseil 29 mars 2021

©Priorité StraTJ inc.

RÉSEAUX DE RADIOCOMMUNICATION

Plusieurs municipalités disposent déjà de réseaux de radiocommunication reliant certains services (police, sécurité incendie, travaux publics, etc.) à l'édifice municipal et à leur point d'attache (poste de police, caserne, garage municipal, etc.). Il faudrait prévoir l'extension de ces réseaux au centre de coordination et au COUS.

Canaux disponibles	Services habituels	Utilisation en situation de sinistre	Remarques
UTAC1	Incendie – Opérations (bâtiment)	Incendie – Opérations (bâtiment)	Canal principal utilisé sur la majorité des intervention
UTAC2	Incendie – Opérations gestion de l'eau	Incendie – Opérations gestion de l'eau	
UTAC3	Incendie – selon les besoins	Liaisons intervenants terrains – COUS	Besoin de appareils de radiocommunications supplémentaires pour utilisation en cas de sinistre Fournisseur : Communication Plus (entente ou bottin?) *Utilisation des UTAC malléable selon les besoins du sinistre spécifique
UTAC4	Incendie – selon les besoins	Liaisons avec le CCMU	
UTAC5	Incendie – selon les besoins	Liaison des différents de sites de gestion de l'urgence	
Chartierville	Incendie – Communications avec CAUCA	Incendie – Communications avec CAUCA	
Simplex	Réception d'appel ciblé pour Chartierville	Réception d'appel ciblé pour Chartierville	Comble l'absence de répéteur
La Patrie	Répéteur de La Patrie	Répéteur de La Patrie	Ancienne entraide automatique avec La Patrie
Travaux publics	Travaux publics	Travaux publics	Réseau distinct de l'incendie

©Priorité StraTJ inc.

COUVERTURE DU TERRITOIRE

Il est important de bien connaître la couverture de votre territoire en termes de réseau cellulaire, de réseau de radiocommunication et de service 911 pour déceler les zones d’exclusion et prendre les mesures requises pour ces secteurs.

Couverture cellulaire	Réseau très variable et peu fiable. Même le village n’a pas toujours une bonne couverture
Couverture radio	Bonne couverture au niveau du village, mais variable pour le reste du territoire
Couverture 911	Couverture complète

©Priorité StraTJ inc.

MISSION SERVICES AUX SINISTRÉS

Pour toutes les missions, de façon générale :

- Participer activement à la rédaction du Plan de mesures d'urgence (PMU) et au développement des plans particuliers d'intervention (PPI)
- Bonifier son bottin des ressources pour anticiper les besoins de services et d'équipements 24 h/24 7 j/7 et s'assurer de le maintenir à jour (valider au fichier central)
- Contracter et/ou mettre à jour les ententes avec les partenaires relatifs à sa mission
- Participer aux formations, simulations et autres rencontres préparatoires
- En situation d'urgence, participer aux cycles de planification de l'OMSC au CCMU
- Collaborer avec les autres responsables de missions
- Assurer un suivi régulier avec le coordonnateur SC
- Assurer la santé et la sécurité de son personnel
- Tenir un journal des opérations de sa mission
- Rédiger les rapports et les statistiques au besoin
- Noter les problématiques et apporter des suggestions d'amélioration
- Participer à la rétrospective de l'événement et réaliser les actions qui en découleront
- Effectuer la mise à jour de sa mission en fonction des recommandations
- Assurer son remplacement ainsi que la relève de son équipe s'il y a lieu (substituts des responsables de sa mission lors des absences, et pendant l'événement)
- S'assurer d'avoir les ressources humaines (employés et/ou bénévoles) et matérielles requises à sa mission
- S'assurer du soutien psychologique de son personnel à la suite des événements

Avant le sinistre (en préparation) :

- Développer un plan d'action afin d'offrir les services requis
- Valider le plan d'action avec le coordonnateur des mesures d'urgence
- Déterminer les lieux pouvant servir de centre de services aux sinistrés et de centre d'hébergement (prévoir au moins un centre de relève)
- Faire un plan d'aménagement de ces centres (aire d'alimentation, aire de sommeil, aire de jeux, installations sanitaires, salle d'allaitement, salle des bénévoles, etc.)
- Déterminer l'emplacement destiné à accueillir les services du CLSC (infirmerie, bureau de consultations médicales, aire d'observation, salle d'intervention psychosociale, etc.)
- Attribuer les lieux qui serviront de dortoir par catégorie de clientèles (ex. : personnes âgées, jeunes familles, jeunes adultes)
- Identifier des responsables des services et assigner des bénévoles aux différentes tâches (installation des lits temporaires, surveillance des entrées et sorties, entretien, etc.)
- Rédiger un code de vie et en préparer la distribution aux occupants (consignes concernant le couvre-feu, usage du tabac dans les dortoirs, modalités concernant l'hygiène (toilettes, douches, etc.)

©Priorité StraTJ inc.

- Évaluer les ressources humaines et matérielles à mobiliser selon l'ampleur du sinistre et s'assurer d'y avoir accès au besoin (coordonnées 24/7)
- Prévoir des formulaires d'inscription pour les sinistrés en quantité suffisante
- Préparer des procédures/aide-mémoire pour les bénévoles
- Entretenir les relations avec les groupes de bénévoles
- Établir un schéma d'alerte et de mobilisation des bénévoles (attribuer la tâche à une ou deux personnes)
- Tenir à jour les coordonnées pour joindre les bénévoles
- Tester le schéma d'alerte et s'assurer de son efficacité

Pendant le sinistre :

- Identifier et valider les locaux et s'assurer qu'ils sont disponibles selon les ententes établies (contacter le responsable s'il y a lieu)
- Évaluer les besoins selon l'ampleur et la durée potentielle du sinistre (questionner le coordonnateur SC sur le nombre de sinistrés potentiels et la durée)
- Alerter et mobiliser les membres du service et les organisations prévues dans les ententes de services
- Mobiliser l'équipe de bénévoles et obtenir les confirmations de présences le plus rapidement possible
- Contacter le responsable des mesures d'urgence de votre CISSS ou CIUSSS (se référer à la mission *Santé* pour plus de détails)

Ouvrir le centre de services aux sinistrés :

- Contacter la Croix-Rouge et leur faire part des besoins si nécessaire
- Assurer l'arrimage avec la Croix-Rouge (voir section « Implication de la Croix-Rouge » dans le présent document et vous référer à votre entente de service)
- Valider les services qui doivent être offerts et s'assurer d'avoir les ressources humaines et matérielles nécessaires
- Attribuer les tâches et responsabilités et s'assurer des substituts
- Accueillir, inscrire et renseigner les sinistrés sur les services disponibles
- S'assurer d'avoir un registre des inscriptions et renseignements sur les personnes sinistrées et un dénombrement par groupe (nombre d'adultes, enfants, personnes à mobilité réduite, etc.)
- Le cas échéant, favoriser la réunion des familles dispersées
- S'assurer du nettoyage et de l'aménagement des lieux avec l'aide du concierge
- Limiter les accès et assurer la sécurité du centre (prévoir un gardien de sécurité, voir avec la mission *Police* ou entreprise privée telle que Garda)
- Assurer un lien de communication avec le CCMU (centre de coordination des mesures d'urgence)
- Aviser les RH/coordonnateur SC des besoins en ressources humaines s'il y a lieu
- Assurer le lien avec les organismes de la communauté (commissions scolaires, services psychosociaux du CISSS/CIUSSS, Croix-Rouge, Armée du Salut, etc.)
- S'assurer que les moyens de communication fonctionnent et prévoir un téléphone pour les communications locales

©Priorité StraTJ inc.

Après le sinistre :

- Communiquer l'information requise aux personnes sinistrées concernant la réintégration de leur domicile
- Fermer le centre de services aux sinistrés
- Mettre sur pied ou soutenir la mise en place d'un centre de soutien au rétablissement, au besoin (aide financière, soutien au relogement, etc.)
- S'assurer de fournir des remerciements et une manifestation de reconnaissance adéquate envers les bénévoles

©Priorité StraTJ inc.

Vous trouverez au sein des pages suivantes (en ordre d'apparition) **:**

- ✓ Centre de services aux sinistrés versus centre d'hébergement temporaire
  - Définitions, services à prévoir et facteurs à considérer
  - Questions à se poser pour le choix du site

- ✓ Les services
  - Accueil, service d'inscription et de renseignements
  - Habillement et alimentation de secours
  - Hébergement de secours
  - Autres services

- ✓ Implication de la Croix-Rouge

- ✓ Centre d'hébergement temporaire
  - L'ouverture du centre
  - Liste du matériel et des équipements
  - Installation du centre et normes
  - Séance d'information aux sinistrés
  - Horaire type d'une journée
  - La fermeture du centre

- ✓ Liste des équipements, fournitures et pièces à conserver pour reddition de comptes

- ✓ Listes de tâches par service

- ✓ Sinistrés non citoyens

- ✓ Mobilité réduite

Documents personnalisés :
- ✓ Notes importantes concernant les services aux sinistrés
- ✓ Informations générales sur les centres potentiels
- ✓ Identification des centres d'hébergement et de services aux sinistrés

Modèles :
- ✓ Schéma d'aménagement d'un centre d'hébergement
- ✓ Fiche d'inscription des sinistrés

*Utiliser le *Guide du bénévole* et le *Registre des entrées et sorties* en annexe du PMU.

**Pour toute information complémentaire à cette section, consultez le cartable de formation dédié à la mission *Services aux sinistrés*.

©Priorité StraTJ inc.

Centre de services aux sinistrés versus centre d'hébergement temporaire

	Centre de services aux sinistrés	Centre d'hébergement temporaire
Définition	Endroit où sont offerts, de façon temporaire, la plupart des services aux personnes sinistrées prévus par la municipalité. Ils permettent principalement : - d'accueillir les personnes sinistrées, de leur donner de l'information, de les inscrire et d'évaluer leurs besoins ; - de centraliser et de coordonner les services offerts ; - de leur offrir les services requis.	Destiné à fournir un lieu sécuritaire pour héberger les personnes évacuées. Il est généralement localisé directement dans le centre de services aux sinistrés, bien que parfois, pour des raisons pratiques ou logistiques, il puisse se trouver dans un bâtiment distinct.
Services potentiels à prévoir selon le sinistre	• Accueil, service d'inscription et renseignements • Habillement de secours et gestion des dons • Alimentation de secours • Services administratifs • Santé et services sociaux (MSSS)	• Tous les services du centre de services aux sinistrés • Hébergement de secours • Hébergement d'animaux • Garde d'enfants • Animation et loisirs • Transport • Buanderie
Facteurs à considérer pour l'ouverture	➢ Disponibilité des sites d'accueil temporaires ➢ Capacité d'accueil de JOUR ➢ Nécessite minimalement une grande salle ➢ Équipements disponibles : • Génératrice et/ou branchement • Toilettes	➢ Disponibilité des sites d'accueil temporaires ➢ Capacité d'accueil de NUIT ➢ Nécessite idéalement une grande salle (salle commune) et autres salles de tailles diverses pour l'hébergement ➢ Équipements disponibles : • Génératrice et/ou branchement • Cuisine, cafétéria, espace de service • Installations sanitaires (douches, toilettes, etc.)

©Priorité StraTJ inc.

Questions à se poser pour bien choisir le site :

- ❑ Combien de temps peut durer ce type d'événement ?
- ❑ Est-ce que la zone d'impact risque d'atteindre l'un ou l'autre des sites ? (Ex. : panache de fumée toxique)
- ❑ Avons-nous besoin d'une génératrice ? (Période de froid ou de canicule/climatisation)
- ❑ Est-ce que les sinistrés pourront regagner leur résidence pour la nuit ?
- ❑ Est-ce que le site idéal pour le CCMU, le centre de services aux sinistrés et le centre de presse sont occupés actuellement ? (Événement, étudiants ou autres)
- ❑ Combien de sinistrés sont potentiellement attendus ?
- ❑ Avons-nous une entente et les numéros d'urgence pour le site ciblé ?
- ❑ Pouvons-nous procéder à l'ouverture d'un premier centre temporaire afin de mettre les sinistrés à l'abri et par la suite, si la durée se prolonge et qu'il y a des besoins d'hébergement, déplacer les sinistrés vers un centre plus adéquat ?

Accueil, service d'inscription et de renseignements

- Répondre aux demandes d'information et diriger les gens au bon endroit
- Inscrire les sinistrés
- Renseigner le responsable de mission du nombre de personnes sinistrées et lui signaler les personnes manquantes
- Localiser les sinistrés pour les informer de l'état de situation et des cinq services offerts
- Inventorier le nombre de sinistrés
  - Ayant besoin d'hébergement temporaire
  - Pouvant s'héberger à long terme par leurs propres moyens
  - Ne pouvant pas s'héberger
- Estimer le nombre de sinistrés et les besoins par groupe de personnes (hommes, femmes, enfants, personnes âgées, nourrissons)
- Utiliser le formulaire d'inscription joint (la Croix-Rouge utilise le même)

Habillement de secours

- Valider les besoins par groupes de personnes inscrites (voir inscription)
- Contacter les organismes communautaires locaux et les informer que leur participation sera nécessaire afin de mettre à la disposition des sinistrés des vêtements usagés en bon état pouvant être portés
- Organiser un comptoir de distribution dans le centre de services aux sinistrés ou au centre d'hébergement si ce dernier n'est pas situé dans le centre de services aux sinistrés ou encore prévoir un autobus pour organiser des déplacements par petits groupes afin de se rendre à la friperie de la municipalité
- Recevoir les vêtements et en faire la distribution avec une équipe de bénévoles
- Implanter un système où les sinistrés présentent leur fiche d'inscription afin de recevoir des vêtements

©Priorité StraTJ inc.

Alimentation de secours

- Valider le besoin en nombre et en qualité
- Passer les commandes auprès de traiteurs
- Fournir la nourriture adéquate en tenant compte des besoins particuliers des clientèles (diètes, allergies, religion, nourrissons, femmes enceintes, etc.)
- Recevoir et entreposer la nourriture
- Préparer un comptoir de distribution

Hébergement de secours

Principes généraux

L'expérience démontre que **15 % à 20 % de la population touchée par un sinistre se retrouvent dans un centre d'hébergement collectif**. La majorité des personnes s'occupent d'elles-mêmes ou sont accueillies par des parents ou amis.

Idéalement, selon les normes du MSP, la municipalité devrait s'assurer d'avoir la **capacité d'accueillir 5 à 10 % de sa population totale**.

Les locaux d'hébergement collectif sont **généralement occupés pour une période de trois jours.**

Essayez de :

- Garder les familles ensemble
- Héberger rapidement les sinistrés, car les délais ont un effet néfaste sur la sécurité, le bien-être et le moral
- Loger les sinistrés aussi près que possible de leur domicile ou de leur lieu de travail
- Réinstaller les sinistrés dans leur demeure ou dans une autre résidence le plus tôt possible
- Héberger les personnes dans des conditions aussi normales que possible en cherchant à préserver leur intimité (résidences privées, hôtels ou établissements commerciaux)
- Tenir régulièrement des séances d'information aux sinistrés
- Veiller au moral des sinistrés
- Surveiller l'état de fonctionnement des installations
- Établir et respecter l'horaire quotidien des services offerts
- Informer le coordonnateur du CCMU des besoins et des activités

Prévoir également les services de secours suivants :

- Services de soins personnels (hygiène, médicaments, etc.)
- Services psychosociaux — CIUSSS
- Animation et activités, divertissement

©Priorité StraTJ inc.

- Services de garde des animaux — entente
- Services de communication et télécommunication (téléphone, Internet, etc.)
- Services de transport (vers le milieu de travail ou vers d'autres services)
- Services de buanderie
- Services administratifs (acheminement de courrier, soutien aux demandes d'aide financière, etc.)
- Etc.

Implication de la Croix-Rouge

Ce que vous devez savoir d'un point de vue logistique…

La Croix-Rouge utilise le contrat de service que vous avez en main pour recruter et former les bénévoles de votre région. Lorsque votre entente couvre les sinistres mineurs et les sinistres majeurs, vous pourrez demander leur aide pour tous les types de sinistres.

En période d'urgence, un appel doit être effectué à leur numéro central et vous obtiendrez habituellement un retour d'appel en 10 minutes. Ils vous questionneront sur les services dont vous aurez besoin. Vous pouvez leur demander :

Une prise en charge :

- Complète des services aux sinistrés et du centre d'hébergement

Ou, pour compléter l'équipe déjà en place selon des besoins plus spécifiques, tels que :

- Service d'accueil, inscriptions et renseignements
- Service d'alimentation
- Service d'habillement
- Service d'hébergement
- Etc.

La Croix-Rouge peut également assurer la continuité des services après l'événement puisqu'ils bénéficient de prix réduits dans différents établissements. À titre d'exemple, à la suite de l'événement, quatre familles se retrouvent à la rue et doivent être relocalisées dans un hôtel ou autre. La Croix-Rouge peut s'occuper du suivi, des appels et des réservations à prix réduit, sur demande de la Municipalité.

Certains frais seront cependant la responsabilité de la Municipalité.

Vérifier les équipements nécessaires et ceux fournis par la Croix-Rouge, mais toujours prévoir qu'il est possible que vous ayez vous-mêmes à les fournir. Il est donc nécessaire d'identifier les fournisseurs locaux.

Pour toutes questions supplémentaires, vous référer à l'entente de service de votre municipalité avec la Croix-Rouge ou au responsable de la Croix-Rouge de votre région.

©Priorité StraTJ inc.

Centre d'hébergement temporaire

1. **Ouverture du centre :** contacter le propriétaire ou le responsable de l'édifice pour s'assurer de l'accès
2. Déclencher la mobilisation du personnel
3. Installer le bureau administratif
4. Amorcer un journal des opérations et noter la date et l'heure d'arrivée des responsables de la mission *Services aux sinistrés* et celle du personnel et des bénévoles
5. Informer le superviseur et le personnel :
   - Du nombre de personnes attendues et de leur heure d'arrivée
   - Des cas nécessitant une attention particulière
   - De besoins inusités en ressources
6. Vérifier l'état de préparation des services suivants :
   - Premiers soins
   - Inscriptions
   - Services personnels
   - Télécommunications
   - Entretien
   - Sécurité
   - Habillement
   - Alimentation
   - Aire de repos et de sommeil
   - Administration
   - Aménagements sanitaires
   - Etc.
7. Veiller à l'identification de tout le personnel
8. Veiller à ce que le personnel vérifie :
   - Les installations sanitaires
   - Les sorties de secours — accessibles et déverrouillées
   - La génératrice de secours et le carburant nécessaire
   - Le système d'éclairage d'urgence
   - Le système de chauffage
   - Les systèmes de ventilation et de la climatisation
   - Le système de communication interne (téléphonique, radiocommunications, etc.)
   - S'assurer de demeurer en communication avec le CCMU
9. Prévoir dès que possible une pièce ou une partie de l'immeuble approvisionnée en eau courante pour les premiers soins
10. Placer les affiches indiquant les services
11. Organiser la surveillance du terrain de stationnement (si absence de la police) ;
12. Inscrire les sinistrés dès leur arrivée
13. Restreindre l'usage du téléphone et des appareils de télécommunications au personnel autorisé

©Priorité StraTJ inc.

Dès l'arrivée des sinistrés :

1. Tenir une séance d'information avec les évacués
2. Veiller à l'installation des services téléphoniques pour les sinistrés
3. Réunir le personnel et les bénévoles régulièrement et vérifier l'état du fonctionnement des installations
4. Établir les horaires de travail
5. Dresser l'horaire journalier
6. Demander l'aide des sinistrés au besoin
7. Tenir un inventaire du matériel ou des fournitures achetés ou empruntés
8. Veiller au bien-être des bénévoles

Équipements et matériel nécessaires

Notez que plusieurs des équipements qui suivent pourraient être déjà disponibles à la municipalité sinon prêtés, loués, ou, en dernier recours, achetés à des partenaires et fournisseurs lors de l'événement, selon les besoins. Veillez ainsi à avoir des fournisseurs au bottin des ressources 24/7 tels que magasins à grande surface, pharmacie et quincaillerie, etc. Cependant, assurez-vous également d'avoir les coordonnées des ressources plus spécialisées qui pourront probablement vous offrir des prêts et locations tels que des garderies, friperies, hôtels, etc. Bien sûr, la Croix-Rouge, mais également l'Armée du Salut et autres organisations bénévoles demeurent des partenaires essentiels, tant en termes de ressources humaines et matérielles qu'au niveau de l'expertise.

Coordination

- ❑ Matériel de bureau régulier (papier, crayons, stylos, trombones, ciseaux, *Post-it*)
- ❑ Carte du territoire de la municipalité
- ❑ Copie papier du plan de mesures d'urgence
- ❑ Copie papier de la partie PMU de la mission *Services aux sinistrés*
- ❑ Copie papier du journal des opérations
- ❑ Bottin des ressources en format papier
- ❑ Affiches d'identification du centre d'hébergement aux sinistrés
- ❑ Brassards, dossards, casquettes ou autre insigne pour l'ensemble du personnel et des bénévoles
- ❑ Bureaux, tables, chaises, bancs
- ❑ Copie carbone (notes de service aller-retour)
- ❑ Formulaire d'inscription des sinistrés
- ❑ Dépliants d'informations (selon le sinistre)
- ❑ Formulaire d'aide financière
- ❑ Classeur, fichiers, fiches
- ❑ Enveloppes ou boîtes pour expédition des formulaires

©Priorité StraTJ inc.

- ❑ Ruban adhésif solide, ruban régulier
- ❑ Téléphones
- ❑ Ordinateurs portables, photocopieur, télécopieur, téléphones cellulaires
- ❑ Rallonges électriques, barre de surtension, fils de recharge pour téléphones cellulaires et ordinateurs portables, tablettes
- ❑ Accès Internet, wifi
- ❑ Guide des bénévoles

Matériel et fournitures pour le sommeil

- ❑ Lits de toile, matelas de gymnastique, tapis, matelas
- ❑ Draps, couvertures, sacs de couchage, oreillers

Hygiène personnelle

- ❑ Savon, serviettes, débarbouillettes
- ❑ Brosses à dents, dentifrice
- ❑ Accessoires pour rasage, rasoirs, crème à raser
- ❑ Peignes et brosses
- ❑ Serviettes hygiéniques, tampons
- ❑ Gobelets jetables
- ❑ Désodorisant

Entretien

Selon les ententes avec le propriétaire de l'établissement, cette portion pourrait être assurée par le concierge avec un remboursement des heures et du matériel utilisé pour la durée de l'événement. Ainsi, les types de produits utilisés seront respectés et les intervenants éviteront d'entreposer et de déplacer tout le matériel nécessaire.

- ❑ Balais, vadrouilles, éponges, seaux ou chaudières, désinfectant
- ❑ Corbeille à papier
- ❑ Poubelles à couvercle hermétique
- ❑ Eau de javel, désinfectant et purificateur d'air
- ❑ Sacs à ordures (grands, moyens et petits)
- ❑ Bacs à déchets de type commercial
- ❑ Système de ventilation et purificateur d'air

Équipements de services alimentaires

- ❑ Réfrigérateur, cuisinière, micro-ondes
- ❑ Cafetière, bouilloire, grille-pain
- ❑ Ustensiles, vaisselle
- ❑ Coupons-repas

©Priorité StraTJ inc.

Fournitures pour bébés et jeunes enfants

- ❑ Couches jetables ou autres
- ❑ Crèmes et onguents
- ❑ Table à langer
- ❑ Aliments pour bébé
- ❑ Chaises hautes et bancs d'appoint
- ❑ Couchettes portatives ou parcs pour enfants
- ❑ Lait ou lait maternisé, biberons, chauffe-bouteille
- ❑ Aire d'allaitement
- ❑ Draps, couvertures

Matériel d'urgence

- ❑ Lampes de poche (et piles)
- ❑ Bougies, allumettes
- ❑ Génératrice de secours
- ❑ Système de communication portatif
- ❑ Lanternes (électriques)
- ❑ Radio à piles incluses
- ❑ Extincteurs
- ❑ Trousse de premiers soins
- ❑ Fournitures pour personnes à mobilité réduite : béquilles, fauteuils roulants, marchettes, cannes, etc.

Articles de loisirs

- ❑ Jeux de cartes ou autres jeux
- ❑ Petits jouets pour les enfants
- ❑ Livres, revues, etc.

Outils et matériel

- ❑ Affiches
- ❑ Tournevis
- ❑ Sifflet
- ❑ Affiches de direction et autres écriteaux
- ❑ Crayons-feutres larges
- ❑ Feuilles de couleur
- ❑ Trousse de secours
- ❑ Pelle (déneigement)

©Priorité StraTJ inc.

Installations au centre d'hébergement et normes

Le choix du site

Cette section permet de planifier et de préparer les différents éléments nécessaires à l'installation et à la gestion du centre de services aux sinistrés. La responsabilité sera conjointe entre les missions *Travaux publics/Transport* et *Services aux sinistrés*.

Mission Travaux publics/Transport : responsable de l'aménagement et distribution (installation des panneaux d'affichage, clôtures, cônes, tables, chaises, etc.) en collaboration avec le concierge sur place.

Mission Services aux sinistrés (loisirs) : responsable de l'accueil et de l'inscription ainsi que de la gestion du personnel sur les sites (instructions de fonctionnement, planification des équipes, rotation de personnel, etc.).

Dans le choix des installations

- Éviter les écoles primaires si possible, car les installations sont prévues pour de jeunes enfants ;
- Établir les moyens de communication avec l'externe (téléphone, Internet).

Génératrice

Selon le Règlement, les centres d'hébergement désignés devraient disposer d'une alimentation électrique alternative, soit, fort probablement, d'une génératrice. Si la municipalité ne dispose pas de génératrice pour les bâtiments désignés, elle devrait minimalement s'assurer :

- D'évaluer la capacité nécessaire pour faire fonctionner ses systèmes ;
- D'avoir un branchement adéquat ;
- D'avoir une entente avec un locateur, une municipalité voisine ou un autre partenaire pour avoir accès à une génératrice dans des délais raisonnables si besoin.

Il est également essentiel de tester périodiquement le système de génératrice pour s'assurer qu'il fonctionne et permet d'alimenter les systèmes requis (éclairage, chauffage, ventilation, climatisation, etc.).

Normes d'installation d'hébergement collectif

Prévoir, aux fins de sommeil, un espace minimal de 3,5 mètres carrés (10 mètres cubes) par personne.

©Priorité StraTJ inc.

Normes pour l'espace de sommeil

Dans l'allocation d'espace pour les aires de sommeil, il faut prévoir une distance de 0,75 mètre entre chaque lit, couchette ou sac de couchage. L'expérience démontre que le respect de cet espacement permet de réduire considérablement la propagation des infections respiratoires. Pour maintenir cette distance en cas d'espace restreint, placer les lits tête à pieds.

Normes sanitaires

Selon le Règlement, les municipalités ont l'obligation d'avoir des installations sanitaires adéquates pour leur centre d'hébergement. Si celles-ci ne sont pas disponibles sur place, elles peuvent être accessibles dans un autre bâtiment à proximité si la municipalité prodigue un transport sécuritaire vers ce lieu. Il y a également la possibilité de louer de telles installations, mais la municipalité devrait au préalable prévoir une entente avec le locateur.

Normalement, il devrait minimalement être prévu :

- ✓ 5 toilettes/75 à 100 personnes (ajouter 1 toilette/30 personnes additionnelles)
  - Prévoir des toilettes adaptées pour personnes à mobilité réduite
  - Prévoir toilettes homme/femme en ratio 1/2 ou 2/3
- ✓ Environ 1 lavabo/10 personnes
- ✓ 1 douche/50 personnes (installation de douches temporaires au besoin)
- ✓ Fournir aux occupants leurs propres savon et serviette ou au minimum, du savon liquide et des serviettes de papier.

Normes d'approvisionnement en eau potable

Consommation d'eau à boire : prévoir 2 litres/jour/personne (4 litres en été)
Lessive : 12 litres/jour
Douche : 112 litres/jour

Normes de collecte des ordures

1 poubelle avec couvercle de 50-100 litres/groupe de 12 à 25 personnes
3 ou 4 poubelles avec couvercle de 50-100 litres/groupe de 100 personnes

Entretien des lieux

Nettoyer les installations sanitaires ainsi que les planchers et les surfaces poussiéreuses (avec une vadrouille ou un chiffon humide) tous les jours et veiller à secouer fréquemment les couvertures et les sacs de couchage à l'extérieur.

Les animaux domestiques devraient être interdits à l'exception des chiens d'assistance et des chiens guides.

©Priorité StraTJ inc.

Note importante : Lorsque le bâtiment est déjà desservi par une entente de service contractuelle d'un concierge, prendre entente avec cette personne afin qu'il puisse assurer l'entretien pendant l'événement. Les produits utilisés seront alors remboursés au prix coûtant. Ainsi, si par exemple les produits sont spécifiques pour un plancher, celui-ci sera respecté. À vérifier avec les propriétaires du bâtiment s'il y a lieu.

Séances d'information aux sinistrés

Le communicateur aux sinistrés est soit le responsable de mission, son substitut, le responsable des communications, le coordonnateur des mesures d'urgence ou le porte-parole officiel (le maire). La Croix-Rouge pourrait également endosser cette responsabilité.

Consignes au communicateur :

- S'assurer que la communication soit calme et respectueuse ;
- Ne donner que les détails nécessaires au sujet du sinistre, car trop de précisions n'apporteraient rien de plus et pourraient engendrer de l'angoisse ou augmenter l'insécurité des sinistrés ;
- Noter les questions, les problématiques et les informations pertinentes qui pourraient aider les intervenants sur les lieux et les transmettre le plus tôt possible ;
- S'assurer que le coordonnateur et le maire puissent se rendre eux-mêmes au centre pour rassurer les sinistrés.

Séance d'information avec tous les sinistrés présents afin de fournir les informations suivantes dès l'arrivée des sinistrés :

- Présenter le personnel du centre ;
- Rassurer les sinistrés sur la sécurité des lieux ;
- Faire le point sur le sinistre ;
- Expliquer les services de santé sur place ;
- Annoncer les consignes et règles de fonctionnement du centre ;
- Demander leur aide au besoin ;
- Aviser des prochaines séances d'information (si possible, donner une heure précise et/ou une plage horaire récurrente).

Note importante :

Les séances d'information sont essentielles, et ce, même s'il n'y a aucune nouvelle information à annoncer. L'absence d'information ou le fait que la situation n'ait pas évolué est une information en soi. La séance permet de répondre aux questions et éliminer les rumeurs qui pourraient être préjudiciables et atteindre le moral des sinistrés. C'est aussi une façon de démontrer l'importance de la communication afin de rassurer les gens.

©Priorité StraTJ inc.

Autres moyens de communication avec les sinistrés dans le centre :

- Haut-parleurs, interphone
- Babillard ou tableau d’affichage
- Rencontres individuelles au besoin
- Etc.

©Priorité StraTJ inc.

Horaire type d'une journée

7 h	Réveil
7 H 30	**DÉJEUNER**
8 h 30	Ménage
9 h	Services de santé/loisirs/temps libre
10 h	**Pause santé-café**
10 h 30	Séance d'information générale ou de groupe
11 h 30	Services de santé/loisirs/temps libre
12 H 00	**DÎNER**
13 h	Ménage
13 h 30	Sieste des enfants/services de santé/loisirs/temps libre
14 h	Séance d'information générale ou de groupe
14 h 30	Loisirs-animation/temps libre
15 h	**Pause santé**
15 h 30	Loisirs-animation/temps libre
17 H 00	**SOUPER**
18 h	Ménage
18 h 30	Séance d'information générale ou de groupe
19 h	Loisirs-animation/temps libre
21 h	Temps libre pour activités paisibles
21 h 30	**Pause santé**
22 h	Temps libre pour activités paisibles
22 h 30	Préparation au coucher
23 h	Couvre-feu
Nuit	**Sécurité/surveillance de nuit**

©Priorité StraTJ inc.

Fermeture du centre

Liste de vérification

- ❑ Informer le coordonnateur CCMU (celui-ci en avise l'ensemble de l'OMSC)
- ❑ Remettre tous les éléments de reddition de comptes (voir document ci-dessous)
- ❑ Dresser et renouveler l'inventaire des fournitures et du matériel
- ❑ Remettre tout le matériel emprunté et s'assurer d'obtenir un reçu
- ❑ S'assurer que les lieux et le terrain sont propres
- ❑ S'assurer que le propriétaire inspecte l'édifice et fasse rapport des dommages s'il y a lieu
- ❑ Prévoir des lettres de remerciements à tous ceux (personnel, bénévoles, autres) ayant apporté leur contribution
- ❑ Préparer un rapport final de fonctionnement du centre et proposer des améliorations

©Priorité StraTJ inc.

LISTE DES ÉQUIPEMENTS, FOURNITURES ET PIÈCES À CONSERVER POUR REDDITION DE COMPTES

MISSION SERVICES AUX SINISTRÉS

Préparation préventive :

- Voir les listes de vérification de la mission

Pièces à conserver pour reddition de compte :

- Plans d'aménagement
- Ententes
- Photos des installations
- Registre des sinistrés
- Factures des repas et de tous les achats de trousses personnelles et soins spéciaux
- Enregistrement des plaintes
- Horaire du personnel et des bénévoles
- Registre des intervenants présents sur les lieux et heures d'arrivée et de départ (ex. : psychologue, bénévoles, agent de sécurité, etc.)
- Heures d'arrivée de la Croix-Rouge
- Liste des particularités, allergies, prises de médicaments ou autres des sinistrés

©Priorité StraTJ inc.

SERVICES AUX SINISTRÉS : LISTE DE TÂCHES PAR SECTEUR

L'ouverture d'un centre de services aux sinistrés et/ou d'un centre d'hébergement peut exiger la gestion d'un nombre important de ressources humaines aux tâches variées.
Vous trouverez dans les pages suivantes des fiches par rôle, destinées à faciliter le travail des différentes ressources humaines et le vôtre.

Notez qu'une même personne pourrait cumuler la responsabilité de plusieurs secteurs dépendant de l'importance de l'intervention. Dans le cas contraire, en situation de sinistre de grande envergure, le responsable d'un secteur pourrait lui-même devoir assurer la gestion de son équipe.

Notez également qu'il n'est pas dit que chaque secteur sera nécessaire lors de chaque intervention. Voyez ceux qui doivent être mis en place selon la situation, le nombre de sinistrés, la durée potentielle, l'ampleur de l'événement, etc.

Des fiches ont été développées pour les secteurs d'intervention suivants :

- ✓ Gestion des ressources humaines
- ✓ Accueil, inscription et renseignements
- ✓ Services d'habillement et de dons matériels
- ✓ Services d'alimentation
- ✓ Services d'hébergement
- ✓ Soins personnels, hygiène et installation
- ✓ Animation et loisirs
- ✓ Services de transport
- ✓ Services administratifs
- ✓ Services de communications et télécommunications
- ✓ Service de garde (ENFANTS)
- ✓ Service de garde (ANIMAUX)
- ✓ Surveillance des lieux et sécurité
- ✓ Entretien des lieux et fonctionnalité des équipements
- ✓ Service de traduction

Des fiches ont également été prévues pour orienter certains partenaires qui seront généralement présents dans le centre, soit :

- ✓ Intervenants des services de Santé et Services sociaux
- ✓ Intervenants de la Croix-Rouge canadienne

Également, pour quelques cas, certains des secteurs d'intervention préalablement listés pourraient être sous la responsabilité d'un partenaire. La fiche de tâches pourra alors être fournie à leurs représentants pour les orienter.

Ex. : Surveillance et sécurité confiées à une agence de sécurité, service de traduction confié à une agence de traduction ou service de garde confié à une garderie.

©Priorité StraTJ inc.

Gestion des ressources humaines

Poste normalement occupé par :
Responsable de la mission *Services aux sinistrés*, son substitut ou autre personne en charge du centre.

Rôle : *assurer la gestion des différentes ressources humaines requises au fonctionnement du centre de services aux sinistrés dont les tâches sont détaillées dans les autres fiches.*

Tâches :

- S'assurer que chacun des secteurs ait un responsable attitré en tout temps (parfois, une même personne peut avoir la responsabilité de plusieurs secteurs)
- Veiller à l'identification du personnel
- Réaliser les horaires de travail
- Prévoir une rencontre de tous les intervenants à chaque changement de quart
- Gérer les relations entre les divers intervenants
- Veiller au bien-être des intervenants (pause, repos, repas, etc.)
- Offrir un espace réservé aux intervenants (salle du personnel)
- Faire appel à des ressources humaines extérieures au besoin (bénévoles ou spécialités d'autres organisations)
- Au besoin, instaurer un système de communication par radio au sein du centre entre les intervenants
- Toute autre tâche connexe

ATTENTION : Référez-vous également à vos tâches de mission pour assurer la gestion générale des services aux sinistrés et vous accompagner dans l'encadrement des différents intervenants !
Vous pourriez également cumuler la responsabilité d'un ou de plusieurs autres secteurs d'intervention selon l'importance du sinistre.

Ressources externes potentielles :

- Centre d'action bénévole local
- Ambulance St-Jean ou autres premiers répondants
- L'Armée du Salut
- Associations locales (Chevaliers de Colomb et autres)
- Autres organismes d'aide
- Locateur d'équipement de radiocommunication

Se référer au bottin des ressources municipales en mesures d'urgence pour les coordonnées.

©Priorité StraTJ inc.

Accueil, inscription et renseignements

Poste normalement occupé par :
Employés municipaux, bénévoles et/ou employés municipaux d'une municipalité voisine.

Rôle : *assurer l'accueil et l'inscription de chacun des sinistrés à leur arrivée.*

Tâches :

- Jouer le rôle du service de réception du centre et répondre au téléphone le cas échéant
- S'assurer que chaque sinistré soit inscrit, et ce, même s'ils ne veulent aucun service afin qu'ils puissent être rejoints le cas échéant
- S'assurer que chaque personne entrant dans le centre soit accréditée (bracelet d'identification, cocarde, dossard ou autre)
- Répondre aux questions générales des sinistrés et les référer vers les bons services
- Recueillir les plaintes et doléances des sinistrés et y répondre ou transmettre l'information au responsable du centre
- Le cas échéant, assurer la gestion d'un poste de recharge avec multiprises pour les multiples appareils électroniques des sinistrés, en collaboration avec le responsable des communications et télécommunications
- Prendre en considération l'état psychologique dans lequel les sinistrés peuvent se trouver (anxiété, colère, etc.)
- Gérer son équipe d'intervenants le cas échéant
- Gérer les représentants des ressources externes auxquelles vous faites appel et qui sont présents dans le centre le cas échéant
- Toute autre tâche connexe

Ressources externes potentielles :

- Imprimerie (formulaire d'inscription)
- Papeteries et fournisseurs de fournitures de bureau

Se référer au bottin des ressources municipales en mesures d'urgence pour les coordonnées.

©Priorité StraTJ inc.

Services d'habillement et de dons matériels

Poste normalement occupé par :
Employés municipaux, bénévoles et/ou employés municipaux d'une municipalité voisine.

Rôle : *veiller à ce que les sinistrés dans le besoin aient accès à des vêtements et assurer une redistribution adéquate des dons reçus.*

Tâches :
- Valider les besoins par sexe et groupes d'âge
- Faire appel aux ressources nécessaires pour avoir accès à des vêtements pour les sinistrés en fonction des besoins saisonniers (manteaux, bottes, etc.)
- Organiser un comptoir de distribution au centre et assister les sinistrés pour qu'ils trouvent « chaussure à leur pied » (ex. : recherche de la taille adéquate)
- Au besoin, organiser une tournée des friperies avec les sinistrés
- Recevoir les dons matériels et les entreposer
- Classer les dons et assurer la tenue d'un inventaire au besoin
- Établir le mode de distribution des dons
- Organiser la redistribution des dons
- Prendre en considération l'état psychologique dans lequel les sinistrés peuvent se trouver (anxiété, colère, etc.)
- Gérer son équipe d'intervenants le cas échéant
- Gérer les représentants des ressources externes auxquelles vous faites appel et qui sont présents dans le centre le cas échéant
- Toute autre tâche connexe

Implication de la Croix-Rouge :
La Croix-Rouge donnera normalement aux sinistrés un bon de commande ou une carte prépayée leur permettant de se procurer des vêtements neufs (minimalement un ensemble complet) selon un montant prédéterminé, variant selon le moment de l'année (plus élevé en hiver pour permettre l'achat d'un manteau et de bottes). Ils offrent aux sinistrés la possibilité de s'acheter des vêtements neufs dans le but de les aider à recouvrer une certaine dignité. Néanmoins, des vêtements usagés et des dons seront souvent nécessaires en complément.

Autres ressources externes potentielles :
- Saint-Vincent-de-Paul
- Friperie et comptoir familial
- L'Armée du Salut
- S.O.S. Meubles

Se référer au bottin des ressources municipales en mesures d'urgence pour les coordonnées.

©Priorité StraTJ inc.

Services d'alimentation

Poste normalement occupé par :
Employés municipaux, bénévoles et/ou employés municipaux d'une municipalité voisine.

Rôle : *s'assurer que les sinistrés ont accès à de la nourriture selon les besoins (déjeuner, dîner, souper, collations, etc.).*

Tâches :

- Valider les besoins (quantité)
- S'assurer d'un accès à de l'eau potable en quantité suffisante pour tous
- Faire appel aux ressources nécessaires pour fournir les repas aux sinistrés (cuisine sur place, traiteur, etc.)
- Passer les commandes, aller chercher les produits et/ou recevoir les livraisons
- Prévoir et assurer le service des repas (comptoir de service ou autre)
- Veiller à ce que les services alimentaires rencontrent les normes du MAPAQ
- Établir des heures de repas régulières
- Prendre en considération les particularités alimentaires (allergies, intolérances, régimes spécifiques dus à une religion ou une diète particulière, etc.)
- Accueillir les plaintes et doléances des sinistrés concernant l'alimentation et évaluer les améliorations possibles (ou impossibles)
- Prendre en considération l'état psychologique dans lequel les sinistrés peuvent se trouver (anxiété, colère, etc.)
- Gérer son équipe d'intervenants le cas échéant
- Gérer les représentants des ressources externes auxquelles vous faites appel et qui sont présents dans le centre le cas échéant
- Toute autre tâche connexe

Approvisionnement en eau :
- ✓ Eau à boire : 2 litres/jour/pers.
- ✓ Lessive : 12 litres/jour/pers.
- ✓ Douche : 112 litres/jour/pers.

Implication de la Croix-Rouge :
La Croix-Rouge offrira normalement des bons de commandes ou cartes prépayées permettant aux sinistrés de manger au restaurant ou d'aller à l'épicerie (selon leurs besoins) pour les premiers 72 h ou plus, selon le sinistre et les circonstances.

Autres ressources externes potentielles :

- ➢ Traiteurs
- ➢ Restaurants (pizzeria)
- ➢ Épiceries
- ➢ Fournisseurs d'équipements de cuisine
- ➢ Groupes bénévoles pour la cuisine (ex. : Chevaliers de Colomb)

Se référer au bottin des ressources municipales en mesures d'urgence pour les coordonnées.

©Priorité StraTJ inc.

Services d'hébergement

Poste normalement occupé par :
Employés municipaux, bénévoles et/ou employés municipaux d'une municipalité voisine.

Rôle : *veiller à ce que les sinistrés aient accès à un lieu d'hébergement convenable tant au niveau de l'espace de couchage que de l'organisation générale du centre.*

Tâches :
- Faire un plan, définir les différentes aires (identification visuelle pour les sinistrés) et organiser les lieux d'hébergement
- Attribuer un espace de couchage personnel à chacun en veillant à séparer les familles avec jeunes enfants, les personnes âgées, les personnes seules, etc.
- S'assurer que chacun ait le nécessaire pour dormir selon les besoins (couvertures, lits de camp, etc.)
- Surveiller la propreté et l'ordre des lieux d'hébergement en collaboration avec le responsable de l'entretien
- Gérer les conflits pouvant survenir entre sinistrés concernant les lieux d'hébergement
- Réduire le bruit et la lumière au maximum durant les heures de sommeil
- Afficher les consignes du centre et s'assurer qu'elles soient respectées en collaboration avec le responsable de la surveillance et de la sécurité
- Fournir un horaire journalier auquel les sinistrés peuvent se référer et l'afficher
- Prendre en considération l'état psychologique dans lequel les sinistrés peuvent se trouver (anxiété, colère, etc.)
- Gérer son équipe d'intervenants le cas échéant
- Gérer les représentants des ressources externes auxquelles vous faites appel et qui sont présents dans le centre le cas échéant
- Toute autre tâche connexe

Espace de sommeil :
- ✓ 3,5 m^2 (10 m^3)/pers.
- ✓ 0,75 m entre chaque lit

Implication de la Croix-Rouge :
Selon le type de sinistre, la Croix-Rouge peut fournir des bons de commande pour assurer l'accueil des sinistrés dans des hôtels partenaires pour les premiers 72 h ou plus selon le sinistre et les circonstances.

Autres ressources externes potentielles :

Lieux d'hébergement :
- ➢ Écoles (secondaire, primaire)
- ➢ Cégep, université
- ➢ Aréna, centre sportif et culturel
- ➢ Campings, bases de plein air
- ➢ Hôtels, motels

Autres ressources :
- ➢ Fournisseurs de lits de camp
- ➢ Fournisseurs de literie

Se référer au bottin des ressources pour les coordonnées.

©Priorité StraTJ inc.

Soins personnels, hygiène et installation sanitaire

Poste normalement occupé par :
Employés municipaux, bénévoles et/ou employés municipaux d'une municipalité voisine.

Rôle : *s'assurer que les sinistrés ont accès aux produits et installations nécessaires pour assurer leur hygiène personnelle.*

Tâches :

- Veiller à ce qu'un nombre de toilettes, lavabos et douches suffisant soit disponible par rapport au nombre de sinistrés
- Assurer une identification claire des toilettes hommes/femmes (éviter la mixité)

Équipements requis :
- ✓ 5 toilettes/75 à 100 personnes
  Ajouter 1 toilette/30 personnes additionnelles
- ✓ 1 lavabo/10 personnes
- ✓ 1 douche/50 personnes

- Au besoin, faire appel à un locateur d'installations sanitaires mobiles
- Afficher les consignes à l'entrée de chacune des installations sanitaires
- Assurer le respect des consignes et la surveillance des installations sanitaires en collaboration avec le responsable de la surveillance
- Veiller à la propreté des installations sanitaires en collaboration avec le responsable de l'entretien
- Gérer la buanderie le cas échéant
- Prendre en considération l'état psychologique dans lequel les sinistrés peuvent se trouver (anxiété, colère, etc.)
- Gérer son équipe d'intervenants le cas échéant
- Gérer les représentants des ressources externes auxquelles vous faites appel et qui sont présents dans le centre le cas échéant
- Toute autre tâche connexe

Implication de la Croix-Rouge :
La Croix-Rouge distribue normalement aux sinistrés un kit incluant brosse à dents, dentifrice, savon, déodorant, rasoir, etc.

Ressources externes potentielles :

- ➢ Installations sanitaires mobiles (toilettes, lavabos, douches)
- ➢ Pharmacies
- ➢ Plombiers

Se référer au bottin des ressources municipales en mesures d'urgence pour les coordonnées.

©Priorité StraTJ inc.

Animation et loisirs

Poste normalement occupé par :
Employés municipaux (dont les animateurs de camps de jour estivaux), bénévoles et/ou employés municipaux d'une municipalité voisine.

Rôle : *proposer des activités et assurer le divertissement des sinistrés.*

Tâches :

- Proposer des activités adaptées à différents groupes d'âge
- Prévoir des activités plus actives et d'autres plus calmes selon les moments de la journée
- Assurer l'animation des activités aux moments prévus dans l'horaire
- Prendre en considération l'état psychologique dans lequel les sinistrés peuvent se trouver (anxiété, colère, etc.)
- Gérer son équipe d'intervenants le cas échéant
- Gérer les représentants des ressources externes auxquelles vous faites appel et qui sont présents dans le centre le cas échéant
- Toute autre tâche connexe

Exemples d'activité : visionnement de films, jeux de rôle, jeux de société, jeux coopératifs, compétitions, art plastique, soirée dansante, sport, etc.

Ressources externes potentielles :

- Entreprises d'animation
- Magasins à grande surface ou spécialisés pour l'achat du matériel nécessaire
- Locateurs d'équipements électroniques/audiovisuels (projecteur, haut-parleurs, etc.)

Se référer au bottin des ressources municipales en mesures d'urgence pour les coordonnées.

©Priorité StraTJ inc.

Services de transport

Poste normalement occupé par :
Employés municipaux, bénévoles et/ou employés municipaux d'une municipalité voisine.

Rôle : *assurer le transport des sinistrés pour des besoins quotidiens et spécifiques.*

Tâches :

- Veiller au transport semi-urgent des sinistrés vers l'hôpital ou la clinique
- Veiller au transport des sinistrés à la pharmacie (ex. : produits d'hygiène spécifiques, renouvellement de prescription) ou autres commerces selon les besoins
- Évaluer les possibilités concernant le transport de sinistrés à leur travail au besoin
- Prendre en considération l'état psychologique dans lequel les sinistrés peuvent se trouver (anxiété, colère, etc.)
- Gérer son équipe d'intervenants le cas échéant
- Gérer les représentants des ressources externes auxquelles vous faites appel et qui sont présents dans le centre le cas échéant
- Toute autre tâche connexe

**Les déplacements d'urgence des sinistrés (évacuation) sont sous la responsabilité de la mission Transport au sein de l'Organisation municipale de sécurité civile (OMSC).*

Ressources externes potentielles :

- Taxi
- Taxibus
- Autobus

Se référer au bottin des ressources municipales en mesures d'urgence pour les coordonnées.

©Priorité StraTJ inc.

Services administratifs

Poste normalement occupé par :
Employés municipaux, bénévoles et/ou employés municipaux d'une municipalité voisine.

Rôle : *appuyer les sinistrés dans leurs démarches administratives post-sinistre.*

Tâches :

- Appuyer les sinistrés pour compléter les demandes d'aide financière auprès du gouvernement
- Appuyer les sinistrés pour remplir les formulaires de réclamation auprès de leurs compagnies d'assurances
- Fournir des ressources d'aide aux sinistrés pour le relogement et autres
- Selon la situation, appuyer les sinistrés dans toute autre démarche administrative
- Maintenir un inventaire des équipements et du matériel du centre
- Prendre en considération l'état psychologique dans lequel les sinistrés peuvent se trouver (anxiété, colère, etc.)
- Gérer son équipe d'intervenants le cas échéant
- Gérer les représentants des ressources externes auxquelles vous faites appel et qui sont présents dans le centre le cas échéant
- Toute autre tâche connexe

Ressources externes potentielles :

- Service d'aide financière du ministère de la Sécurité publique (MSP)
- S.O.S. Meubles
- Saint-Vincent-de-Paul

Se référer au bottin des ressources municipales en mesures d'urgence pour les coordonnées.

©Priorité StraTJ inc.

Services de communications et télécommunications

Poste normalement occupé par :
Employés municipaux, bénévoles et/ou employés municipaux d'une municipalité voisine.

Rôle : *appuyer la communication des différentes informations aux sinistrés et leur communication avec l'extérieur.*

Tâches :

- Imprimer les documents nécessaires pour affichage et veiller à leur affichage (parfois en collaboration avec un autre responsable) : consignes du centre, horaire, dernières informations sur la situation, etc.
- Assurer la gestion de la recharge des appareils électroniques, potentiellement en installant un poste de recharge avec multiprises à l'accueil en collaboration avec le responsable de l'accueil
- Si possible, fournir un téléphone aux sinistrés pour qu'ils puissent contacter leurs proches
- Si possible, fournir aux sinistrés un accès au wifi, à la télévision et/ou à la radio pour qu'ils puissent avoir accès aux dernières nouvelles facilement
- Appuyer l'organisation des séances d'information aux sinistrés en collaboration avec la mission *Communications* au sein de l'Organisation municipale de sécurité civile (OMSC)
- Prendre des photos (avec l'accord des sinistrés le cas échéant) et des notes pour documenter l'événement
- Prendre en considération l'état psychologique dans lequel les sinistrés peuvent se trouver (anxiété, colère, etc.)
- Gérer son équipe d'intervenants le cas échéant
- Gérer les représentants des ressources externes auxquelles vous faites appel et qui sont présents dans le centre le cas échéant
- Toute autre tâche connexe

Ressources externes potentielles :

- Compagnies de téléphonie, Internet et câble
- Fournisseurs et locateurs d'équipements électroniques et audiovisuels

Se référer au bottin des ressources municipales en mesures d'urgence pour les coordonnées.

©Priorité StraTJ inc.

Service de garde (ENFANTS)

Poste normalement occupé par :
Employés municipaux, bénévoles et/ou employés municipaux d'une municipalité voisine, partenaire externe.

Rôle : *offrir un service de garde d'enfants adapté aux besoins de l'événement (0-5 ans, âge primaire, etc.).*

Tâches :

- Prévoir et organiser un espace sécuritaire pour les enfants
- Selon le nombre d'enfants, potentiellement assurer leur division par groupes d'âge
- Veiller à la sécurité et au divertissement des enfants pendant les heures où les parents vous les confient
- Établir les heures du service (ex. : de 8 h à 18 h)
- Prendre en considération l'état psychologique dans lequel les sinistrés peuvent se trouver (anxiété, colère, etc.)
- Gérer son équipe d'intervenants le cas échéant
- Gérer les représentants des ressources externes auxquelles vous faites appel et qui sont présents dans le centre le cas échéant
- Toute autre tâche connexe

Ressources externes potentielles :

- Garderies et centres de la petite enfance (prêt d'équipement et/ou d'éducatrices)

Se référer au bottin des ressources municipales en mesures d'urgence pour les coordonnées.

©Priorité StraTJ inc.

Service de garde (ANIMAUX)

Poste normalement occupé par :
Employés municipaux, bénévoles et/ou employés municipaux d'une municipalité voisine, partenaire externe.

Rôle : *aider les sinistrés à trouver un lieu où loger leurs animaux domestiques pour la durée du sinistre.*

Tâches :

- Évaluer les différentes possibilités pour aider les sinistrés à placer leurs animaux domestiques : chenil, SPCA, vétérinaire, animalerie, bâtiment/installation municipale comme un terrain de tennis
- Les orienter vers les bons services selon leur type d'animal de compagnie (chien vs serpent)
- Prendre en considération l'état psychologique dans lequel les sinistrés peuvent se trouver (anxiété, colère, etc.)
- Gérer son équipe d'intervenants le cas échéant
- Gérer les représentants des ressources externes auxquelles vous faites appel et qui sont présents dans le centre le cas échéant
- Toute autre tâche connexe

Ressources externes potentielles :

- SPCA
- Chenil
- Clinique vétérinaire
- Animalerie locale

Se référer au bottin des ressources municipales en mesures d'urgence pour les coordonnées.

Surveillance des lieux et sécurité

Poste normalement occupé par :
Employés municipaux, bénévoles et/ou employés municipaux d'une municipalité voisine, partenaire externe.

Rôle : *s'assurer de la sécurité du Centre de services aux sinistrés et de ses occupants 24/7.*

Tâches :

- Assurer une surveillance 24/7 du centre
- Contrôler les accès au centre et s'assurer que tous signent le registre
- Veiller à ce qu'aucune personne sans accréditation ne pénètre dans le centre (porter une attention particulière aux médias)
- Faire respecter les consignes du centre
- Intervenir pour éviter qu'une situation problématique ou un conflit ne dégénère
- Rapporter toute situation problématique ou danger
- Éviter de faire usage de la force à moins d'une situation extrême
- Faire appel à la police au besoin
- Veiller à la sécurité générale des lieux (ex. : sortie de secours non obstruée)
- Assurer une gestion du stationnement au besoin
- Prendre en considération l'état psychologique dans lequel les sinistrés peuvent se trouver (anxiété, colère, etc.)
- Gérer son équipe d'intervenants le cas échéant
- Gérer les représentants d'agences de sécurité (gardiens, veilleurs) présents dans le centre le cas échéant
- Pour ce qui touche la sécurité incendie (détecteur de fumée, évacuation, capacité de salles, etc.), se référer au Service de sécurité incendie pour vérification
- Toute autre tâche connexe

Ressources externes potentielles :

- Agence de sécurité
- Police

Se référer au bottin des ressources municipales en mesures d'urgence pour les coordonnées.

©Priorité StraTJ inc.

Entretien des lieux et fonctionnalité des équipements

Poste normalement occupé par :
Concierges, employés municipaux, bénévoles et/ou employés municipaux d'une municipalité voisine.
SELON L'ENTENTE avec le propriétaire des lieux, le cas échéant.

Rôle : *assurer la propreté et la salubrité des lieux ainsi que le fonctionnement des divers équipements (chauffage, ventilation, climatisation, électricité, etc.).*

Tâches :

- Assurer le nettoyage des différentes aires du centre tous les jours
- Changer toutes les poubelles et s'assurer qu'elles soient disponibles en quantité suffisante
- Assurer le remplacement des produits manquants dans les installations sanitaires (papier à main, papier de toilette, etc.)
- Veiller au déneigement et/ou déglaçage de l'entrée au besoin
- S'assurer que les systèmes nécessaires fonctionnent (chauffage, ventilation, climatisation, électricité, etc.) et faire appel à des spécialistes au besoin
- Prendre en considération l'état psychologique dans lequel les sinistrés peuvent se trouver (anxiété, colère, etc.)
- Gérer son équipe d'intervenants le cas échéant
- Gérer les représentants des ressources externes auxquelles vous faites appel et qui sont présents dans le centre le cas échéant
- Toute autre tâche connexe

Gestion des ordures :
- ✓ 1 poubelle avec couvercle de 50-100 litres/groupe de 12 à 25 personnes
- ✓ 3 ou 4 poubelles avec

Ressources externes potentielles :

- ➢ Fournisseurs de produits et matériel ménagers, sacs à ordures et poubelles
- ➢ Fournisseurs de pelles et sel de déglaçage
- ➢ Électriciens, plombiers, réparateurs divers

Se référer au bottin des ressources municipales en mesures d'urgence pour les coordonnées.

Personne à contacter au besoin :
Référant : (à personnaliser : coordonnées du responsable de mission et de son substitut [ou autre])
Propriétaire (le cas échéant) : à personnaliser le cas échéant

N.B. En cas de problème d'alimentation électrique (panne), se référer aux *Travaux publics* concernant la génératrice.

©Priorité StraTJ inc.

Service de traduction

Poste normalement occupé par :
Employés municipaux, bénévoles et/ou employés municipaux d'une municipalité voisine, partenaire externe.

Rôle : *veiller à la traduction/interprétation pour les sinistrés faisant usage d'une langue non connue des intervenants.*

Tâches :

- S'assurer d'avoir la capacité de traduire dans toutes les langues sur demande, incluant le langage des signes
- Aider les sinistrés parlant une autre langue à communiquer leurs besoins, à remplir les formulaires, etc.
- Faire appel à une agence spécialisée au besoin
- Gérer les représentants de l'agence de traduction/interprétation présents dans le centre le cas échéant
- Prendre en considération l'état psychologique dans lequel les sinistrés peuvent se trouver (anxiété, colère, etc.)
- Gérer son équipe d'intervenants le cas échéant
- Toute autre tâche connexe

Ressources externes potentielles :

- Agences de traduction/interprétation
- Écoles de langues

Se référer au bottin des ressources municipales en mesures d'urgence pour les coordonnées.

©Priorité StraTJ inc.

Intervenants des Services de santé et services sociaux régionaux

Poste normalement occupé par :
Partenaire externe : personnel infirmier, travailleur social, psychologue, etc.

Rôle : *assurer un soutien à la santé physique et psychologique des sinistrés.*

Tâches :

- Gérer votre équipe d'intervenants le cas échéant
- Maintenir les espaces mis à votre disposition en bon état
- Nous informer des services et du système choisi pour rencontrer les sinistrés (prise de rendez-vous, heures de service, etc.) pour que nous puissions informer les sinistrés adéquatement
- Documenter minimalement les rencontres avec les sinistrés
- Signer le registre à l'entrée et vous assurer d'être identifié (dossard)
- Nous signaler toute situation problématique dont nous devrions être informés
- Exercer votre profession ! Merci !

Collaboration avec les services municipaux :

La municipalité mettra à votre disposition un espace pour exercer vos fonctions.
Nous vous demandons, s'il vous plaît, de prendre connaissance des règlements du centre et de participer à les faire respecter en nous informant de toute situation problématique en respect de la confidentialité dictée par votre profession.
N'hésitez pas à nous faire part de toute demande !

©Priorité StraTJ inc.

Intervenants de la Croix-Rouge canadienne

Poste normalement occupé par :
Partenaire externe : personnel et/ou bénévoles de la Croix-Rouge canadienne.

Rôle : *prodiguer les services de la Croix-Rouge canadienne aux sinistrés.*

Tâches :

- Gérer votre équipe d'intervenants le cas échéant
- Vous assurer que les sinistrés ont effectué leur inscription auprès de la municipalité avant de la faire auprès de la Croix-Rouge
- Nous fournir les informations pertinentes sur les sinistrés que vous assistez, à moins bien sûr que ceux-ci fassent l'objet d'une « restriction »
- Nous signaler tout cas problématique
- Favoriser l'harmonie au sein du centre à travers vos interventions auprès des sinistrés
- Jouer votre rôle comme vous savez si bien le faire ! Merci !

Collaboration avec les services municipaux :

La municipalité mettra à votre disposition un espace pour exercer vos fonctions.
Nous vous demandons, s'il vous plaît, de prendre connaissance des règlements du centre et de participer à les faire respecter en nous informant de toute situation problématique.
N'hésitez pas à nous faire part de toute demande !

©Priorité StraTJ inc.

PERSONNES À MOBILITÉ OU CAPACITÉS RÉDUITES

Il est calculé qu'au Québec, **une personne sur dix vit avec des incapacités modérées ou graves**, un nombre appelé à s'accroître avec le vieillissement de la population. En ce sens, il est important d'adapter les services aux sinistrés à ces personnes. Le spectre est large, on parle ici tant de :

- Personnes âgées se déplaçant difficilement (canne, marchette, etc.) ou avec des problèmes de santé spécifiques
- Personnes en fauteuil roulant
- Personnes non voyantes, malentendantes ou muettes
- Personnes souffrant de déficience intellectuelle
- Trouble du spectre de l'autisme (TSA)
- Analphabètes, etc.

Identification des personnes à mobilité ou capacités réduites

Il s'agit d'une étape de préparation essentielle afin de pouvoir intervenir convenablement auprès de ces populations ayant des besoins spécifiques. En effet, cette étape vous permet à la fois de les situer sur votre territoire et de connaître les types de limitations présentes et ainsi pouvoir mieux prévoir vos interventions.
Trois moyens d'action apparaissent ici avec des niveaux d'efficacité variés. L'idéal est bien entendu de les amalgamer afin d'obtenir une liste aussi complète que possible des personnes à mobilité et capacités réduites présentes au sein de votre municipalité.

1- **Assurez un recensement par le biais des visites de prévention incendie**.
   De loin la technique la plus efficiente si les préventionnistes réussissent à couvrir le territoire de votre municipalité en entier dans un délai raisonnable, soit deux à trois ans.
2- **Appelez à l'autodéclaration**. À ce moment, la campagne doit utiliser les moyens de communication adaptés pour rejoindre les clientèles visées. Moins efficace, car cela demande une prise d'action par le citoyen concerné.
3- **Montez graduellement votre propre base de données.** Au fil des événements et situations, assurez la constitution d'une base de données. C'est le moins efficace des moyens, car il est soumis au hasard des rencontres et des situations.

Dans tous les cas, une fois qu'une base de données commence à être établie, il est important de… la maintenir À JOUR !

©Priorité StraTJ inc.

Choix et aménagement des locaux

Assurez-vous que votre centre de services aux sinistrés possède une rampe d'accès et que les différents services sont accessibles en fauteuil roulant (toilettes, douches, cafétéria, dortoir, etc.). Également, aménagez l'espace de manière qu'un fauteuil roulant puisse circuler adéquatement, sans se frapper partout !

Si votre centre n'est pas accessible pour les fauteuils roulants, assurez-vous d'avoir prévu un plan B ; hôtel ou autre !

Équipements

Possédez-vous des équipements pour les personnes à mobilité réduite ? Fauteuils roulants, béquilles, marchettes et cannes pourraient être des items intéressants à acquérir à titre préventif. En effet, ces biens peuvent être perdus lors de l'évacuation.

Une personne n'en ayant pas besoin en temps normal pourrait également en avoir besoin en raison d'un état de choc ou autre. Aussi, comme on dit, un accident est si vite arrivé… Vaut mieux prévenir que guérir ! Si vous n'avez pas ou ne pensez pas pouvoir acquérir ces équipements dans l'immédiat, assurez-vous minimalement d'y avoir accès rapidement au besoin par le biais de votre bottin des ressources (valider avec vos pharmacies ou autres fournisseurs).

Dans le même ordre d'idée, veillez à ce que le nécessaire soit prévu en matière de transport au bottin : autobus adaptés, taxis offrant le transport adapté, etc.

Communications adaptées

Au niveau de l'affichage dans le centre, privilégiez les gros caractères, complétés, si possible, par des pictogrammes ou des dessins. Assurez-vous également que les informations soient transmises tant par écrit qu'oralement, en parlant fort et lentement au besoin. De plus, n'hésitez pas à valider que votre message fut bien compris en utilisant les techniques classiques, par exemple, en demandant à votre interlocuteur de répéter ce que vous venez de dire.

Que votre municipalité accueille ou non une ou des personnes malentendantes, il peut être pertinent de prévoir au bottin des ressources une personne maîtrisant le langage des signes afin de pouvoir communiquer plus aisément avec ces personnes le cas échéant. Cet aspect entre dans la catégorie des besoins en traduction/interprètes.

IMPORTANT : appliquez ces conseils tant au niveau des communications individuelles que lors des séances d'information en groupes.

©Priorité StraTJ inc.

Une place de choix pour les aidants naturels

Souvent, les personnes à mobilité ou capacités réduites ne sont pas seules. Elles seront possiblement accompagnées de membres de leur famille et seront parfois même supportées par un aidant naturel. Ceux-ci connaissent leurs besoins et savent comment les aider. Laissez donc une place de choix à ces personnes, en restant disponible pour répondre à leurs demandes et besoins, ce qui devrait finalement vous faciliter la tâche dans votre aide aux personnes à mobilité ou capacités réduites. L'idéal serait alors d'assigner un bénévole ou une personne responsable aux membres de la famille ou à l'aidant naturel afin qu'ils sachent directement à qui se référer pour toute demande.

Ministère de la Santé et des Services sociaux et mission *Santé*

Dans son soutien à la mission *Services aux sinistrés*, il est prévu que la mission *Santé* puisse prendre en charge les sinistrés n'ayant pas la capacité d'être accueillis dans un centre d'hébergement. N'hésitez pas à lui faire appel au besoin !

Aider tout en respectant

Situation 1 : Une dame attend son train à la gare. Le train a du retard. Le quai se vide. Un contrôleur arrive et parle à la dame. Celle-ci ne le comprend pas, ou plutôt, ne l'entend pas. Elle est sourde. Le contrôleur, comprenant cela, prend la dame par le bras et l'attire autre part : le train arrive finalement sur un autre quai. L'annonce n'ayant été faite qu'au haut-parleur, la dame n'avait pas compris.

Situation 2 : La rue est bondée, le feu de circulation passe au vert. C'est au tour des piétons de traverser. Un non-voyant avance à tâtons avec sa canne à travers la foule. Une femme le saisit alors par le bras pour l'aider à traverser la rue.

Deux bonnes actions ? Oui et non… N'oubliez jamais que bien que certaines personnes puissent avoir une mobilité ou des capacités réduites, elles restent des êtres humains et aiment comprendre ce qui se passe. Elles auront assurément besoin de votre aide et assistance, mais il est bien de la leur offrir et non de leur imposer.

Faites preuve de patience, prenez le temps d'indiquer gestuellement à la personne sourde qu'elle doit vous suivre ou de proposer votre aide à l'aveugle pour lui faire traverser la route. Ils vous en sauront assurément d'autant plus reconnaissants !

©Priorité StraTJ inc.

Types d'événements et particularités à prendre en compte

Événement	Particularités à prévoir pour les personnes à mobilité ou capacités réduites
Évacuation	Transport adapté Message d'alerte adapté (personnalisé au besoin) Visite en porte-à-porte prioritaire
Confinement/mise à l'abri	Sensibilisation préalable prioritaire et adaptée Message d'alerte adapté (personnalisé au besoin) Assistance d'urgence prévue au besoin (incapacité à effectuer le confinement par soi-même)
Contamination/pénurie d'eau potable	Livraison d'eau embouteillée à domicile au besoin
Chaleur accablante/canicule	Visite en porte-à-porte prioritaire Transport adapté vers les centres de répit au besoin
Événements spéciaux	Prise en compte dans l'évacuation du site

©Priorité StraTJ inc.

SINISTRÉS NON-CITOYENS DE LA MUNICIPALITÉ

Dans certaines circonstances, la municipalité peut devoir accueillir des personnes sinistrées n'étant pas résidentes du territoire municipal. On peut entre autres penser aux accidents de transport avec de nombreux passagers (autobus, train), des tempêtes hivernales impliquant des fermetures de route où des automobilistes et passagers demeurent bloqués sur place, l'avènement d'un sinistre majeur dans une municipalité voisine demandant à ce que vous prêtiez main-forte en offrant local, matériel et personnel pour l'accueil d'un grand nombre de sinistrés, ou encore l'arrivée d'une vague de migrants (ex. : réfugiés).

Dans de tels cas de figure, des mesures spécifiques sont à prévoir et des particularités sont à prendre en compte, lesquelles peuvent bien sûr varier d'une situation à l'autre, tant au niveau financier, culturel que linguistique.

Services généraux

Contrairement aux sinistres « réguliers », où l'on considère que 15 % à 20 % des sinistrés auront besoin des services offerts par la municipalité, on peut ici viser près du 100 %. En effet, les sinistrés ne provenant pas de la région, n'ayant ni parents ni amis dans les environs, peuvent se trouver particulièrement démunis. Dépendant du sinistre et de sa durée potentielle, il est fort probable que vous ayez à leur fournir :

- Alimentation d'urgence
- Hébergement d'urgence
- Habillement d'urgence
- Soins personnels
- Autres services : transport, etc.

Néanmoins, d'autres services et particularités sont à prendre en compte pour la gestion d'un événement touchant des non-résidents de la municipalité, soit :

1- La communication avec les proches
2- Les particularités linguistiques (traduction)
3- Les particularités culturelles (alimentation, religion, etc.) et la communication interculturelle
4- Les particularités financières

©Priorité StraTJ inc.

Favoriser la communication avec les proches

Il s'agit du premier service particulier à mettre en place, et ce, rapidement ! En effet, les sinistrés extérieurs à votre municipalité voudront probablement communiquer le plus vite possible avec leurs proches afin de leur faire savoir ce qui se passe, où ils se trouvent, comment ils se portent… bref, les rassurer !

Selon la situation et l'état des télécommunications, plusieurs moyens peuvent être envisagés :

- Téléphone :
    - Assurez-vous de posséder des multiprises et chargeurs afin de permettre aux sinistrés d'avoir des téléphones cellulaires chargés et ainsi de pouvoir téléphoner par leurs propres moyens ;
    - Mettez à disposition des sinistrés au moins un téléphone fixe permettant de réaliser des appels interurbains (voire plus d'un en cas de problème avec le réseau cellulaire) pour les personnes n'ayant pas de téléphone cellulaire.
- Internet :
    - Idéalement, tentez d'avoir un réseau wifi en fonction dans votre centre de services aux sinistrés. De cette manière, plusieurs pourront se connecter directement depuis leurs appareils personnels ;
    - Prévoyez un ou deux ordinateurs pour ceux qui en auraient besoin.

Dans le cas de touristes étrangers, l'Internet serait à prioriser alors que le téléphone pourrait être une option plus facile pour des habitants du Québec et même d'ailleurs au Canada. Néanmoins, l'idéal serait que les deux services puissent être mis à disposition.

De plus, n'hésitez pas, du moins dans un premier temps, à limiter le temps d'utilisation octroyé aux sinistrés (téléphones et ordinateurs) afin de permettre au plus grand nombre possible de sinistrés de communiquer rapidement avec au moins un proche (ex. : cinq [5] minutes maximum par personne pour le premier tour).

Finalement, dans une situation où il s'agirait, par exemple, d'un autobus d'enfants ou de personnes âgées, il serait pertinent de prévoir un peu plus de personnel afin de les assister pour l'utilisation des appareils lors de leurs communications avec leurs proches.

Particularités linguistiques

Un deuxième service spécifique qui pourrait être nécessaire est celui de la traduction. En effet, s'il s'agit de groupes étrangers ne parlant ni français ni anglais, les services d'interprètes pourraient être requis. De plus, même si certains d'entre eux parlent anglais de même que certains membres de votre personnel, n'hésitez pas à faire appel à des interprètes si vous voyez que la communication n'est pas fluide.

©Priorité StraTJ inc.

En effet, tant pour les sinistrés que pour le personnel, le fait de devoir parler une langue avec laquelle ils ne sont pas à l'aise peut ajouter un facteur d'anxiété dans une situation déjà stressante.

Particularités culturelles

Spécialement dans les cas d'accueil de réfugiés, mais également dans d'autres circonstances, ces spécificités sont à prendre en compte.

Voici quelques exemples de spécificités culturelles qui peuvent être prises en compte :

Nationalité/culture/ religion	Particularités alimentaires	Particularités autres
Communautés autochtones		Les affaires autochtones étant de compétence fédérale, la gestion de l'événement peut prendre une forme différente impliquant davantage d'acteurs fédéraux. Se référer à la section « Particularité financière » concernant l'aide financière.
Religion musulmane	Viande halal (rituel d'abattage) Pas de porc ATTENTION en cas de période de Ramadan : consommation de nourriture seulement après le coucher et avant le lever du soleil	Hébergement et installations sanitaires distincts pour les hommes et les femmes Habillement particulier pour les femmes (vêtements longs, foulards) Prévoir un espace de prière
Judaïsme	Viande cachère (rituel d'abattage) Pas de porc Éviter les poissons et fruits de mer (plusieurs spécificités) Pas de mélange de viande et produits laitiers	Prévoir un espace de prière
Haïtiens (ainsi que pour d'autres cultures de pays du Sud)	Consommation de beaucoup de féculents et légumineuses Déjeuner et dîner copieux et salés Souper léger et sucré	Perception différente de l'intimité et du respect du sommeil
Végétarisme (hindouisme, sikhisme, autres religions/idéologies)	Aucune chair animale incluant poisson et fruits de mer	

©Priorité StraTJ inc.

Dans plusieurs cas, les heures de prise de repas et les quantités peuvent également différer de nos propres habitudes.

L'idéal est de vérifier dès le départ les préférences des sinistrés. Bien sûr, dans le cas d'un groupe multiculturel, il peut être difficile de satisfaire tout le monde et il faut déterminer où tracer la ligne de conduite, quand faire des compromis et faire la distinction entre une interdiction religieuse et une préférence alimentaire.

La communication interculturelle

Parfois, même si l'on parle la même langue et que l'on utilise les mêmes mots, il est possible qu'on ne se comprenne pas… parce qu'on ne réfléchit pas de la même façon ! Bien que chaque culture et personne soit différente, quelques concepts de base peuvent être intégrés afin de vous aider à vous y retrouver et à vous poser les bonnes questions en cas d'incompréhension, voire de confrontation, par rapport à l'attitude d'un sinistré ou d'un groupe de sinistrés.

L'iceberg

Afin d'expliquer les différences culturelles, prenons l'image d'un iceberg dont on sait que la majeure partie se cache sous l'eau. La section à découvert, soit la plus petite partie (10 %), représente la culture explicite, c'est-à-dire ce que l'on peut voir et comprendre facilement.

Les 90 % restant de l'iceberg, la partie cachée sous l'eau, se divise en deux parties : d'abord les choses que l'on peut comprendre après un bref laps de temps, si l'on y met l'effort nécessaire, telles que comment l'histoire a un impact sur le présent ou le comportement et, deuxièmement, les choses qui représentent la culture implicite et qui demandent une longue fréquentation continue de cette culture, c'est-à-dire les aspects touchant aux valeurs et aux subtilités du langage.

Concernant la partie la plus profonde de l'iceberg, même après un an d'immersion complète au sein d'une autre culture, vous n'en serez qu'à l'effleurer. Donc, dans le cadre d'une intervention en sécurité civile auprès de sinistrés d'une autre culture, l'important n'est pas de tout comprendre, mais d'avoir conscience de la présence de ces différences qui vont bien au-delà des habitudes alimentaires et de l'habillement et d'agir en conséquence.

Les dimensions et tendances culturelles

Outre l'iceberg, on catégorise six grandes dimensions culturelles. Selon la culture dont on est issu, on aura naturellement une tendance dans un sens ou l'autre. Néanmoins, il reste important de se rappeler que rien n'est jamais tout noir ou tout blanc et, bien que l'on penche généralement d'un côté plus que de l'autre, les gens ne seront que très rarement dans 100 % d'une catégorie.

Le tableau de la page suivante vous aidera à y voir plus clair dans les particularités de chacune des catégories.

©Priorité StraTJ inc.

SOCIÉTÉ	**Individualiste**	**Collectiviste**
	• Autonomie et responsabilité de l'individu • Importance du JE : chacun est responsable de ses actions et de ses choix • Délégation du pouvoir : une personne répond du groupe • Accomplissement personnel : se distinguer du groupe est une bonne chose	• Harmonie et solidarité du groupe • Importance du NOUS : être loyal et sauver l'honneur du groupe • Accord général : importance de consulter • Cohésion et stabilité : se distinguer du groupe n'est pas une bonne chose
POUVOIR	**Hiérarchique**	**Égalitaire**
	• Hiérarchie apporte une distance synonyme d'ordre, de sécurité et de stabilité • Les chefs demandent la loyauté, la base demande la protection • Autorité : âge, sexe, classe sociale, fonction, richesse • Pouvoirs, privilèges, signes des statuts (titres, diplômes, habits) et protocoles sont bien vus	• Peu de hiérarchie permet innovation et mobilité • Les chefs demandent l'implication, la base demande la consultation • Autorité : au mérite, par l'expertise, le leadership, l'influence • Pouvoirs, privilèges, signes des statuts (titres, diplômes, habits) et protocoles doivent être discrets
JUSTICE	**Juridique**	**Relationnelle**
	• Confiance : règles et lois • Équité : la règle s'applique à tous • Ententes écrites, explicites, scellées et non liées aux personnes qui les signent • Justice = jurisprudence : traiter tous les cas semblables de la même façon	• Confiance : relations harmonieuses • Équité : la règle s'applique en fonction du contexte (Qui ? Quand ? Où ?) • Ententes orales, générales, sujettes aux événements et liées aux personnes qui les signent • Justice = sagesse : traiter chaque cas de façon particulière
TEMPS	**Linéaire**	**Cyclique**
	• On planifie (agenda) et la ponctualité est un signe de respect et d'efficacité • Segmenté, une chose à la fois : secteurs d'activités ne communiquent pas • Temps = argent : possible de le perdre, de le gaspiller, de le gagner	• Temps est soumis à l'incertitude, la ponctualité est relative, les personnes sont plus importantes • On fait plusieurs choses à la fois : ouverture des secteurs d'activités • Temps = cadeau : il revient toujours
COMMUNICATION	**Implicite**	**Explicite**
	• Importance du contexte dans la signification du message : Qui ? Quand ? Dans quel cadre ? • Priorité à l'interlocuteur : devoir de respect, de lui laisser garder la face • Modes de communication indirects : indices, proverbes, médiation, négociation • Oui = peut-être, je vais essayer, parce que c'est vous...	• Mots ont beaucoup d'importance : clairs et concis • Priorité au message : vérité, devoir de transparence • Modes de communication directs : contact visuel, rétroaction, reformulation • Oui = oui, non = non
ENVIRONNEMENT	**À contrôle interne**	**À contrôle externe**
	• Gestion axée sur les résultats : le résultat est plus important • L'humain est responsable de son destin • Proactivité et contrôle • Orienté vers soi, ses convictions, son organisation, son but	• Gestion axée sur le processus : processus est plus important • L'humain se plie à son destin • Souplesse et patience • Orienté vers l'autre : le chef, le collègue, le client

©Priorité StraTJ inc.

Généralement, les Québécois auront davantage les tendances suivantes :

- Société : individualiste avec une tendance certaine vers le collectivisme (ex. : système de santé et d'éducation)
- Pouvoir : égalitaire
- Justice : juridique
- Temps : linéaire
- Communication : explicite
- Environnement : à contrôle interne

Ainsi, si l'on prend l'exemple du temps, il peut être frustrant de voir que le groupe ne suit absolument pas l'horaire établi alors que l'on insiste sur la ponctualité. Néanmoins, il est alors important de faire preuve de compréhension et… de flexibilité !

ATTENTION : Il n'est pas dit que ces différences excusent tout comportement, néanmoins, ils peuvent les expliquer et vous aider à gérer les problèmes qui surviennent dans une optique visant à faciliter la communication !

Également, il faut distinguer les groupes culturels installés depuis plus longtemps au Canada versus les nouveaux arrivants, lesquels n'ont pas la même compréhension culturelle de l'univers dans lequel ils se trouvent.

©Priorité StraTJ inc.

Particularités financières

Généralités

Dans le cas où votre municipalité porterait assistance à des sinistrés non-citoyens de votre territoire, elle aura tout de même accès au Programme général d'aide financière lors de sinistres réels ou imminents du ministère de la Sécurité publique (MSP).

Néanmoins, elle n'y est plus admissible en tant que municipalité (chapitre 5), mais plutôt en tant qu'**organisme ayant porté aide et assistance (chapitre 6)**.

Une municipalité peut se prévaloir de l'aide financière en tant qu'organisme ayant porté aide et assistance si elle intervient à l'extérieur de son territoire OU si elle porte aide et assistance à des sinistrés ne résidant pas sur son territoire.

Donc, par exemple, si votre municipalité ouvre un centre d'hébergement pour sinistrés en appui à une municipalité voisine aux prises avec un sinistre ou encore pour des usagers de la route coincés dans la municipalité en raison d'un sinistre (tempête, inondations, etc.), elle peut être admissible à un remboursement.

Normalement, en tant qu'organisme d'aide, **100 % des dépenses sont couvertes,** contrairement à l'aide régulière aux municipalités, laquelle fonctionne par pourcentage selon le nombre de dollars dépensés par citoyen.

Toutefois, les pertes et dommages résultant de l'intervention de la municipalité ne sont pas admissibles. Aussi, les dépenses admissibles à un autre programme d'aide financière ne seraient pas admissibles.

Enfin, comme pour toute demande d'aide financière en vertu de ce programme, l'événement doit faire partie de la liste des sinistres admissibles du MSP : https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/securite-civile/aide-financiere-sinistres/sinistres-admissibles.html

Pour davantage de détails, se référer au Programme général d'aide financière lors de sinistres réels ou imminents (2018) : https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/securite_civile/aidefinanciere_sinistres/programmes/Decret_459-2018_programme_general_du_28_mars_2018.pdf

©Priorité StraTJ inc.

Communautés autochtones

Le gouvernement fédéral possède ses propres programmes d'aide financière réservés aux communautés autochtones en ce qui concerne la gestion des urgences. En effet, les affaires autochtones étant de compétence fédérale, les autochtones résidents sur une réserve dépendent uniquement de ce palier de gouvernement.

Ainsi, l'organisation de la gestion des urgences et le financement de celle-ci, que l'on parle de prévention, de préparation, d'intervention ou de rétablissement, est sous la responsabilité du gouvernement fédéral.

En ce sens, le gouvernement fédéral a mis sur pied le *Programme d'aide à la gestion des urgences*. En ce qui concerne les phases d'intervention et de rétablissement, celui-ci s'applique si les événements dépassent les capacités de réaction des citoyens, des Premières Nations ou des conseils tribaux et que le sinistre est localisé sur une réserve.

Les sinistres admissibles sont les incendies de forêt, les inondations, les tempêtes, les tremblements de terre, les accidents et la pollution, ce qui couvre un large spectre. Aussi, selon les modalités du programme, une municipalité peut être admissible à recevoir un remboursement pour des dépenses aussi variées que :

- Location de matériel spécial
- Location d'aéronefs
- Frais de carburant des véhicules d'intervention
- Transport, soins, alimentation et hébergement des sinistrés
- Hébergement, alimentation et frais accessoires des intervenants d'urgence
- Communications
- Recours à des entrepreneurs spécialisés ou à des consultants, etc.

L'achat d'équipement et la maintenance de biens ne sont pas admissibles à moins de circonstances extrêmes et particulières. Si vous deviez présenter une demande, pour obtenir les informations et les documents, il vous faudrait alors communiquer avec le bureau régional du Québec.

Téléphone : **1-800-567-9604**

Courriel : InfoPubs@aadnc-aandc.gc.ca

Site web : http://www.aadnc-aandc.gc.ca/fra/1100100019255/1100100019262

S'il arrivait que l'aide fournie ne soit pas admissible, en totalité ou en partie, en vertu du programme fédéral, votre municipalité pourrait à ce moment être admissible en vertu du programme général du MSP pour les dépenses non couvertes selon les mêmes conditions qu'étayées dans la section précédente (« Généralités »).

©Priorité StraTJ inc.

MISSION SERVICES AUX SINISTRÉS

Spécifications

INSTALLATIONS CENTRES D'HÉBERGEMENT POTENTIEL

Notes importantes

- Les activités de loisirs peuvent être suspendues si nécessaire
- Au total, environ 2-3 personnes sont nécessaires pour le centre de services aux sinistrés

Informations générales au sujet des installations

SITES IDENTIFIÉS	Capacité maximale		ENTENTE DE PARTENARIAT	DISTANCE DU CENTRE #1	RISQUES POTENTIELS
	JOUR	NUIT			
#1 Centre communautaire	450	90	N/A (propriété de la municipalité)	N/A	Accident de transport routier majeur, incendie majeur
#2 Municipalité voisine			À négocier		

©Priorité StraTJ inc.

ENTENTES*

	Entente nécessaire?**		Le cas échéant, précisez : • Le partenaire • Ses coordonnées 24/7 • L'échéance de l'entente
	OUI	NON	
Bâtiments/locaux	X		Municipalité voisine : à négocier
Génératrice		X	
Installations sanitaires		X	Coordonnée location d'installation mobile : à ajouter au bottin
Services	X		Croix-Rouge : entente à annexer au plan
Garde d'animaux		X	Garde d'animaux : à ajouter au bottin

**Dès que la municipalité n'a pas la capacité de fournir elle-même ces services, une entente est requise.

IDENTIFICATION DES CENTRES D'HÉBERGEMENT ET DE SERVICES AUX SINISTRÉS

IDENTIFICATION	
Nom du bâtiment :	Centre communautaire : gymnase, cafétéria, bibliothèque
Adresse :	27 St-Jean-Baptiste
Personne-ressource 1 : Coordonnées d'urgence :	Dorice Fortier et Chantal Beaudoin (une clé partagée) 819 656-2346 (Dorice) / 819 656 2341 (Chantal)
Personne-ressource 2 : Coordonnées d'urgence :	Paméla Blais (DG) 819 578-9287
Personne-ressource 3 : Coordonnées d'urgence :	Dominique Charland (concierge, resp. TP) 819 656-2346
Entente nécessaire (modèle d'entente déjà existant, ex. commission scolaire) :	N/A, bâtiment municipal
Espaces de stationnement (capacité) :	10 places (même que pour le CCMU) + église (+20 places)
Bâtiment facile d'accès :	Oui
Y a-t-il déjà une entente de service existante qui implique l'établissement pour une autre municipalité ?	N/A

©Priorité StraTJ inc.

INSTALLATIONS DISPONIBLES/CAPACITÉ	
Nombre de salles disponibles : Capacité des plus grandes salles :	Gymnase : 250 personnes assises SANS table Cafétéria : 180 à 200 personnes assises AVEC tables Gymnase : 163 m^2 soit 40 personnes en hébergement de nuit Cafétéria : 183 m^2 soit 50 personnes en hébergement de nuit +bibliothèque, salle d'ordinateurs, salle d'artisanat
Identifier les restrictions d'accès, ex. salle informatique :	Sous-sol (entreposage et salle des fournaises qui est à même la cafétéria) Les 3 loyers
Particularités en hiver :	Chauffage, pelles et sel disponibles à chaque entrée (déneigé par le concierge)
Particularités en été :	Pas de climatisation, mais les salles sont naturellement fraîches
ALIMENTATION	
Cafétéria : Oui	Nombre de places assises : 180 à 200
Cafétéria (nom et coordonnées du responsable pour urgence, si différentes) :	N/A, responsable Services aux sinistrés
Cuisine disponible :	Nombre de réfrigérateurs : 2 Cuisinière : 2 Congélateur : 2-3 Comptoir de service disponible Deux grosses cuves pour faire la vaisselle Vaisselle : ensemble complet, mais appartient à la Fabrique Micro-onde disponible au niveau du gymnase

©Priorité StraTJ inc.

ALIMENTATION DE SECOURS/GÉNÉRATRICE	
Génératrice permanente La génératrice permet-elle : L'éclairage du bâtiment : Oui Chauffage : Oui Climatisation : N/A Ventilation : N/A Cuisine/cafétéria : Non	Oui Précisions : Évaluation de la possibilité d'étendre la capacité de la génératrice pour couvrir l'ensemble du bâtiment Évaluation de la possibilité d'acheter des ronds de cuisson si cuisine non fonctionnelle avec génératrice
Entretien/maintenance	Sous responsabilité du concierge Démarrage annuel
Réserve de carburant habituelle (nom du responsable et fréquence) :	Gallon d'essence au niveau de l'atelier du Centre communautaire
Location de génératrice avec branchement disponible ; si vous devez la louer, quelle est la capacité et le branchement nécessaire à spécifier lors de la demande :	N/A
Entente pour la location ? Coordonnées du fournisseur à contacter pour la location :	N/A
BLOCS SANITAIRES & ENTRETIEN	
Nombre de lavabos :	Hommes : 1 Femmes : 1 Mixte : 1 (local d'artisanat) + deux lavabos cuisine
Nombre de douches :	Hommes : 0 Femmes : 0

©Priorité StraTJ inc.

Nombre de toilettes :	Hommes : 4 Femmes : 6 Mixte : 1 (local d'artisanat)
Si douches et toilettes insuffisantes (voir normes) : Y a-t-il accès dans un autre bâtiment à proximité ? Avez-vous une entente avec une entreprise de location ?	Locateur d'installation mobile (à ajouter au bottin)
Disponibilité d'équipement pour personnes handicapées :	Rampes d'accès : Oui pour cafétéria seulement Toilette adaptée : Oui (au niveau du CCMU)
Conciergerie (coordonnées si différentes) :	Dominique Charland (concierge) : voir coordonnées ci-dessus (3e personne contact)
ÉQUIPEMENTS AUTRES SERVICES	
Téléphone analogique avec ligne de sortie :	Réseau IP : #2045 (bibliothèque) – 3 téléphones sans fil utilisable dans l'ensemble du bâtiment Ligne dure au niveau du bureau de l'inspecteur/archives
Réseau wi-fi disponible au public :	Oui, Mon_Internet
Fournir le plan de l'édifice (ex. plan d'évacuation affiché habituellement à l'entrée)	Voir ci-après
Capacité en hébergement de nuit (déterminé par l'équipe de services aux sinistrés selon les normes) :	90 personnes (3,5 m^2/personne)

2e centre potentiel :

IDENTIFICATION	
Nom du bâtiment :	Entente à négocier avec municipalité voisine
Adresse :	
Personne-ressource 1 : Coordonnées d'urgence :	
Personne-ressource 2 : Coordonnées d'urgence :	
Personne-ressource 3 : Coordonnées d'urgence :	
Entente nécessaire (modèle d'entente déjà existant, ex. commission scolaire) :	
Espaces de stationnement (capacité) :	
Bâtiment facile d'accès :	
Y a-t-il déjà une entente de service existante qui implique l'établissement pour une autre municipalité ?	

©Priorité StraTJ inc.

INSTALLATIONS DISPONIBLES/CAPACITÉ	
Nombre de salles disponibles : Capacité des plus grandes salles :	
Identifier les restrictions d'accès, ex. salle informatique :	
Particularités en hiver :	
Particularités en été :	
ALIMENTATION	
Cafétéria :	Nombre de places assises :
Cafétéria (nom et coordonnées du responsable pour urgence, si différentes) :	
Cuisine disponible : Cuisinette : Nombre de réfrigérateurs : Cuisinière :	
ALIMENTATION DE SECOURS/GÉNÉRATRICE	
Génératrice permanente	Oui Non Précisions :

©Priorité StraTJ inc.

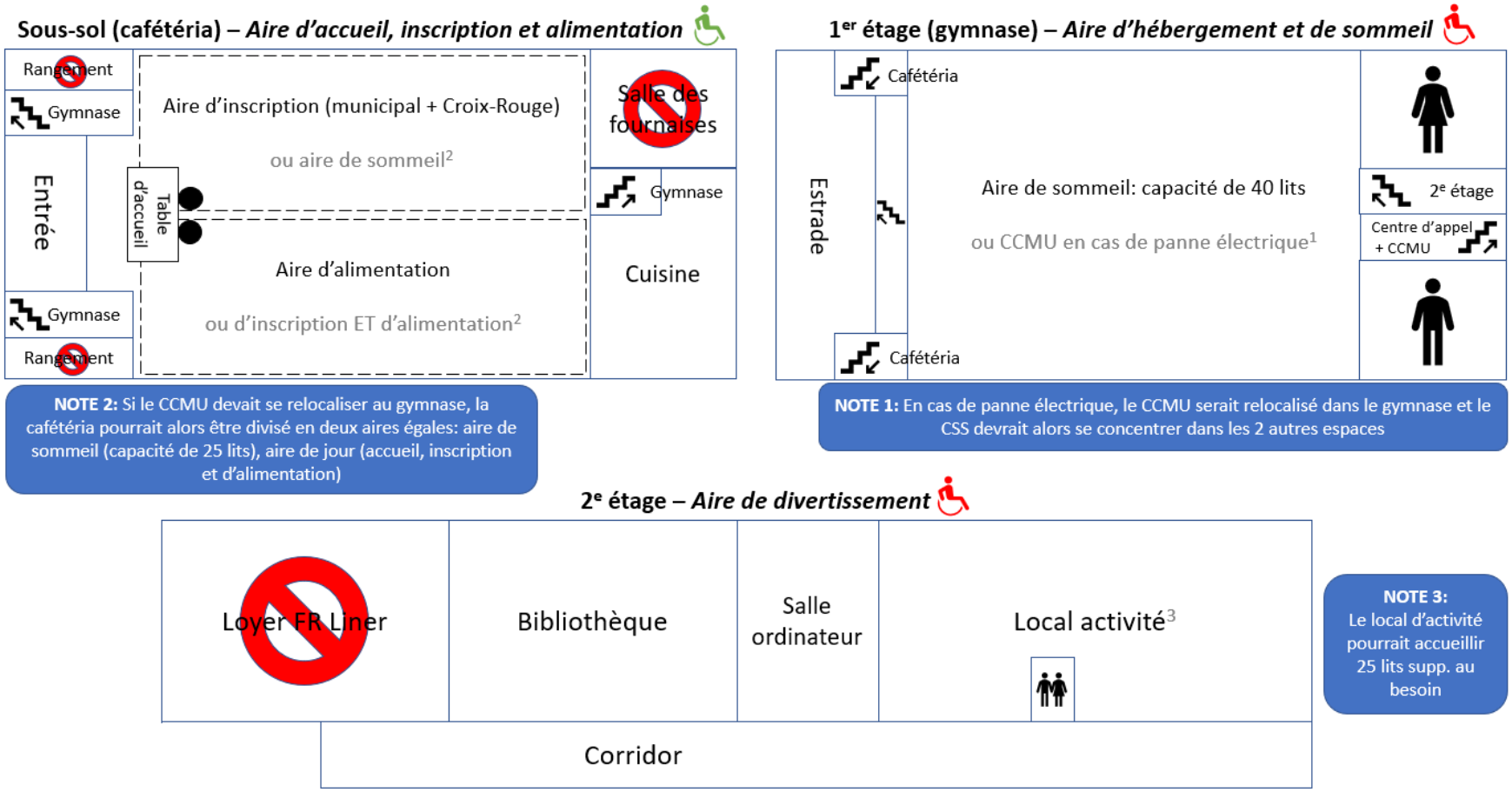
La génératrice permet-elle : L'éclairage du bâtiment ? Oui Non Chauffage : Oui Non Climatisation : Oui Non Ventilation : Oui Non Cuisine/cafétéria : Oui Non	
Entretien/maintenance Est-elle vérifiée et testée régulièrement ?	
Réserve de carburant habituelle (nom du responsable et fréquence) :	
Location de génératrice avec branchement disponible ; si vous devez la louer, quelle est la capacité et le branchement nécessaire à spécifier lors de la demande :	
Entente pour la location ? Coordonnées du fournisseur à contacter pour la location :	
BLOCS SANITAIRES & ENTRETIEN	
Nombre de lavabos :	Hommes : Femmes :
Nombre de douches :	Hommes : Femmes :
Nombre de toilettes :	Hommes : Femmes :
Si douches et toilettes insuffisantes (voir normes) : Y a-t-il accès dans un autre bâtiment à proximité ?	

©Priorité StraTJ inc.

Avez-vous une entente avec une entreprise de location ?	
Disponibilité d'équipement pour personnes handicapées :	Rampes d'accès : Toilette adaptée :
Conciergerie (coordonnées si différentes) :	
ÉQUIPEMENTS AUTRES SERVICES	
Téléphone analogique avec ligne de sortie :	
Réseau wi-fi disponible au public :	
Fournir le plan de l'édifice (ex. plan d'évacuation affiché habituellement à l'entrée)	
Capacité en hébergement de nuit (déterminé par l'équipe de services aux sinistrés selon les normes) :	

©Priorité StraTJ inc.

SCHÉMA D'AMÉNAGEMENT
Centre de services aux sinistrés
Édifice municipal



©Priorité StraTJ inc.

Formulaire d'inscription – personnes sinistrées

Événement : _____ Date : _____

Formulaire # : _____

PERSONNE À CONTACTER

Nom de famille : _____ Date de naissance : ____/____/____
jour mois année

Prénom : _____ Téléphone : _____

Adresse permanente : _____

ADRESSE DE L'ENDROIT ÉVACUÉ : _____

Même ☐

Maison unifamiliale ☐	Chalet ☐	Édifice public ☐
Maison logement ☐	Industrie / commerce ☐	Autre : _____ ☐

Adresse temporaire : _____ Téléphone : _____

Autre adresse : _____ Téléphone : _____

Parent ☐	Ami ☐	Motel ☐	Logement ☐	Centre d'hébergement ☐	Autre ☐

Si vous changez d'endroit, S.V.P. veuillez en informer le centre d'inscription.

©Priorité StraTJ inc.

COMPOSITION DE LA FAMILLE ÉVACUÉE ET SERVICES OFFERTS

Nom de famille	Prénom	Sexe	Âge	Adulte	Enfant	Lien de parenté	Remarques Besoins particuliers
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							

Services offerts :

- ❑ Hébergement de secours
- ❑ Alimentation de secours
- ❑ Habillement de secours
- ❑ Services personnels et hygiène
- ❑ Dons de meubles et matériel
- ❑ Transport
- ❑ Garde d'animaux
- ❑ Soutien demande aide financière
- ❑ Autre : _____

Signature du responsable _____ Date _____

Raison de l'évacuation : _____ PRÉVENTIVE ☐ URGENTE ☐

Date de l'évacuation :	Heure :
Date de retour prévu : Heure :	Date de retour réel : Heure :
Lieu de l'inscription :	
Contrôleur / vérificateur :	Date :

Consentement

J'accepte que mes renseignements puissent être communiqués aux services d'urgence, à des organismes pouvant m'aider et/ou à des institutions gouvernementales :

☐ OUI ☐ NON

J'accepte que mes renseignements puissent être communiqués à des membres de ma famille :

☐ OUI ☐ NON

Signature du représentant de la famille :

_____

©Priorité StraTJ inc.

Annexe : spécifications – centre d'hébergement temporaire

Section à compléter seulement si la famille réside au centre d'hébergement temporaire

Personne à mobilité réduite ou ayant une condition médicale particulière

Est-ce que vous, ou un membre de votre famille, êtes en situation physique ou psychologique nécessitant des soins ou une attention particulière? ☐ OUI ☐ NON
Si oui, précisez :

Nom et prénom	Problème/limitation physique ou psychologique

Allergies et restrictions alimentaires

Est-ce que vous, ou un membre de votre famille avez des allergies ou restrictions alimentaires particulières? ☐ OUI ☐ NON
Si oui, précisez :

Nom et prénom OU Nb de membres de la famille concernés (si plus d'un)	Allergies ou restriction

©Priorité StraTJ inc.

Autres particularités

Veuillez inscrire ici toute autre particularité de votre condition ou de celle d'un membre de votre famille (besoin en transport, horaire de travail spécial, etc.) :

_____

_____

_____

_____

_____

©Priorité StraTJ inc.

MISSION FAMILLE DES INTERVENANTS

La mission « Famille » relève directement du coordonnateur du CCMU et agit en étroite collaboration avec la mission *Services aux sinistrés*.

Précisions

Intervenants : les membres du CCMU (responsables et substituts), les employés de la municipalité qui seront au travail pendant le sinistre et les bénévoles affectés à une mission.

Les membres de la famille immédiate (personnes à charge des intervenants) sont : les enfants, conjoints/conjointes, père et mère (personnes âgées), nécessitant une attention particulière ou toute personne pour laquelle les intervenants impliqués dans les mesures d'urgence de la municipalité agissent à titre d'aidants naturels.

Pour toutes les missions, de façon générale :

- Participer à la rédaction du PMU et au développement des PPI
- Bonifier son bottin des ressources pour anticiper les besoins de services et équipements 24/7 et s'assurer de le maintenir à jour (valider au fichier central)
- Collaborer avec les autres responsables de missions
- Assurer un suivi régulier avec le coordonnateur SC de la municipalité
- Assurer la santé et la sécurité de son personnel
- Tenir un journal des opérations de sa mission
- Rédiger les rapports et les statistiques au besoin
- Noter les problématiques et apporter des suggestions pour amélioration
- Participer à la rétrospective de l'événement et réaliser les actions qui en découleront
- Effectuer la mise à jour de sa mission en fonction des recommandations
- Assurer son remplacement ainsi que la relève de ses employés (substituts des responsables de sa mission lors des absences et pendant l'événement)
- S'assurer du soutien psychologique de son personnel à la suite des événements

Avant le sinistre (en préparation) :

- Identifier les locaux qui seront utilisés et les besoins spécifiques selon la durée potentielle
- Identifier les intervenants qui ont des personnes à charge qui pourraient en avoir besoin en situation de mesures d'urgence (valider par le biais d'un petit questionnaire)

©Priorité StraTJ inc.

Pendant l'événement :

- Contacter le coordonnateur pour vérifier les besoins
- Vérifier auprès des intervenants du CCMU le nombre de personnes à accueillir et en faire une liste
- Comptabiliser les besoins de transport, spécialisés ou non, et en aviser la mission *Transport* (nom, nombre et adresse et s'assurer de faire signer l'autorisation parentale de sortie des enfants de la garderie ou de l'école s'il y a lieu)
- Aménager les locaux en fonction du nombre de personnes attendues et des besoins particuliers
- Assurer l'accueil et la sécurité des lieux
- Assurer un lien de communication avec le CCMU
- Ouvrir les portes des locaux et accueillir avec un breuvage et une couverture
- S'assurer de limiter l'accès aux médias ou de toute autre personne non pertinente
- Accueillir les membres des familles (vérifier leur lien avec les intervenants et les diriger au bon endroit)
- Tenir un registre des entrées et sorties de chacun de membres des familles ainsi que des besoins particuliers (médicaments, allergies, nourriture, etc.)
- Enregistrer et recueillir les renseignements sur les membres de la famille présents
- Identifier chaque membre de la famille à l'aide d'un bracelet
- Fournir les renseignements sur le nombre, l'identité et l'état des membres des familles
- Assurer un suivi sur les déplacements des personnes inscrites et/ou des personnes manquantes au centre des familles
- Assurer un suivi auprès des intervenants des membres de familles (aviser de leur arrivée sur les lieux)
- Vérifier le nombre de personnes et les besoins en nourriture et en eau potable
- Fournir aux personnes, intervenants et bénévoles, la nourriture adéquate, en tenant compte des besoins particuliers des clientèles (diète, allergies, religion, etc.)
- Veiller à satisfaire les besoins plus spécifiques de groupes à risques (nourrissons, enfants, femmes enceintes, etc.)
- Recevoir et entreposer la nourriture
- Obtenir et distribuer des couvertures ainsi que des articles de soins personnels aux membres des familles, aux intervenants et bénévoles
- Mobiliser le personnel et les bénévoles en fonction des besoins manifestés par les responsables de l'activité
- S'assurer que l'ensemble des employés et bénévoles se sont enregistrés auprès des ressources humaines (antécédents judiciaires)
- Transmettre, lors d'un sinistre, les besoins en employés et bénévoles supplémentaires à la direction des ressources
- Aménager et maintenir l'entretien des lieux
- Vérifier le bon fonctionnement des détecteurs de fumée, des portes de sortie de secours, des extincteurs d'incendie
- Planification avec la Croix-Rouge (lits pliants, couvertures, trousses d'hygiène et autres ressources disponibles)
- Planifier, organiser et animer différentes activités récréatives pour les personnes sinistrées de tous les groupes d'âge

©Priorité StraTJ inc.

Après le sinistre :

- Appuyer les membres des familles durant la réintégration de leur domicile
- Fermer le centre des familles
- S'assurer de remercier et d'émettre une manifestation de reconnaissance adéquate envers les employés et bénévoles de la mission

LISTE DES ÉQUIPEMENTS, FOURNITURES ET PIÈCES À CONSERVER POUR REDDITION DE COMPTES

MISSION FAMILLE

Pièces à conserver pour reddition de compte :

- Plans d'aménagement
- Ententes
- Photos des installations
- Registre des sinistrés
- Factures des repas et de tous les achats de trousses personnelles et soins spéciaux
- Enregistrement des plaintes
- Horaire du personnel et des bénévoles
- Registre des intervenants présents sur les lieux et heures d'arrivée et de départ (ex. : psychologue, bénévoles, agent de sécurité, etc.)
- Heures d'arrivée de la Croix-Rouge
- Liste des particularités, allergies, prises de médicaments ou autres des sinistrés

©Priorité StraTJ inc.

SONDAGE : Mission Famille des intervenants

En situation d'urgence, à titre d'employé municipal, vous serez peut-être appelé à intervenir pour répondre à l'événement et venir en aide à la population. Néanmoins, nous sommes conscients que vous avez vos propres obligations et restrictions et aimerions prévoir en conséquence. En ce sens, merci de prendre le temps de compléter ce bref sondage afin de nous permettre de mieux connaître votre situation et ainsi pouvoir vous soutenir adéquatement si une situation d'urgence devait survenir.

Coordonnées

Nom : _____ Prénom : _____

Tél. domicile : _____ Cellulaire : _____

Tél. autre : _____

Êtes-vous un résident de la municipalité : ☐ OUI ☐ NON

Si non, veuillez préciser la municipalité : _____

Personnes à charge

Nb d'enfants de 0 à 4 ans : _____ 5 à 11 ans : _____ 12 à 17 ans : _____

Personnes à mobilité réduite : ☐ OUI ☐ NON

Si oui, précisez la condition : _____

Autre personne à charge nécessitant des soins particuliers : ☐ OUI ☐ NON

Si oui, précisez la condition : _____

Êtes-vous un aidant naturel? ☐ OUI ☐ NON

Est-ce qu'un aidant naturel pourrait prendre en charge votre personne à charge? ☐ OUI ☐ NON

©Priorité StraTJ inc.

Allergies et restrictions alimentaires

Est-ce que vous ou l'un des membres de votre famille avez des allergies ou restrictions alimentaires particulières? ☐ OUI ☐ NON

Si oui, précisez :

Nom	Allergies ou restriction

Soins médicaux ou médication particulière

Est-ce que vous ou l'un des membres de votre famille nécessite des soins médicaux spécifiques ou prenez une médication particulière? ☐ OUI ☐ NON

Si oui, précisez :

Nom	Soins spécifiques ou médication

©Priorité StraTJ inc.

Compilation du sondage

*Se référer au formulaire pour les précisions

Nom	Tél.1	Tél.2	Tél.3	Résident municipal (X)	Nb 0 à 4 ans	Nb 5 à 11 ans	Nb 12 à 17 ans	Mobilité réduite (X)	Autre personne à charge (X)	Allergie/ restriction (X)	Condition médicale (X)
				TOTAL :							

©Priorité StraTJ inc.

MISSION SANTÉ

La mission *Santé* n'est pas une responsabilité municipale. Celle-ci est de compétence provinciale et est coordonnée par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Toutefois, ce sont les Centres intégrés de santé et services sociaux (CISSS) qui sont les réels porteurs de la mission et des intervenants sur le terrain en cas de sinistre.

Bien que la municipalité ne soit pas directement responsable de cette mission, elle doit en connaître le rôle afin de pouvoir mieux interagir avec celle-ci en situation de sinistre et lui fournir l'appui nécessaire. Il est en effet très rare que la mission *Santé* n'ait pas besoin d'être mobilisée en situation d'urgence.

Voici la liste des différentes activités de cette mission par volet :

Volet Maintien des activités

- Maintien des activités des établissements du réseau

Volet Santé physique — secteur préhospitalier

- Triage
- Services ambulanciers
- Évacuation aérienne

Volet Santé physique — secteur hospitalier

- Réception massive d'usagers et de blessés

Volet Santé physique — secteur santé de première ligne

- Soins infirmiers
- Consultations médicales
- Services de pharmacie

Volet Santé publique

- Santé environnementale
- Maladies infectieuses
- Avis de santé publique

Volet Psychosocial

- Services psychosociaux (aux sinistrés et intervenants)

©Priorité StraTJ inc.

Intervention de votre CISSS/CIUSSS

Les CISSS/CIUSSS diviseront généralement leur intervention en situation de mesures d'urgence en trois volets distincts, regroupant eux-mêmes plusieurs activités.

Activité	Description	Soutien possible de la municipalité
Volet 1 — Préhospitalier d'urgence et réception des personnes sinistrées		
Préhospitalier d'urgence	Déployer des services préhospitaliers d'urgence pour le triage, le traitement et le transport des victimes	• Décontaminer les victimes lors d'événements de nature chimique, biologique, radiologique, nucléaire ou explosive • Amener les victimes à l'aire de triage • Établir et sécuriser des couloirs de circulation prioritaires servant au transport urgent de victimes
Réception des personnes sinistrées	Assurer la prise en charge, les services diagnostiques et le traitement de nombreuses victimes	• Sécuriser l'accès aux lieux de réception massive
Volet 2 — Soins et services aux personnes sinistrées		
Soins infirmiers	S'assurer que soient offerts des services de soins infirmiers dans les centres de services aux sinistrés et dans le milieu Fournir, relativement aux répercussions du sinistre, une réponse téléphonique 24/7 (Info-Santé) aux questions sur la santé Orienter les personnes sinistrées vers les ressources appropriées et disponibles pour répondre aux besoins de services de santé	• Rendre disponible et aménager des espaces nécessaires aux soins dans les centres de services aux sinistrés (évier, espace privé, etc.)
Services psychosociaux	Réaliser, sur le plan psychosocial, du repérage, de l'évaluation, des services auprès des sinistrés Offrir un accès téléphonique rapide à une consultation en matière de services psychosociaux 24/7 (Info-Social) par des professionnels en intervention psychosociale Conseiller et sensibiliser les ressources du milieu et les partenaires quant aux répercussions psychosociales inhérentes au sinistre afin que ses conséquences soient prises en compte dans leurs actions et décisions.	• Rendre disponible et aménager des espaces nécessaires aux soins dans les centres de services aux sinistrés (espace privé, etc.) • Transmettre les informations permettant de répondre aux besoins psychosociaux des sinistrés • Diriger les sinistrés vers les services psychosociaux • Recourir à la fonction-conseil afin de considérer les répercussions psychosociales inhérentes à un sinistre pour que ces effets soient pris en compte dans les actions posées et les décisions prises

©Priorité StraTJ inc.

Soins et services sociaux particuliers	Repérer, évaluer, orienter et prendre en charge les personnes sinistrées, dont la condition : - Nécessite des soins de santé ou des services sociaux particuliers en lien avec un ou des critères de vulnérabilité - Ne leur permets pas d'être accueillies dans un centre de services aux personnes sinistrées ou un centre d'hébergement - Les empêche d'être maintenues dans le milieu	● Effectuer du repérage, de la référence et de la transmission d'informations ● Participer avec le CISSS à la diffusion de l'offre de soins de santé et de services sociaux aux sinistrés
Consultations médicales	Assurer l'offre de service de consultations médicales aux personnes sinistrées en concertation avec les ressources médicales du territoire	● Organiser des services de transport vers les cliniques médicales présentes sur le territoire
Médicaments et services pharmaceutiques	S'assurer du maintien des services pharmaceutiques dans la communauté en concertation avec les ressources pharmaceutiques S'assurer de la mobilisation des services pharmaceutiques de la communauté pour répondre aux besoins spécifiques des personnes sinistrées	● Organiser des services de transport vers les pharmacies présentes sur le territoire
Volet 3 — Santé publique		
Santé publique	Réaliser la vigie et la surveillance en lien avec le risque ainsi que des enquêtes épidémiologiques Prendre les mesures nécessaires à la protection de la santé de la population Rendre disponible une expertise-conseil en santé publique	● Signaler rapidement au réseau toute situation comportant un risque pour la santé de la population ● Élaborer et fournir la liste des personnes exposées en vue du suivi épidémiologique ● Effectuer des prélèvements d'eau, d'air, de sol et de matières dangereuses pour fin d'analyses ● Transmettre l'information relative aux mesures de protection que la population doit suivre, notamment lors d'avis de confinement ou d'évacuation

Mobilisation du CISSS/CIUSSS

Les CISSS/CIUSSS peuvent soit être alertés directement par la municipalité (se référer au bottin des ressources) ou encore par le ministère de la Sécurité publique (MSP) qui aurait été lui-même informé de l'événement en cours par la municipalité (alerte au COG – voir bottin des ressources ou section sur l'alerte et la mobilisation des partenaires gouvernementaux).

©Priorité StraTJ inc.

PLUS SPÉCIFIQUEMENT POUR LES RESSOURCES AMBULANCIÈRES

Dans le cas d'un événement majeur à risque élevé pour la sécurité des intervenants (fusillade, explosion, etc.), les ressources ambulancières doivent se rassembler à un point précis, hors de tout risque, s'organiser et attendre l'arrivée des blessés par les équipes de sauvetage (policiers, pompiers).

Lorsqu'une équipe de premiers répondants est formée et fonctionnelle au sein de la municipalité, cette dernière devrait également prendre en charge le soutien offert aux intervenants de la mission *Santé*. Les premiers répondants détiennent en effet la formation nécessaire afin d'apporter l'assistance requise au niveau du triage, de l'évacuation, de la réception des blessés, des premiers soins de base et de la gestion des victimes. De plus, les premiers répondants sont en général en communication constante avec le CCS (Centre de communication santé) de leur région, lequel coordonne leur intervention avec celle des équipes ambulancières.

Avant le sinistre (en préparation)

- Participer à la planification des mesures d'urgence
- S'assurer de la préparation des scénarios opérationnels et de la répartition des ressources
- Prévoir les ressources requises sur les lieux d'un sinistre
- Prévoir le personnel et le matériel requis
- S'assurer de vérifier, par des exercices, l'efficacité des scénarios opérationnels

Pendant le sinistre

Affecter un nombre de ressources suffisant pour commencer la prise en charge initiale sur les lieux du sinistre et obtenir les informations pertinentes à la gestion éventuelle de l'événement.

- Obtenir l'information concernant la situation

Aviser l'officier de l'entreprise ambulancière et lui transmettre les informations suivantes :

- La municipalité
- L'état de la situation
- Le nombre de victimes réelles ou potentielles

Assurer le déploiement rapide des ambulances en réponse à l'événement

- Positionner les véhicules de façon stratégique
- Évaluer la situation sur les lieux
- Fixer des objectifs
- Développer une ou des stratégies d'intervention
- Évaluer les ressources supplémentaires requises s'il y a lieu
- Transmettre les informations pertinentes aux équipes ambulancières

©Priorité StraTJ inc.

Après le sinistre

- Assurer le suivi et remplir les rapports nécessaires
- Assister le coordonnateur dans la cueillette d'information concernant le sinistre et ses conséquences
- Participer à l'analyse du fonctionnement des mesures d'urgence et apporter les modifications nécessaires au bon fonctionnement

©Priorité StraTJ inc.

LISTE DES ÉQUIPEMENTS, FOURNITURES ET PIÈCES À CONSERVER POUR REDDITION DE COMPTES

Préparation préventive

- Plans particuliers d'intervention
- Ententes et plans de mesures d'urgence avec les générateurs de risques
- Ententes de service
- Radios fonctionnelles et supplémentaires
- Communications possibles avec les autres missions (fréquence radio)
- Piles de rechange et chargeur fonctionnel à long terme (panne d'électricité)
- Plans et cartes des conduits et des endroits de fermetures
- Cartes des zones à risque et infrastructures à maintenir en cas de sinistre
- Premiers répondants municipaux : trousses médicales complètes, défibrillateur (DCAI), médicaments, équipements de protection individuels et équipements médicaux en quantité suffisante

Pièces à conserver pour reddition de compte

- Récupérer les bons de commande et factures des fournisseurs tous les jours
- Liste des équipements de protection individuelle
- Cartes d'appels de la centrale
- Photos de la table du poste de commandement aux différentes étapes d'intervention
- Poste de commandement informatisé (copie des données informatiques)
- Photos des lieux
- Vidéos des employés, citoyens ou services experts (ex. drones)
- Liste des prêts d'équipements
- Registre des communications téléphoniques
- Fiches signalétiques (guide des matières dangereuses)
- Rapport d'inspection de prévention précédant l'événement (lieux, édifice, équipements)
- Coordonnées des propriétaires
- Rapport d'intervention
- Rapport de maintenance d'équipements préalable à l'intervention
- Services externes en entraide (demander la même rigueur au niveau des pièces à conserver)
- Fournisseurs privés utilisés liés à l'intervention
- Voies de circulation
- Cartographie avec les zones d'intervention (chaude, PC, triage, récupération des citoyens, etc.)
- Points de rassemblement
- Moyens de communication aux citoyens (méthodes utilisées et répartition, ex. porte-à-porte ou porte-voix)
- Registre des opérations (Qui ? Quoi ? Quand ? Où ? Comment ?)

©Priorité StraTJ inc.

MISSION SANTÉ — SPÉCIFICATIONS
(Mission externe)

IDENTIFICATION	
CISSS ou CIUSSS responsable ? Précisez (ville, région)	CIUSSS de l'Estrie
Adresse (point de service)	375, rue Argyll Sherbrooke (Québec) J1J 3H5
Téléphone	819 780-2222
Télécopieur	N/A
Personne responsable des mesures d'urgence	Nancy Desautels, coordonnatrice de sécurité civile
Coordonnées	819 829-3400, poste 42209
Numéro d'urgence spécifique :	819 238-6118 (garde 24/7)
Hôpital le plus près (adresse)	CHUS de Sherbrooke 3001, 12e avenue Nord, Sherbrooke 819 346-1110 Centre de santé et de services sociaux du Granit 3569, Rue Laval, Lac-Mégantic (Québec), G6B 1A5
Services ambulanciers desservant le territoire	Dessercom inc. 15 rue Notre-Dame Ouest, La Patrie
Coordonnées	819 888-2282 Télécopieur : 819 888-2250
Autres services de santé disponibles sur votre territoire	CLSC à La Patrie : 819 821-4000
SERVICES POUVANT ÊTRE OFFERTS EN SITUATION D'URGENCE	
X Service préhospitalier d'urgence X Services psychosociaux (Centre de Services aux sinistrés) X Services infirmiers (Centre de Services aux sinistrés, lien médicament-pharmacie) X Déploiement d'un intervenant (agent d'intégration de la Mission Santé) directement au COUS X Services itinérants (zone sinistrée, sinistres longue durée) X Services psychosociaux (intervenants d'urgence) X Soutien à la communication et à la coordination (CCMU) X Prise en charge de sinistrés (maladies mentales, mobilité réduite, soins particuliers) X Expertise de santé publique (urgence environnementale, maladies)	

©Priorité StraTJ inc.

IMPLICATION/PARTENARIAT EN SÉCURITÉ CIVILE
Intéressée à participer en préparation (formation, simulation, etc.) selon la demande et la disponibilité.

©Priorité StraTJ inc.

MISSION GÉNIE ET URBANISME

Pour toutes les missions, de façon générale :

- Participer à la rédaction du PMU et au développement des PPI
- Bonifier le bottin des ressources pour anticiper les besoins de services et équipements 24 h/24 7 j/7 et s'assurer de le maintenir à jour (valider au fichier central)
- Collaborer avec les autres responsables de missions
- Assurer un suivi régulier avec le coordonnateur SC de la municipalité
- Tenir un journal des opérations pour votre mission
- Rédiger les rapports et les statistiques au besoin
- Noter les problématiques et apporter des suggestions d'amélioration
- Participer à la rétrospective de l'événement et réaliser les actions qui en découleront
- Effectuer la mise à jour de sa mission en fonction des recommandations
- Assurer son remplacement en cas d'absence

Avant le sinistre (en préparation) :

- Produire une carte selon les spécifications des mesures d'urgence
- Tenir une base de données sociodémographiques du territoire
- Contribuer à la prévention et l'atténuation des risques en collaboration avec les autres missions
- Inventorier les experts en inspection de bâtiments, structures et infrastructures et les ajouter au bottin des ressources

Pendant le sinistre :

- Fournir les plans requis et pertinents
- Déterminer les inspections à effectuer
- S'assurer de fournir et coordonner les expertises d'inspections, d'avis techniques et d'assistance technique au besoin
- Informer le coordonnateur des mesures à prendre pour rendre les lieux plus sécuritaires
- Appliquer et contrôler, si nécessaire, le respect de la réglementation
- Obtenir l'aide d'entreprises privées pour évaluer les dommages (évaluateurs privés, etc.)

©Priorité StraTJ inc.

Après le sinistre :

- Suggérer des moyens de rétablissement et parfois des moyens alternatifs temporaires
- Produire les plans et devis de restauration
- S’assurer de la réparation des secteurs endommagés
- Préparer les documents d’appels d’offres (devis techniques)

©Priorité StraTJ inc.

RÉTROSPECTIVE (À LA SUITE D'UN SINISTRE/MESURE D'URGENCE)

La séance de rétrospective est tenue à la suite d'un exercice, d'un événement réel ou d'une simulation d'événement. La rétrospective est fort efficace, notamment pour :

- Faire ressortir les points positifs
- Renforcer les comportements et les réactions souhaitables qui auraient pu être observés durant l'événement
- Faire ressortir les points de vigilance à améliorer pour les prochaines interventions (processus d'alerte, moyens de communication, etc.)
- Recommander des changements aux procédures, plans et mécanismes
- Offrir un soutien moral et psychologique à ceux qui en éprouvent le besoin
- Renforcer les directives d'opérations sécuritaires et les procédures opérationnelles normalisées
- Identifier les besoins en matière de formation et d'entraînement
- Analyser la performance des équipements utilisés

Rétrospective post-traumatique :	À tenir immédiatement après l'événement, soit dans les 24 h suivant celui-ci
Rétrospective technique :	À tenir le plus rapidement possible, dans le cadre du travail
Rétrospective à froid :	Questionner les participants par le biais d'un formulaire dans un envoi par courriel, expédié deux à trois semaines après l'événement

Rétrospective à froid

Celle-ci devrait normalement être réalisée en deux temps. Tout d'abord, chaque responsable de mission devrait se réunir avec son équipe d'intervenants (substituts, autres employés municipaux, bénévoles, etc.) et effectuer un premier bilan à l'aide du tableau présenté à la fin de ce document. Par la suite, il sera ainsi mieux outillé pour réaliser la deuxième séance de rétrospective, celle de l'OMSC. Celle-ci devrait alors mener à l'émission de recommandations qui devront être mises en œuvre dans le cadre de la prévention et de la préparation municipale.

©Priorité StraTJ inc.

Choix de l'animateur

Une personne de l'organisation présente lors de l'incident

Avantages : Comprendra très bien le déroulement et les défis de l'équipe, surtout de ce qu'il a vécu.
Inconvénients : Une vision moins globale de l'événement. Pourrait être émotif face aux situations vécues.

Une personne de l'organisation non présente lors de l'incident

Avantages : Neutralité dans ses questions et ses propos.
Inconvénients : Ses interventions pourraient être influencées par ce qu'on lui a raconté et sa connaissance des personnes.

Un animateur externe

Avantages : Neutralité et objectivité. Vision globale des événements. Détaché émotivement.
Inconvénients : Pourrait avoir plus de difficulté à comprendre l'événement et les interventions réalisées.

Principes généraux

- La séance de rétrospective ne doit pas être une séance de règlement de comptes (surtout lors d'événements tragiques)
- Encourager les participants à démontrer le courage de leurs opinions (mais attention ! Tout peut être dit, c'est dans la forme que tout se joue)
- Questionner plutôt que juger. On désire corriger les comportements :
  - On commente le comportement, sans pour autant attaquer la personne
  - Un mauvais comportement non dénoncé signifie que c'est un comportement accepté par l'organisation et par le supérieur
- Rechercher la participation de tous, donner la chance à tous de s'exprimer

Dès le début de la séance, définir des objectifs :

1. Annoncer les éléments qui seront abordés et demander l'accord de tous à ce sujet. Il y a avantage à écrire visiblement ce déroulement et à valider les éléments traités au fur et à mesure que la rétrospective se déroule.

2. Procéder à un tour de table systématique. C'est le meilleur moyen de faire parler tout le monde. Ce ne sont pas ceux qui parlent le plus qui disent nécessairement les choses les plus intéressantes. L'animateur de la réunion aura donc à cœur de distribuer le temps de parole équitablement et éventuellement d'encourager et de défendre ceux qui ont le plus de mal à s'exprimer.

©Priorité StraTJ inc.

3. Conclure par un plan d'action et un calendrier en préparation des prochains événements (comportant chacun une décision, un responsable et un rendez-vous de suivi - pas trop nombreux, mais essentiels).

4. Terminer par un message positif et d'encouragement à l'équipe.

Exemples de questions

- *Qu'est-ce qui a particulièrement bien fonctionné ?*

On notera la formulation de cette question qui ne focalise pas l'attention sur les personnes. Cette question vise la façon dont on a procédé. Elle peut couvrir plusieurs thèmes :

- Les aspects techniques et logistiques (par exemple, éclairage, fonctionnement du projecteur, etc.)
- Le déroulement de l'événement : les différentes étapes, le respect du temps prévu
- Le contenu de l'événement (par exemple, les messages qui furent diffusés)
- Le comportement des intervenants

- *Qu'est-ce que nous pourrions faire mieux ou différemment la prochaine fois ?*

Au lieu de s'attarder trop longtemps sur les points négatifs, cette question permet de passer directement à des points d'amélioration relativement aux thèmes de la question précédente. L'important sera de créer un plan d'action pour apporter les correctifs et les solutions pour une meilleure performance lors du prochain événement.

- *Quels sont les retours factuels des autres parties prenantes ?*

Une rétrospective fait souvent émerger le fait que dans une situation donnée, par exemple une réunion, chaque personne va vivre ce qui s'est passé de façon différente. Il peut être important de réunir le maximum d'informations factuelles pour avoir le plus d'objectivité possible.

Suite à la séance de rétrospective

Après la réalisation de la séance de rétrospective, un rapport de recommandation devrait être rédigé, annexé à la présente section et remis au conseil municipal ainsi qu'au Comité municipal de sécurité civile (CMSC). Ce dernier devient alors responsable du suivi de la mise en œuvre des recommandations.

©Priorité StraTJ inc.

Séance de rétrospection/plan d'amélioration

Date de la rétrospective : _____ Type d'événement : _____

Sujets et références au plan de mesures d'urgence	Points forts/points à améliorer	Correctifs/solutions	Attribution de la tâche	Échéance
Veille/préalerte/alerte				
Mobilisation/ouverture du CCMU				
Rôles et responsabilités de chacun				

©Priorité StraTJ inc.

Sujets et références au plan de mesures d'urgence	Points forts/points à améliorer	Correctifs/solutions	Attribution de la tâche	Échéance
Opérations sur les lieux				
Mécanisme de coordination et circulation de l'information				
Collaborations particulières, relations avec les partenaires et fournisseurs et ententes externes				
Horaire/disponibilités/ rotation/nourriture/ remplacements				

©Priorité StraTJ inc.

Sujets et références au plan de mesures d'urgence	Points forts/points à améliorer	Correctifs/solutions	Attribution de la tâche	Échéance
Moyens de communication interne et avec les citoyens				
Centre de services aux sinistrés				
Mesures de rétablissement				
Appréciation générale de la gestion de l'urgence				

©Priorité StraTJ inc.

Notes complémentaires :

_____

_____

_____

_____

_____

Nom et fonction : _____

©Priorité StraTJ inc.

PROGRAMME DE MAINTIEN ET MISE À JOUR

La révision et correction du plan de mesures d'urgence se fait habituellement une fois par année, mais certains éléments pourraient nécessiter des changements en cours d'année.

Responsabilité des mises à jour : toute demande de mise à jour doit être adressée au coordonnateur des mesures d'urgence. Ce dernier les approuvera et pourra mandater une ressource à l'interne pour adapter les textes et produire une mise à jour. Généralement, chaque responsable de mission assurera la mise à jour des documents concernant sa mission.

Responsabilité du maintien : selon les organisations, le coordonnateur des mesures d'urgence a mis en place un Comité municipal de sécurité civile (CMSC) qui demeure sous sa responsabilité. Ce comité établit un calendrier et des séances de travail pour atteindre les objectifs fixés en cours d'année. Ce comité a également la tâche d'assurer la révision et de présenter des activités de maintien. Pour ce faire, il utilisera les formulaires de vérifications annuelles ci-dessous, ainsi que le programme de maintien et mise à jour. Des informations plus précises sur la composition, le rôle et les tâches du comité se trouvent à la suite du présent document.

Particularités : différents événements peuvent justifier la révision du plan de mesures d'urgence :

- Constats à la suite d'un exercice de mesures d'urgence
- Évaluation faite à la suite d'un ou de plusieurs sinistres ailleurs au Québec ou dans le monde
- Changements de personnel dans l'OMSC
- Changements d'intervenants dans les organismes, industries, municipalités voisines ou ministères
- Changements de coordonnées
- Modifications des ententes de service
- Résultats d'une rétrospective d'événement qui nécessite des corrections
- Transformations importantes dans la municipalité (nouvelles infrastructures, modification à la structure organisationnelle, modifications aux risques sur le territoire, etc.)

Ainsi, il est important d'être à l'affût des changements et d'assurer les mises à jour dès que leur nécessité est constatée, tant sur les versions électroniques que papier du PMU. Le tableau suivant devrait faciliter la mise à jour de toutes les copies existantes. La personne désignée devrait assurer la mise à jour de la copie informatique maîtresse et des PMU version papier, puis envoyer par courriel la version électronique aux autres détenteurs de celle-ci pour qu'ils puissent la remplacer.

©Priorité StraTJ inc.

Distribution aux responsables de missions et aux substituts de l'OMSC

REGISTRE DE DISTRIBUTION
DU PLAN DE MESURES D'URGENCE ET DES MISES À JOUR

Date	Nom	Fonction	Mise à jour partielle √	Copie complète √	Papier √	PDF courriel √	Clé USB √
2019-01-01	Copie officielle CCMU						
2019-01-01	Nom	Maire		√	√		√

Les exercices de simulation permettent de valider la compréhension
Afin d'accroître le niveau de connaissance, les équipes doivent mettre en pratique leurs apprentissages. L'expérience a démontré que malgré le fait que les équipes des OMSC confirment qu'ils comprennent bien leur rôle, ils doivent également bien comprendre les limites et les responsabilités des autres missions. Cet aspect est vérifiable uniquement lors de simulations. Les exercices de simulation ont pour objectif la mobilisation du personnel dans un défi commun, soit la gestion d'une mesure d'urgence. Prévoir différents niveaux de formation et de simulation, de façon progressive. Un plan de formations/simulations doit être dressé. Des objectifs précis pourront être déterminés dans la préparation.

Ce n'est qu'au fil des simulations qu'on peut voir une réelle coordination des équipes. De plus, l'équipe y trouvera des gains liés à la gestion des ressources humaines. Comme le dit un vieil adage, **« La force d'une équipe grandit dans la mesure de ce que les membres de cette équipe vivent ensemble. ».**

©Priorité StraTJ inc.

REGISTRE DES EXERCICES ET SIMULATIONS

Date	Type d'exercice	Objectif de l'exercice	Groupe de participants ciblés	Évaluation de l'exercice
2019-01-25	Exemple : test d'alerte OMSC	Valider la procédure d'alerte et mobilisation du schéma d'alerte OMSC	OMSC complète Responsables et substituts	Objectif rencontré Ajustement requis mis en place
2019-02-20	Exemple : exercice de simulation de table	Préparer l'OMSC à une éventuelle pénurie ou contamination d'eau. Présenter le PPI eau potable. Valider les contacts et ressources nécessaires pour ce type d'événement.	OMSC complète Conseiller du MSP	Objectifs généralement rencontrés Plusieurs actions à mettre en œuvre pour augmenter la préparation à une contamination d'eau Formation supplémentaire nécessaire pour le responsable de la mission *Communications*

©Priorité StraTJ inc.

Formations

Les formations permettent une meilleure compréhension du rôle attendu et de perfectionner la préparation aux différentes situations de mesures d'urgence. Encore une fois, les objectifs devront être ciblés en fonction des besoins des équipes.

Date	Type de formation	Objectif de la formation	Groupe de participants ciblés	Évaluation de la formation
2019-01-25	Formation ouverture d'un centre de services aux sinistrés.	Être en mesure d'ouvrir un centre de services aux sinistrés selon les besoins requis.	Équipe de la mission *Services aux sinistrés*	Objectif atteint, l'équipe se sent mieux outillée Excellente formatrice

©Priorité StraTJ inc.

Ententes

Les ententes vont un peu plus loin que le bottin des ressources, permettant de s'assurer avec le partenaire ou le fournisseur un accès à des locaux, à des équipements ou à des ressources humaines. Toutes les ententes conclues devraient être placées en annexe du présent plan.

Date d'entrée en vigueur	Partenaire/fournisseur	Objectif de l'entente	Date d'expiration
2019-01-31	Croix-Rouge	Fournir les services requis aux personnes sinistrées	2022-01-31
2019-05-02	Commission scolaire X	Accès aux locaux de l'école Y	2022-05-02

©Priorité StraTJ inc.

Registre de vérification et d'entretien des équipements

Installation, équipement ou matériel	Emplacement	État/problématique	Date du dernier entretien/vérification	Date du prochain entretien/vérification	Personne responsable
Génératrice édifice municipal					
Génératrice centre communautaire					
Armoire de fourniture (CCMU)					
Réserve d'essence					
Identification accréditation					
Panneaux d'affichage					
Trépied d'affichage					
Couvertures					
Lits de camp					
Dossards					
Équipement informatique					
Mise à jour des portables					

©Priorité StraTJ inc.

Mesures d'urgence/sécurité civile

Programme de maintien et de mise à jour

Mois	Date prévue	Sujets/communications suggérés	Évaluation approximative du temps requis	Responsable de la tâche	Réalisé Initiales
Automne		Rencontre de mise en place du Comité de municipal de sécurité civile ● Officialiser les membres du comité ● Documentation sur la responsabilité et les tâches ● Présentation du programme de maintien et mise à jour ● Présentation du bottin des ressources et des PPI ● Planification de l'année à venir : réalisations, objectifs, besoins ● Communication aux citoyens ● Clarification télécommunications ● Cibler les objectifs de l'année 2019, formations et simulations avec les thématiques souhaitées	3 h		
Janvier		1re rencontre de planification du comité sécurité civile : ● Répondre au questionnaire **« Fiche de vérification annuelle »** ● Établir le calendrier des 4-5 rencontres annuelles de révision PMU ● Assurer le suivi du plan d'action en cours s'il y a lieu ● Répartir les tâches à réaliser et en ajouter au présent tableau au besoin ● Établir les dates approximatives des simulations/formations et les thématiques	3 h		
Février		Présentation et validation des objectifs 2019 au coordonnateur des mesures d'urgence s'il était absent	1 h		
Février		Vérification complète du bottin des ressources	3 à 4 semaines		
Février		● Mise à jour des bottins, plus précisément des équipes de missions (vérification des coordonnées des membres de leur équipe) ● Vérification des contacts dans les téléphones cellulaires de chacun des responsables et impression sous forme de cartes pour les portefeuilles	1 semaine		

©Priorité StraTJ inc.

		● Imprimer des copies et les ajouter aux boîtes spécifiquement réservées aux mesures d'urgence			
Février		● Mise à jour de la liste des contacts des établissements et clientèles vulnérables, l'imprimer et l'ajouter à l'armoire SC	Vérification des contacts : 1 semaine		
Février		● Vérification du fonctionnement des génératrices pour les établissements ciblés au plan de mesures d'urgence (mairie, garage municipal, sites des centres de services aux sinistrés)			
Mars		Test #1 d'alerte OMSC (avis aux responsables et substituts : validation du temps requis pour joindre l'ensemble de l'équipe OMSC et validation à savoir combien de temps serait nécessaire pour se rendre au CCMU). Note : Procéder aux mises à jour et/ou trouver une solution plus efficace.	Envoi, vérification et mise à jour : 1 h à 2 h	Coordonnateur municipal	
Mars		Test annuel d'alerte aux citoyens : moyens de communication selon le système choisi (au minimum une fois par année) Note : par exemple, un avis d'ébullition peut servir de test	Évaluer les besoins en système d'alerte		
Mars		Validation des informations sur la carte de la municipalité. Mettre à jour et bonifier selon les besoins.			
Avril		2e rencontre de travail et de suivi du comité de sécurité civile ● Assurer le suivi du plan d'action ● Réviser le PMU : organisation municipale, site CCMU – relève, schéma d'alerte, site de services aux sinistrés ● Réviser les ententes et les besoins de renouvellement s'il y a lieu	3 h		
Mai		Formation/simulation spécifique par groupe (exemple : ouverture du CCMU)	Selon la formation		
Mai		Suivi du plan d'action qui découle de la formation/simulation de groupe			
Juin		3e rencontre de travail et de suivi du comité sécurité civile ● Révision des missions par les responsables et substituts ● Vérification de leur bottin de ressources (équipements et fournisseurs) ● Vérification du matériel et des fournitures ● Réflexion sur les objectifs pour 2020	3 h		
Juillet-août		Congé			

©Priorité StraTJ inc.

Septembre		4e rencontre de travail et de suivi du comité de sécurité civile ● Planification de la simulation pour l'OMSC ● Révision des PPI en commençant par celui concerné par la simulation ● Révision des PPI selon les risques du territoire ● Cibler les objectifs pour 2020 et les besoins en formation et simulation	3 h		
Septembre		Test #2 d'alerte OMSC et mobilisation au CCMU	Envoi, vérification et mise à jour : 1 h à 2 h	Coordonnateur municipal	
Septembre		Recommander de nouveaux développements et estimation du budget pour l'an prochain Suivis du plan d'action à la suite de la simulation OMSC			
Octobre		Simulation/formation OMSC pour l'ensemble des responsables et substituts	Environ 4 h pour l'ensemble de l'OMSC		
Novembre		5e rencontre de travail et de suivi du comité de sécurité civile ● Retour sur les activités de l'année ● Produire un bilan des réalisations et objectifs et plan d'action pour l'année suivante ● Cibler les besoins de formation et de simulations pour l'année ● Vérification des boîtes de fournitures et de l'armoire réservée aux mesures d'urgence ● Vérification des dates de renouvellement des ententes ● Valider les objectifs pour 2019 avec le budget	3 h Réalisation et objectifs 2 h		
Décembre		Congé			

Logiciel et outils d'envoi de message de masse

Si vous possédez ou envisagez l'achat d'un logiciel de sécurité civile ou d'un outil d'envoi de masse, ajoutez les tâches suivantes :

- Validation des contenus et procéder aux mises à jour si nécessaire
- Validation de la connexion au logiciel, accès, mot de passe
- Mise à jour du logiciel ou de l'outil (selon la fréquence recommandée par le fournisseur)
- Configuration des imprimantes sur chacun des ordinateurs portables ou vérification de leur bon fonctionnement

©Priorité StraTJ inc.

PLAN DE MESURES D'URGENCE
FICHE DE VÉRIFICATION ANNUELLE

Date de vérification : _____ Responsable de la vérification : _____

Éléments à vérifier	Oui	Non	Actions à prendre	Personne responsable	Échéance	Fait (√)
1. LES AUTORITÉS MUNICIPALES						
1,1 Y a-t-il eu des changements au sein des autorités municipales ?			Ex. Présenter le PSC			
1,2 Le maire actuel approuve-t-il le plan de mesures d'urgence ?						
1,3 La disponibilité des autorités municipales est-elle assurée en tout temps ?			Ex. Assurer son remplacement			
1,4 Les autorités municipales ont-elles reçu de la formation sur la mission *Politique* ?						
1,5 Les autorités municipales ont-elles participé à une formation ou une séance de travail sur les communications devant les médias ?						
2. L'ORGANISATION MUNICIPALE DES MESURES D'URGENCE (OMSC)						
2,1 Les liens d'autorité sont-ils toujours adéquats aux fins de gestion de l'intervention, et ce, à tous les niveaux ?						
2,2 Les rôles et les mandats en urgence des responsables de l'OMSC sont-ils toujours à jour et bien compris par tous ?			Ex. Tenir une séance d'information			
2,3 Existe-t-il encore des doubles juridictions ou des mandats pouvant entraîner un conflit ?						
2,4 La présence d'un responsable ou de son substitut par mission est-elle toujours assurée ? (Absences non simultanées, calendrier de vacances ?)						
2,5 Les ressources municipales et externes sont-elles toujours suffisantes, disponibles et bien intégrées à l'OMSC ?						
2,6 Les rapports et les méthodes de coordination entre l'OMSC et les ressources externes (gouvernementales et privées) sont-ils toujours à jour et bien compris par tous ?						
2,7 L'organisation municipale a-t-elle tenu des réunions pour des besoins de coordination ?						
2,8 Les ententes de service répondent-elles toujours aux besoins de la municipalité ?						

©Priorité StraTJ inc.

Éléments à vérifier	Oui	Non	Actions à prendre	Personne responsable	Échéance	Fait (√)
2,9 Les ententes de collaboration avec des organismes extérieurs sont-elles encore à jour ?						
3. L'ALERTE, LA MOBILISATION ET LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN						
3,1 La procédure pour alerter et mobiliser les ressources internes et externes est-elle toujours adéquate et opérationnelle en tout temps ?			Ex. Tenir un exercice d'alerte			
3,2 La procédure d'alerte de la population et des institutions locales a-t-elle été testée cette année ?						
3,3 La procédure d'alerte et de mobilisation est-elle opérationnelle en tout temps ?						
3,4 Les personnes autorisées à mettre en œuvre le plan de mesures d'urgence sont-elles encore disponibles en tout temps ?						
3.5 La liste des contacts des établissements et clientèles vulnérables est-elle à jour ?						
4. LA GESTION (modalités, dispositif, équipements, organisation des opérations)						
4,1 Le mode de gestion et les activités à implanter (aide-mémoire) par le coordonnateur municipal ont-ils été mis à jour ?						
4,2 Les installations désignées dans le dispositif à mettre en place sont-elles toujours convenables et fonctionnelles ?						
4,3 Les réseaux de télécommunications sont-ils testés régulièrement ?						
4,4 Le système téléphonique du centre de coordination peut-il être renforcé rapidement en cas d'urgence ?						
4,5 Le niveau d'équipements nécessaires en cas de sinistre est-il toujours adéquat ?						
5. LES COMMUNICATIONS						
5,1 L'information générale aux citoyens, en ce qui concerne les mesures mises en place par la municipalité a-t-elle été diffusée ?			Ex. : Mettre à jour et diffuser la documentation			
5,2 Le contenu de la documentation à l'intention des citoyens a-t-il été mis à jour ? Plan de communication préventif et plan de communication en mode gestion intervention.						
5,3 Le centre ou la salle de presse est-il toujours convenable et fonctionnel ?						
5,4 Le service de renseignements à la population (lors d'un sinistre : centre d'appel, réception/services aux citoyens) a-t-il été exercé cette année ?						
6. LA PROTECTION, LA SAUVEGARDE ET LE RÉTABLISSEMENT						

©Priorité StraTJ inc.

Éléments à vérifier	Oui	Non	Actions à prendre	Personne responsable	Échéance	Fait (√)
6,1 Le plan d'évacuation correspond-il encore aux caractéristiques de la population ?						
6,2 La localisation du centre de services aux personnes sinistrées et du centre d'hébergement est-elle toujours adéquate ?						
6,3 Le personnel prévu pour les services aux personnes sinistrées a-t-il été entraîné cette année ?			Ex. : Faire un exercice à l'automne.			
6,4 Le personnel peut-il rapidement rendre fonctionnels les cinq volets des services aux personnes sinistrées ?						
6,5 Les mesures de rétablissement prévues dans le plan sont-elles toujours pertinentes ?						
7. LES MESURES SPÉCIFIQUES						
7,1 Les risques ciblés par la municipalité sont-ils toujours les mêmes ?						
7,2 A-t-on réexaminé cette année si les mesures spécifiques sont encore fonctionnelles ?						
7,3 Les mesures spécifiques ont-elles fait l'objet d'exercices cette année ?						
7,4 Les équipements prévus sont-ils tous disponibles ?						
8. LES ÉQUIPEMENTS						
8,1 Les fournitures (armoire) et équipements du CCMU sont-ils toujours en place et complets ?						
8,2 La/les génératrices ont-elles été testées et sont-elles fonctionnelles ?				Mission *Travaux publics*		
8.3 Les réserves en essence (garage et caserne) sont-elles toujours maintenues à un niveau acceptable ?				Mission *Travaux publics*		
8.4 Le cas échéant, les autres équipements en sécurité civile sont-ils maintenus en bon état de fonctionnement ?						
8.5. Le registre d'entretien et de vérification des équipements a-t-il été complété ?						
9. LES RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS						
9,1 Les différents documents administratifs inclus dans le plan de mesures d'urgence (bottin des ressources, formulaires, procédures administratives, etc.) sont-ils à jour ?			Ex. : Rencontrer les parties concernées			
10. L'IMPLANTATION, LE MAINTIEN ET L'AMÉLIORATION DU PLAN						

©Priorité StraTJ inc.

Éléments à vérifier	Oui	Non	Actions à prendre	Personne responsable	Échéance	Fait (√)
10,1 Les mises à jour sont-elles faites de façon continue ?						
10,2 La révision du plan a-t-elle été faite à la date prévue ?						
10,3 Tous les éléments du plan ont-ils été révisés ?						
10,4 Tous les intervenants concernés ont-ils participé au processus de révision ?						
10,5 Les ententes de service venant à échéance ont-elles été renouvelées ?						
10,6 Tous les registres prévus dans le chapitre *Maintien du plan* sont-ils à jour ?						
10,7 Les pages ou les parties du plan qui ont été mises à jour ou révisées ont-elles été distribuées aux détenteurs d'une copie de plan ?						
10,8 Y a-t-il toujours une personne responsable du plan ?						
10,9 Le personnel est-il prêt à remplir ses fonctions en situation de sinistre ?						
10,10 Le programme d'exercices a-t-il été réalisé ?						
10,11 Ces exercices ont-ils permis de tester l'efficacité du plan ?						
10,12 A-t-on exercé les principaux dirigeants à la coordination en situation de sinistre ?						
10,13 Le programme de formation a-t-il été réalisé ?						
10.14 Les recommandations (plan d'action) découlant des activités de formation et simulations ont-elles été mises en œuvre ?						
10,15 Les mesures visant à améliorer la capacité d'intervention de la municipalité ont-elles été réalisées ?						
10,16 Les équipements et installations sont-ils toujours compatibles entre eux, avec les municipalités voisines, avec l'industrie ?						
10,17 La vérification annuelle du plan est-elle faite chaque année ?						
10,18 Les recommandations antérieures (révisions annuelles, séances de rétrospective post-événement, etc.) ont-elles été intégrées au plan ?						
10.19 Un point sécurité civile a-t-il été ajouté à l'ordre du gour des rencontres de gestion ?						
10.20 Les descriptions de poste des employés municipaux incluent-elles leurs tâches en sécurité civile ?						

©Priorité StraTJ inc.

Recommandations

_____

_____

_____

_____

Responsable de la vérification : _____ Date : _____

©Priorité StraTJ inc.

COMITÉ MUNICIPAL DE SÉCURITÉ CIVILE (CMSC)

Le Comité municipal de sécurité civile (CMSC) est une entité de la municipalité mise sur pied dans le but d'assurer le développement, la préparation et le maintien en sécurité civile. Trop souvent, la tendance observée est de reléguer la planification des mesures d'urgence au Service de sécurité incendie ou pire, à une seule personne. Néanmoins, il est fort probable que lorsqu'une mesure d'urgence surviendra, le directeur incendie et son équipe seront très sollicités sur le terrain. De plus, il a été prouvé que la gestion efficace d'une situation d'urgence repose sur la force d'une équipe multidisciplinaire (OMSC) et il est donc logique et optimal qu'il en soit de même en phase de préparation. La création de ce CMSC est importante, car il permettra à plusieurs personnes de prendre une part active à la planification des mesures d'urgence et ainsi de répartir les tâches et de favoriser la prise de conscience qui précède les changements. En ce sens, il devient prioritaire de former un comité en sécurité civile **officiel** et de le maintenir actif.

Mise sur pied du comité : le rôle des élus

Le CMSC représente le cœur du travail réalisé en sécurité civile au municipal : il en est le commencement, la progression et la continuité. En ce sens, non seulement le soutien, mais également l'initiative du conseil municipal sont essentiels. Selon le MSP, les autorités municipales ont la responsabilité de :

- ✓ Créer le comité, en nommer les membres et le mandater pour différentes tâches, principalement d'élaborer un plan de sécurité civile
- ✓ Veiller à ce que les citoyens soient tenus informés de la démarche en cours à chacune des étapes
- ✓ Octroyer les ressources nécessaires tant au niveau matériel, financier qu'humain
- ✓ S'assurer de la collaboration et de la participation de tous les services municipaux
- ✓ Veiller à ce que les différents acteurs externes soient intégrés à la démarche (ministères, industries, organisations bénévoles, MRC, etc.)
- ✓ S'assurer que les différents intervenants municipaux en cas d'urgence (OMSC) soient formés
- ✓ Approuver le plan, lorsque complété

En bref, un CMSC ne peut aller de l'avant sans l'aval et l'appui continu du conseil municipal. Ce dernier doit initier le mouvement, lequel doit ensuite devenir un échange continu entre les deux entités. Une synergie doit ainsi se former dans le but de toujours avancer et d'améliorer la préparation municipale en sécurité civile. Entre autres, ceci implique des individus engagés dans le processus et l'adoption de budgets prévoyant des investissements conséquents en sécurité civile.

Le conseil mandate le comité, lequel fait des propositions au conseil, qui les accepte ou les bonifie.

©Priorité StraTJ inc.

Constitution du comité

Après que les autorités municipales aient statué sur la mise sur pied d'un CMSC, la première étape est d'en établir la constitution : **qui en seront les membres ?** Le développement et le maintien d'un plan de sécurité civile municipal ne peuvent être des tâches que l'on attribue à une seule personne ou un seul service, d'abord en raison de la complexité de la tâche en elle-même et la quantité d'information à obtenir pour la mener à bien. Ensuite, parce qu'une mesure d'urgence sera gérée en collaboration et que c'est donc en collaboration que sa gestion doit être préparée. Ceci inclut une coopération élargie tant interne qu'externe, et ce, dès le début du processus, afin que tous se sentent interpellés et impliqués dans la démarche.

Le comité se composera normalement ainsi :

- Le **Coordonnateur municipal de sécurité civile** qui préside le comité

- Les différents **responsables de missions au sein de l'OMSC**
  En cas d'indisponibilité, ils pourront déléguer leurs substituts aux rencontres du comité dans le but de recréer et d'intégrer le fonctionnement en intervention en situation de préparation.

- Un **représentant du conseil municipal** identifié qui suivra le dossier sécurité civile et informera les autres élus des avancées et défis si souhaité

- Des représentants de la **police** ayant juridiction sur le territoire ainsi que des entités responsables de la **santé et des services sociaux** (services ambulanciers et de premiers répondants, CISSS/CIUSSS, etc.)

- Le **conseiller régional du MSP** responsable de votre territoire

- Tout autre acteur dont la présence est jugée pertinente de par le rôle qu'il aurait en cas de mesures d'urgence ou de par la valeur qu'il peut apporter en période de préparation : représentant de la MRC, représentants de groupes bénévoles locaux (Croix-Rouge et autres), représentants d'industries locales, etc.

Au niveau des plus grandes municipalités, ce CMSC peut devenir important et comporter de multiples acteurs. C'est pourquoi il peut souvent être pertinent de créer en parallèle un sous-comité de planification interne qui s'occupe de la gestion courante des travaux, alors que le comité principal apporte périodiquement son approbation, ses propositions, ses préoccupations et son soutien. Ceci sera davantage détaillé au sein des sections suivantes.

©Priorité StraTJ inc.

Tâches du comité élargi et organisation du travail

Selon le ministère de la Sécurité publique (MSP), le CMSC devrait rencontrer les points établis dans la liste de contrôle suivante :

- CONSTITUER (au besoin) un groupe de planification
- DÉTERMINER les principaux risques pouvant toucher la population
- PARTAGER les responsabilités entre l'administration municipale concernée et les autres organismes engagés dans le processus
- ÉLABORER le plan de sécurité civile conformément aux orientations du ministère de la Sécurité publique
- PROCÉDER à la mise à l'essai du plan
- FORMULER les besoins en préparation
- FAIRE APPROUVER le plan
- PROPOSER au conseil municipal un plan pour former et outiller les acteurs
- RECOMMANDER au conseil municipal d'informer la population

Source : MSP, Planifier la réponse aux sinistres — Guide à l'intention des municipalités, 2008

Il en ressort que la principale responsabilité du CMSC est tout d'abord l'élaboration et/ou la mise à jour du plan municipal de sécurité civile. Il peut lui-même s'en charger ou déléguer cette tâche à un mandataire qu'il désigne tout en supervisant en continu les travaux. En effet, constituer en majeure partie des divers intervenants en cas de situation de sinistre, il est nécessaire et même essentiel que ceux-ci contribuent, ou du moins soient au courant du processus d'élaboration et du contenu du plan.

Ensuite, le comité doit gérer les différentes activités découlant du développement et de la mise en œuvre du plan municipal. Ainsi, il est aussi responsable de :

- ✓ Développer des plans particuliers d'intervention selon les risques jugés prioritaires
- ✓ S'assurer de l'organisation de formations et de simulations et d'en assurer le suivi
- ✓ Veiller à ce que la municipalité dispose toujours d'une OMSC complète et opérationnelle (chacun connaît son rôle et ses responsabilités)
- ✓ Être force de proposition auprès du conseil municipal pour s'assurer d'un développement continu en sécurité civile qui peut inclure :
    - Des campagnes de communication et sensibilisation aux citoyens
    - Le développement de nouvelles réglementations
    - L'élaboration et/ou l'acquisition de nouveaux outils (ex. : matériel d'intervention, système de communication rapide, outils de formation, simulation et préparation, etc.)
    - La mise en place de moyens de mitigation et d'atténuation des risques
    - Etc.

©Priorité StraTJ inc.

De plus, si jugé nécessaire, **le comité peut aussi commander la mise sur pied d'un sous-comité de planification** constitué de membres issus du CMSC. Celui-ci s'assure alors d'un suivi et d'un contrôle au jour le jour des différents aspects du travail du comité principal (voir section suivante).

Les rencontres du CMSC devraient être organisées sur une base de 3 à 4 fois par année accompagnées d'objectifs clairs préétablis pour chacune d'elles. Ceci permettra de maintenir un certain niveau de progression et de réaliser le suivi de la préparation d'éléments complémentaires au plan municipal tels que les plans particuliers d'intervention, les communications au public, etc.

Dès sa création, le comité devrait d'ailleurs adopter un programme de développement, de maintien et de mise à jour incluant un calendrier de travail, des listes de vérification, etc. (Voir le *Programme de maintien et mise à jour* inclus dans la présente section). Le calendrier et les listes de vérification seraient alors à valider annuellement selon la progression et les nouveaux objectifs.

Enfin, il serait souhaitable d'instaurer dès ces réunions de préparation un mode de gestion comparable à celui utilisé en cas de mesures d'urgence : le coordonnateur préside la rencontre et attribue les tours de parole, s'assurant que les discussions se déroulent de manière concise et efficace, pointant vers l'essentiel et déléguant les aspects plus techniques et suivis au sous-comité de planification ou aux services concernés. Des procès-verbaux de chacune des rencontres doivent être rédigés et chaque ordre du jour doit inclure les points de suivis de la rencontre précédente, en plus des points planifiés au calendrier annuel. Il s'agit de mettre en place, dès cette étape, des dispositifs opérationnels et de mettre en application les manières de faire préconisées en mesures d'urgence afin de faire pratiquer les différents participants.

En bref, il est nécessaire que se dégage au sein du CMSC :

- Un leadership positif de chacun des membres
- Une ouverture à la progression et à l'amélioration continue de tous les membres
- Un intérêt pour les mesures d'urgence partagé et évolutif
- Une rigueur dans les suivis et une organisation claire
- **Une progression à travers les dossiers**

©Priorité StraTJ inc.

Le sous-comité de planification

Généralement constitué de 3 ou 4 personnes, celui-ci doit être dynamique et exercer suffisamment de rigueur pour s'assurer de l'avancement des travaux. Idéalement, il devrait être constitué de :

- Un leader du dossier : coordonnateur municipal, directeur incendie, responsable de la sécurité civile, préventionniste, etc.
- Une personne des services administratifs : secrétaire, agent de bureau, etc.
- Autre(s) personne(s) apportant une valeur ajoutée à l'équipe : une personne des communications, des loisirs et/ou de l'urbanisme pourraient être à favoriser

Encore une fois, en plus d'être employés municipaux, ceux-ci devraient également être membres de l'OMSC.

Dans tous les cas, il est important de sélectionner au sein de ce comité des personnes ayant un intérêt fort pour le dossier de la sécurité civile ainsi qu'un bon leadership afin de s'assurer que le travail avance rondement et de façon continue. Ceci doit devenir une partie intégrante de leur attribution de tâches et ils doivent se voir attribués des objectifs clairs à rencontrer au niveau de ce comité.

Les principales tâches du sous-comité de planification devraient normalement être :

- ✓ Mener à bien les mandats confiés par le CMSC dans les délais prescrits, en partenariat avec un mandataire le cas échéant :
  - Développement et maintien du plan de sécurité civile
  - Développement et maintien de plans particuliers d'intervention
  - Développement de campagnes de sensibilisation à la population
  - Organisation de formations et simulations pour les intervenants municipaux
  - Acquisition et implantation d'outils de travail (logiciel en sécurité civile, cartographie des risques, système de communication rapide, etc.)
  - Mise en œuvre de moyens d'atténuation et mitigation des risques
  - Élaboration de possibles projets de réglementation municipale
  - Etc.
- ✓ Intégrer les acteurs locaux et extérieurs au processus, selon ce qui les concerne, et les inclure dans un bottin des ressources en mesures d'urgence 24/7. Puis, s'assurer du maintien et de la mise à jour de ce bottin. Celui-ci devrait comprendre :
  - Les municipalités limitrophes
  - Les MRC ou les communautés métropolitaines, les régies intermunicipales, etc.
  - Les organisations communautaires locales, groupes bénévoles et organisations de la société civile
  - Les différents ministères et entités gouvernementales
  - Les fournisseurs et responsables des services de base et infrastructures essentielles (eau, électricité, communications, gaz, etc.)
  - Les populations et clientèles vulnérables (écoles, garderies, hôpitaux, centres pour personnes âgées, centres communautaires, etc.)

©Priorité StraTJ inc.

- Les générateurs de risques (industries et installations : pipelines, voies ferrées, etc.)
- Les fournisseurs de biens et services (épiceries, stations d'essence, commerces de détail, experts et spécialistes, entreprises de transport, eau embouteillée, etc.)

Il est important de préciser que le sous-comité de planification ne doit pas abattre tout ce travail à lui seul. Il est plutôt responsable d'assurer la coordination du travail en continu et de réunir l'information émanant de différents services internes et entités externes.

À chaque rencontre du CMSC, ce seront donc les membres du sous-comité de planification qui auront la responsabilité d'assurer la majorité des présentations quant à l'avancement des travaux :

- Travail réalisé
- Travail non encore réalisé et pourquoi
- Étapes à venir

En résumé, ce sont eux qui devront bâtir la majeure partie du contenu à traiter lors des 3 à 4 réunions annuelles. Le sous-comité de planification rend donc compte au CMSC, qui lui-même rend des comptes au conseil municipal.

Au-delà du comité : une gestion intégrée de la sécurité civile

Tout comme les programmes de mobilisation du personnel, le fait de créer une culture de sécurité civile ne peut se réaliser que sur une période de plusieurs années. La sécurité civile doit faire partie intégrante du quotidien. La présence de la sécurité civile au niveau des objectifs à atteindre des différents directeurs et l'ajout d'un point formel dans les premiers items des ordres du jour des rencontres font partie des formules gagnantes à adopter.

©Priorité StraTJ inc.

INTÉGRATION D'UN NOUVEL EMPLOYÉ

Chaque municipalité vit régulièrement l'arrivée de nouveaux employés et doit réfléchir à leur intégration au sein de l'organisation. Une intégration planifiée et complète représente plusieurs avantages pour la municipalité tant en matière de coût que de productivité.

En effet, il fut démontré qu'une intégration complète permet :

1- D'augmenter vos chances de conserver l'employé et donc de diminuer le temps et les coûts associés à la sélection d'un nouvel employé
2- D'aider l'employé à atteindre une pleine productivité plus rapidement du fait qu'il détient tous les outils requis afin de mener à bien ses différents dossiers et tâches

Ainsi, puisque vous n'avez ni temps à perdre ni argent à jeter par les fenêtres, il est pertinent de fournir l'effort nécessaire et d'investir dans un processus d'intégration rigoureux.

À son arrivée, le nouvel employé ne sait pas toujours ce qu'on attend de lui. À ce moment, il faut lui expliquer vos attentes de manière à ce qu'il prenne rapidement conscience des valeurs qui animent votre municipalité. Vous conseillerez l'employé au moment de ses premiers pas, vous l'aiderez à résoudre les problèmes plus fréquents et, au fil du temps, vous l'encouragerez à devenir plus autonome tout en l'aidant à se sentir à l'aise pour qu'il ne soit pas tenté de quitter la municipalité.

Les chiffres parlent d'eux-mêmes : les employés ayant tiré profit d'un programme d'accueil structuré sont deux fois plus nombreux à rester au sein de l'entreprise ou l'organisme pendant plus de deux ans.

Il est important de donner à la sécurité civile une place de choix dans votre programme d'intégration, ce qui permettra de contribuer à développer une culture organisationnelle de la sécurité civile tout en sensibilisant les employés dès leur arrivée à l'importance que revêtent pour vous la sécurité des citoyens et l'apport attendu pour celle-ci.

©Priorité StraTJ inc.

Généralités : aspects clés d'une intégration réussie

La première journée de travail est souvent stressante du fait que l'on cherche à tout retenir, tout voir, tout savoir, etc. Ainsi, plusieurs actions peuvent être mises en place afin de faciliter l'arrivée d'un employé et l'aider durant ses premiers pas au sein de l'organisation.

- ✓ **Veillez à préparer le terrain avant son arrivée** :
  - Avisez le personnel de l'arrivée d'un nouvel employé
  - Préparez les documents nécessaires, dont un horaire, que vous pourrez lui fournir
  - Préparez son poste de travail pour qu'il soit accueillant et complet, en incluant les accès informatiques et le poste téléphonique.
- ✓ Faites en sorte de **réduire le stress** : mettez-le à l'aise, offrez-lui un café, faites appel à l'humour (sans tomber dans l'excès).
- ✓ **Encouragez la prise de notes** : à son arrivée, remettez-lui un cahier de notes et un crayon.
- ✓ **Faites des pauses fréquentes** (au moins une pause aux deux heures).
- ✓ **Demandez-lui de poser des questions** et laissez-lui l'occasion de le faire.
- ✓ **Vérifiez si l'information fut bien comprise** (demandez-lui de résumer ou de vous donner un exemple).
- ✓ **Procédez à son intégration comme une suite de l'entrevue.**
- ✓ **Adaptation requise :** tous n'ont pas la même capacité d'apprentissage ou la même capacité d'adaptation. Démontrez de la souplesse et ajustez votre programme en fonction du nouvel employé.
- ✓ **Communiquez clairement les objectifs à atteindre :** que ce soit les objectifs de l'entreprise ou ceux du nouvel employé, le message doit être très clair. Répétez si nécessaire.
- ✓ **Attribuez-lui une personne-ressource (un coach)** à qui il pourra poser des questions et demander des précisions au fur et à mesure de ses apprentissages.
- ✓ **N'hésitez pas à déléguer** certaines parties de son intégration à d'autres employés avec qui il aura à travailler en équipe, entre autres pour ce qui touche la sécurité civile.

En parallèle, ne négligez pas la sécurité civile si vous voulez que le travail préalablement investi atteigne ses objectifs : n'hésitez pas à présenter le concept comme étant une valeur de l'organisation à laquelle tous doivent participer afin de la renforcer et de la faire rayonner !

©Priorité StraTJ inc.

Thématiques à aborder et place de la sécurité civile

Plusieurs thèmes devront être abordés lors de l'intégration d'un nouvel employé et la sécurité civile doit évidemment bénéficier d'une place de choix parmi ceux-ci. Elle doit représenter à la fois une section spécifique des tâches de l'employé et un thème transversal plus général (présentation de l'organisation, des différents services, des autres employés, etc.). Finalement, vous devez aussi aborder les questions de sécurité et de gestion d'urgences à l'interne.

	Points généraux à aborder avec l'employé	Aspects touchant à la sécurité civile
Informations générales sur la municipalité	• Visite des locaux et tournée des bureaux • Historique • Rôle et responsabilités générales envers les citoyens • Présentation des différents services et tournée des bureaux • Projets spécifiques et objectifs pour les prochaines années	• Historique de mesures d'urgence (événement particulier ?) • Présentation des réalisations en sécurité civile (PMU, PPI, simulations et formations, sensibilisation du public, etc.) • Structure en gestion d'urgence (OMSC) en parallèle avec la structure habituelle

Administration	• Informations personnelles
	• Signature de contrat et de formulaires spécifiques (ex. : confidentialité)
	• Explication
	  ○ du salaire
	  ○ du versement des payes
	  ○ des augmentations
	  ○ des avantages sociaux
	  ○ des congés
	  ○ etc.
	• Demande des documents essentiels (ex. : spécimen de chèque)
		• Coordonnées d'urgence 24/7
		• Formulaire pour la mission *Famille des intervenants*
		• Spécificités concernant les heures de travail, les heures supplémentaires, le salaire et les conditions de travail (ex. : repas inclus) en situation d'urgence
		• Gestion du stress et soutien psychologique durant et à la suite d'une situation d'urgence

©Priorité StraTJ inc.

	Points généraux à aborder avec l'employé	Aspects touchant à la sécurité civile

Sécurité et urgence	• Accès aux bureaux, clés et système d'alarme
	• Présentation des risques spécifiques (incendie, séisme, etc.) menaçant l'édifice municipal et les procédures
	• Route d'évacuation, sorties de secours et point de rencontre
	• Vol, vandalisme et agression
	• Numéros d'urgence
	• Localisation de la trousse et autre matériel de premiers soins (ex. : défibrillateur) et présentation des employés formés en santé et sécurité
	• Le cas échéant, équipement de protection, prévention des accidents et procédure en cas d'accident
		• Gestion interne d'une situation d'urgence
		• Transition vers une gestion externe d'une situation d'urgence (services aux citoyens) :
		  ○ CCMU principal et de relève
		  ○ CSS principal et de relève
		  ○ Armoire des mesures d'urgence
		  ○ Aménagement des locaux
		  ○ Autorisations
		  ○ Etc.

Éthique et comportement souhaité	• Code vestimentaire • Code d'éthique et confidentialité • Politique concernant les retards et absences • Services aux citoyens • Endroits pour la pause, pour manger, pour fumer, pour le rangement des effets personnels, etc. • Manuel de l'employé ?	• Particularité des services aux citoyens en situation d'urgence • Relation avec les médias en situation d'urgence
Poste, responsabilités et tâches à accomplir	• Équipe de travail et personne-ressource • Présentation des différents dossiers en détail • Responsabilités et tâches spécifiques • Collaboration avec les autres services	• Équipes de missions en situation d'urgence • Rôles en situation d'urgence • Possibilité que les tâches demandées en situation d'urgence soient différentes de ses attributions habituelles (ex. : répondre au téléphone) • Personnes de référence en sécurité civile (responsables de mission, coordonnateur municipal ou personne responsable du dossier selon le cas et l'employé) • Mise à niveau, formations et simulations à venir

©Priorité StraTJ inc.

Bien que la sécurité civile puisse représenter une deuxième section de l'intégration, il serait bien de favoriser la présentation de celle-ci en parallèle des autres tâches et responsabilités, en faisant un champ d'action transversal, contribuant à développer une culture organisationnelle de la sécurité civile.

Aussi, faites attention de bien différencier la sécurité civile de la sécurité incendie ou de la sécurité publique. Ce sont trois secteurs qui, bien qu'ils soient généralement appelés à travailler en collaboration, sont distincts.

Sécurité incendie : ensemble des mesures de prévention et de planification pour la lutte contre les incendies :

- Protéger la vie, les biens, l'environnement et porter secours ;
- Favoriser la prévention afin de réduire l'occurrence de l'impact d'un sinistre ;
- Préparer le personnel afin que les interventions soient efficaces, professionnelles et sécuritaires.

Sécurité publique : ensemble des mesures visant la préservation des intérêts fondamentaux du pays, par la sécurité de ses citoyens ainsi que par l'intégrité et la stabilité de ses institutions gouvernementales.

Sécurité civile : ensemble des actions et des moyens mis en place à tous les niveaux de la société afin de connaître les risques, de prévenir les sinistres, d'en limiter les conséquences néfastes sur la population, les biens et l'environnement et de favoriser le retour à la vie normale.

Mise à niveau et formation

Évidemment, le temps investi ici ne sera pas le même si l'on s'adresse à un responsable de mission (ou substitut) ou à un autre employé. Le premier aura obligatoirement besoin d'une présentation plus complète et détaillée sur le dossier de sécurité civile puisque ce sera l'un de ses propres dossiers.

Néanmoins, dans tous les cas, de la formation à court, moyen ou long terme sera à prévoir sur le thème spécifique de la sécurité civile. Indispensable, la formation bonifie le capital humain de votre municipalité et, dans ce cas-ci, votre capacité à répondre efficacement à une urgence en tant qu'organisation. La formation et le perfectionnement sont donc fortement à encourager et pour ce faire, trois voies principales se présentent à vous :

- **Formation à l'interne :** donnée par le personnel en place (assurez-vous que la bonne information soit véhiculée)
- **Formation à l'externe :** donnée par des professionnels, formateurs externes à la municipalité

©Priorité StraTJ inc.

- **Formation par la lecture :** dans certains organismes, on reconnaît maintenant la lecture et la documentation comme étant une forme de perfectionnement

Responsable de mission et substitut

Un nouveau responsable de mission ou substitut aura besoin de trois types de formation.

Dans un premier temps, un transfert de dossier complet devra être réalisé par le responsable de mission ou le substitut encore employé par la municipalité : c'est l'une des raisons pour lesquelles chacune des missions devrait avoir un responsable et un substitut formés au même niveau ! Le transfert doit inclure tant un volet introduction (présentation de la sécurité civile et comment elle s'organise au niveau municipal) qu'un volet spécialisé (description de la mission et des tâches tant en prévention et préparation qu'en intervention et rétablissement). On peut considérer cela comme une formation à l'interne.

Dans un deuxième temps, veillez à dégager du temps au nouvel employé pour qu'il puisse prendre connaissance de la documentation en sécurité civile liée à son poste (formation par la lecture) :

- Documents de formations suivies par son prédécesseur
- Publications du MSP liées à son rôle en sécurité civile
- Sections du PMU et des PPI liées à sa mission
- Etc.

Finalement, à moyen/long terme, assurez-vous qu'il reçoive une formation donnée par un professionnel. Normalement, tous les membres de votre OMSC devraient en suivre au moins une par année, que l'on parle de formation générale, spécifique ou de simulation de table ou à grand déploiement.

Autres employés

Bien que les autres nouveaux employés n'aient pas besoin d'une formation et présentation aussi rigoureuse, il est important d'accorder du temps à la sécurité civile dans leur intégration et de s'assurer qu'ils se situent au même niveau que les autres employés de l'organisation.

Ainsi, si les autres employés ont déjà suivi une formation sur le sujet, assurez-vous de pouvoir fournir une copie de la documentation et faites-en un survol avec le nouveau venu. Si aucune formation générale sur la sécurité n'a été suivie par les employés, pensez dès maintenant à en prévoir une afin que ceux-ci soient outillés pour assister les différents responsables de missions en situation d'urgence !

De plus, si le prédécesseur avait des tâches spécifiques à réaliser en sécurité civile, veillez à ce qu'un transfert de dossier adéquat soit réalisé ici aussi !

©Priorité StraTJ inc.

Liste de vérification : points à aborder concernant la sécurité civile

- Rôle de la municipalité en sécurité civile (lois et règlements)
- Organisation municipale générale en sécurité civile et réalisations au dossier en sécurité civile :
  - Historique des situations d'urgence vécues
  - PMU
    - CCMU (principal et de relève)
    - CSS (principal et de relève)
    - Centre d'appel
    - Centre de presse
    - Centre de distribution
    - Schéma d'alerte et niveaux d'alerte
    - Organisation municipale de sécurité civile (OMSC) et responsabilités générales des différentes missions et services municipaux associés
  - Principaux risques sur le territoire et PPI
  - Formations et simulations
  - Campagnes et matériel de sensibilisation des citoyens
  - Communication des risques : automate d'appels ou autres
  - Mesures de mitigation mises en place (aménagement du territoire, matériel, etc.)
  - Etc.
- Mission à laquelle l'employé est associé et présentation détaillée de celle-ci
- Ses tâches en sécurité civile en prévention et préparation
- Ses tâches en sécurité civile en intervention et rétablissement
- Conditions de travail particulières en situation d'urgence
- Coordonnées d'urgence (24/7) et formulaire mission *Famille des intervenants*
- Nouveaux développements, formations, simulations ou autres activités à venir

©Priorité StraTJ inc.

EXEMPLE DE PLAN DE FORMATION
(Sur 4 ans)

Type d'activité de formation	Objectifs visés	Fonctions ciblées par l'activité	Durée de l'activité	Moment de réalisation souhaité	Personne responsable de l'organisation	Coûts appréhendés (salaire, formateur, frais autres)
1re ANNÉE						
Formation d'introduction	Poser les bases du rôle de l'OMSC en sécurité civile	Membre de l'OMSC (responsables et substituts)	3 heures	Février		
Test d'alerte et mobilisation 1	S'assurer que le processus d'alerte et mobilisation fonctionne	Membre de l'OMSC (responsables et substituts)	30 minutes	Mars	Coordonnateur municipal	Aucun
Révision de missions	Appropriation de son rôle par chaque responsable de mission	Membre de l'OMSC (responsables et substituts)	8 heures (1 h à 1 h 30 par participant)	Avril		
Formation Services aux sinistrés niveau 1	Outiller l'équipe des Services aux sinistrés pour l'accomplissement de leur rôle	Membres de la mission *Services aux sinistrés* (employés et/ou bénévoles)	7 heures	Mai		
Simulation de table 1	Mise en pratique des notions apprises et pratique des cycles de planification	Membres de l'OMSC (responsables et substituts)	6 heures	Juin		
Formation aux élus	Faire connaître leur rôle aux élus en cas de sinistre	Conseil municipal, coordonnateur municipal et DSSI	3 heures	Septembre		
Test d'alerte et mobilisation 2	S'assurer que le processus d'alerte et mobilisation fonctionne	Membres de l'OMSC (responsables et substituts)	30 minutes	Octobre	Substitut du coordonnateur municipal	Aucun
Simulation de table 2	Bâtir sur la simulation précédente et mise en œuvre d'un PPI spécifique	Membres de l'OMSC (responsables et substituts)	6 heures	Décembre		

©Priorité StraTJ inc.

Type d'activité de formation	Objectifs visés	Fonctions ciblées par l'activité	Durée de l'activité	Moment de réalisation souhaité	Personne responsable de l'organisation	Coûts appréhendés (salaire, formateur, frais autres)
Mise à niveau des nouveaux employés	Veiller au maintien du travail accompli en sécurité civile	Nouveaux employés membres de l'OMSC	Selon les besoins	Au besoin, en continu		
2e ANNÉE						
Formation aux employés	Informer tous les employés sur la sécurité civile et leur rôle dans l'appareil municipal	Employés municipaux qui ne sont PAS membres de l'OMSC	1 h 30	Février		
Test d'alerte et mobilisation 1	S'assurer que le processus d'alerte et mobilisation fonctionne	Membres de l'OMSC (responsables et substituts)	30 minutes	Mars	Coordonnateur municipal	Aucun
Formation mission *Coordination*	Outiller le coordonnateur municipal et ses substituts pour l'accomplissement de leur rôle	Coordonnateur municipal et au moins deux substituts	3 heures	Mai		
Simulation de table 3	Bâtir sur la simulation précédente et réaliser des appels externes	Membres de l'OMSC (responsables et substituts)	6 heures	Juin		
Formation Gestion de stress (niveau 1)	Outiller vos intervenants municipaux pour qu'ils assurent une meilleure gestion de leur stress	Membres de l'OMSC (responsables et substituts)	3 heures	Septembre		
Test d'alerte et mobilisation 2	S'assurer que le processus d'alerte et mobilisation fonctionne	Membres de l'OMSC (responsables et substituts)	30 minutes	Octobre	Substitut du coordonnateur municipal	Aucun
Mise à niveau des nouveaux employés	Veiller au maintien du travail accompli en sécurité civile	Nouveaux employés membres de l'OMSC	Selon les besoins	Au besoin, en continu		

©Priorité StraTJ inc.

Type d'activité de formation	Objectifs visés	Fonctions ciblées par l'activité	Durée de l'activité	Moment de réalisation souhaité	Personne responsable de l'organisation	Coûts appréhendés (salaire, formateur, frais autres)
3e ANNÉE						
Formation sur les mesures de prévention et de préparation	Éveiller l'appareil municipal sur les possibilités en prévention et préparation en sécurité civile	Membres du CMSC incluant le coordonnateur municipal, préventionniste urbaniste, inspecteur, etc.	3 heures	Février		
Test d'alerte et mobilisation 1	S'assurer que le processus d'alerte fonctionne	Membres OMSC (responsables et substituts)	30 minutes	Mars	Coordonnateur municipal	Aucun
Formation Services aux sinistrés niveau 2	Simuler l'ouverture d'un centre de services aux sinistrés (participation d'acteurs)	Membres de la mission *Services aux sinistrés* (employés et/ou bénévoles)	7 heures	Mai		
Simulation de table 4	Bâtir sur la simulation précédente et collaborer avec des missions externes (*Police, Santé*)	Membres de l'OMSC (responsables et substituts)	6 heures	Juin		
Formation mission *Communications*	Outiller l'équipe des communications pour l'accomplissement de leur rôle	Membres de la mission *Communications* (employés et/ou bénévoles)	3 heures	Septembre		
Test d'alerte et mobilisation 2	S'assurer que le processus d'alerte et mobilisation fonctionne	Membres de l'OMSC (responsables et substituts)	30 minutes	Octobre	Substitut du coordonnateur municipal	Aucun
Mise à niveau des nouveaux employés	Veiller au maintien du travail accompli en sécurité civile	Nouveaux employés membres de l'OMSC	Selon les besoins	Au besoin, en continu		

©Priorité StraTJ inc.

Type d'activité de formation	Objectifs visés	Fonctions ciblées par l'activité	Durée de l'activité	Moment de réalisation souhaité	Personne responsable de l'organisation	Coûts appréhendés (salaire, formateur, frais autres)
4e ANNÉE						
Formation aux pompiers	Informer les pompiers sur leur rôle et responsabilités en sécurité civile	Pompiers	3 heures	Février		
Test d'alerte et mobilisation 1	S'assurer que le processus d'alerte et mobilisation fonctionne	Membres de l'OMSC (responsables et substituts)	30 minutes	Mars	Coordonnateur municipal	Aucun
Formation Gestion de crise (niveau 2)	Simuler des situations à haute intensité de stress (participation d'acteurs)	Membres de l'OMSC (responsables et substituts)	3 heures	Mai		
Formation sur la gestion d'un COUS	Outiller vos intervenants municipaux pour qu'ils puissent assurer la mise en place et la gestion d'un COUS	Responsables des missions *Incendie* et *Travaux publics* et leurs substituts	3 heures	Juin		
Simulation à grand déploiement	Mise en œuvre de la gestion d'une urgence selon toutes les notions apprises (participation d'acteurs)	Membres de l'OMSC (responsables et substituts), employés municipaux, bénévoles, partenaires	6 heures	Septembre		
Test d'alerte et mobilisation 2	S'assurer que le processus d'alerte et mobilisation fonctionne	Membres de l'OMSC (responsables et substituts)	30 minutes	Octobre	Substitut du coordonnateur municipal	Aucun
Mise à niveau des nouveaux employés	Veiller au maintien du travail accompli en sécurité civile	Nouveaux employés membres de l'OMSC	Selon les besoins	Au besoin, en continu		

©Priorité StraTJ inc.

Notes importantes :

- Votre programme de formation doit se baser sur vos besoins propres et défis particuliers
- Des reprises de formations ayant déjà été données peuvent toujours être réalisées, particulièrement en cas de changement de personnel important
- Il peut toujours être intéressant d'envisager des formations groupées avec des municipalités voisines, tant pour réduire les coûts que pour augmenter l'interopérabilité

©Priorité StraTJ inc.

ANNEXES

GÉNÉRATRICE – DIAGNOSTIC

*Ce document est à compléter pour chacun des bâtiments municipaux disposant d'une génératrice et/ou d'un branchement pour en accueillir une. L'annexer au document des spécificités du bâtiment en question (CCMU, centre de services aux sinistrés, centre de presse, garage municipal, caserne, etc.)

Bâtiment municipal : _____

Usage(s) potentiel(s) du bâtiment en situation d'urgence :

☐ CCMU principal ou de relève ☐ Centre d'appels et de services aux citoyens
☐ Centre de services aux sinistrés ☐ Centre d'hébergement pour sinistrés
☐ Centre de presse ☐ Centre de distribution (entreposage)

Type de branchement disponible : _____

Type de génératrice requis (modèle, capacité, etc.) : _____

La municipalité : ☐ est propriétaire de la génératrice
☐ dispose d'une entente pour avoir accès à une génératrice

Précisez le partenaire : _____

Systèmes supportés :
☐ Éclairage ☐ Chauffage ☐ Climatisation
☐ Ventilation ☐ Systèmes informatiques ☐ Autre : _____

Espaces supportés : ☐ L'ensemble du bâtiment
☐ Seulement certaines pièces

Précisez (salle CCMU, réception, salle informatique, bureau, salle commune, toilettes, etc.) :
_____

Carburant nécessaire : _____
Nombre d'heures de carburant en stock : _____
Fournisseur de carburant (coordonnées 24/7) : _____

La génératrice est démarrée/testée à tous les : _____

Modifications recommandées : _____
Validation effectuée par : _____. Date : _____

©Priorité StraTJ inc.

JOURNAL DES OPÉRATIONS

Événement : _____ Date : _____

Heure	Actions/commandes/demandes Ajoutez les précisions nécessaires (qui, quoi, où, quand, pourquoi, comment et combien, # de commande, etc.)	Mission	Utilisateur

©Priorité StraTJ inc.

REGISTRE DES ENTRÉES ET DES SORTIES

Nom	Objet de votre présence	Signature	Heure d'entrée	Heure de sortie	Pièce d'identité/ accréditation	Initiales resp. autorisé √

©Priorité StraTJ inc.

Sécurité civile
Mesures d’urgence

Guide du bénévole
Centre de services aux sinistrés et autres

MOT DE BIENVENUE

Cher(ère) bénévole,

Nous sommes heureux de vous compter parmi notre équipe !

Ce manuel est consacré aux bénévoles. Il constitue un guide et contient toutes les informations nécessaires pour assurer une expérience agréable pour le bénévole, dans le cadre des normes et règles à respecter pour la municipalité/ville, organisme, intervenants et/ou ministère.

Votre aide sera précieuse lors des mesures d'urgence. La sécurité civile du Québec peut compter sur l'appui de plusieurs organisations bénévoles telles que La Croix-Rouge, Ambulance St-Jean, l'Association québécoise des bénévoles en recherche et sauvetage, Radio amateur du Québec inc., etc. La Municipalité de **** veut s'assurer d'une plus grande cohérence et complémentarité des actions qui sont posées et amener tous les intervenants vers des buts communs.

Nous vous invitons donc à prendre connaissance de ce guide et de poser toutes vos questions au responsable des services aux sinistrés.

Merci de votre précieuse collaboration !

Signature du responsable

©Priorité StraTJ inc.

En cas de sinistre majeur, le service d'hébergement de secours peut être appelé à fonctionner 24 heures par jour. Il faudra donc du personnel en disponibilité prêt à remplacer le personnel d'intervention initial.

Recrutement du personnel

Sources potentielles

Ententes de service : si une ou des ententes existent entre les municipalités/villes voisines, elles peuvent contribuer à obtenir du renfort rapidement.

Support spontané organisé : lors des événements, il arrive parfois que certaines municipalités/villes offrent de l'aide et du support en ressources humaines et matérielles.

Entente de service avec la Croix-Rouge : que vous ayez une entente ou non, la Croix-Rouge possède les ressources et les contacts pour aider les sinistrés.

Les personnes qui possèdent une expérience dans le domaine de l'hébergement ont les compétences nécessaires pour planifier et diriger le service d'hébergement de secours. Dans le cadre de leurs tâches journalières, ces personnes auront à :

- Fournir ou attribuer du logement
- Diriger les établissements d'hébergement
- Traiter l'information, des données, etc.
- Établir des systèmes de classement

Ces personnes peuvent être recrutées parmi le personnel des hôtels et des motels, les courtiers immobiliers, les travailleurs du domaine des loisirs, les directeurs d'école, d'établissements de soins spéciaux et d'établissements d'hébergement publics.

Critères de sélection

Pour le personnel avec responsabilités

Les critères suivants doivent être utilisés dans la sélection du personnel occupant des postes importants :

- Leur expertise dans le domaine de l'hébergement ou un domaine connexe
- Leur connaissance de la communauté
- Leurs aptitudes à diriger du personnel et leur capacité d'organisation
- Leur capacité d'adaptation
- Leur capacité de travail en collaboration
- Leur capacité à déléguer des responsabilités
- Leur capacité à communiquer
- Leurs compétences dans le domaine de la formation

©Priorité StraTJ inc.

Quelles que soient leurs formations et leurs expériences antérieures, les personnes choisies doivent recevoir une formation appropriée sur les services d'urgence.

Qualités personnelles souhaitables pour tout le personnel œuvrant auprès des sinistrés

Quand survient un sinistre majeur, les victimes en quête d'hébergement sont parfois extrêmement anxieuses et bouleversées. Il importe donc que le personnel en hébergement de secours fasse preuve de maturité et de sensibilité. Il doit être capable de :

- Se préoccuper des besoins des sinistrés
- D'écouter les sinistrés, d'évaluer leur état émotionnel et d'agir en conséquence
- De travailler calmement malgré la pression
- De communiquer efficacement, tant oralement que par écrit
- De rédiger l'information concernant les sinistrés de façon fidèle et lisible

Attentes concernant les bénévoles

En plus des nombreux bénévoles des différents organismes, nous souhaitons préparer notre propre groupe de bénévoles en sécurité civile.

Registre officiel

Afin de participer à titre de bénévole lors d'un événement, vous devez obligatoirement vous inscrire et signer le registre des présences. Cette formalité vous permet de bénéficier d'une protection en cas d'accident de travail ou de maladie professionnelle et d'une couverture lors d'éventuelles poursuites judiciaires liées à une intervention.

Bien que vous ne soyez pas rémunéré et qu'il s'agisse d'une implication volontaire, vos responsables s'assureront en tout temps de votre bien-être et de celui de vos collègues. C'est grâce à votre participation que nous pouvons gérer des événements aussi complexes et réussir cette organisation.

Préparation physique et mentale

Afin d'être prêt à intervenir lors d'un événement en sécurité civile, vous pouvez vous préparer physiquement et psychologiquement aux futures interventions. Assurez-vous de :

1. Maintenir une bonne condition physique et mentale
2. Acquérir les compétences nécessaires pour accomplir les tâches qui vous sont attribuées, participer à la formation offerte
3. Respecter les consignes données

©Priorité StraTJ inc.

4. Posséder l'équipement approprié pour accomplir vos tâches
5. Toujours être prêt
6. Porter les vêtements appropriés pour accomplir vos tâches
7. Respecter le rôle qui vous a été attribué, référez-vous à votre responsable
8. Ne pas dépasser votre champ de compétences
9. Respecter vos limites physiques et psychologiques

Il est également possible de se préparer au niveau des compétences à détenir en tant que bénévole en sécurité civile. Vous devez :

1. Connaître et respecter les politiques organisationnelles
2. Participer aux formations qui vous sont offertes par la municipalité/ville ou par d'autres intervenants en sécurité civile
3. Compléter le processus d'accréditation demandé pour être bénévole en sécurité civile à la Municipalité de ****
4. Participer aux séances d'information à l'arrivée au centre de bénévoles

Performance

Afin d'assurer une intervention optimale de votre part, il vous faudra poser certaines actions pour maintenir votre performance au plus haut niveau. Vous devriez :

Au quotidien

1. Maintenir une bonne forme physique
2. Privilégier de saines habitudes alimentaires
3. Apprendre à gérer le stress
4. Acquérir les compétences nécessaires à l'exécution des tâches octroyées
5. Détenir l'équipement nécessaire
6. Sensibiliser son employeur et sa famille sur les risques et la sécurité civile
7. Être prêt à intervenir en tout temps

Lors d'une intervention

1. Respecter les procédures et la chaîne de commandement
2. Avoir une tenue vestimentaire appropriée
3. Être autonome
4. Assurer sa propre sécurité, celle de ses coéquipiers et des victimes
5. Rester vigilant sur ce qui se passe autour de vous
6. Agir de façon professionnelle

©Priorité StraTJ inc.

7. Travailler en équipe vers les mêmes objectifs
8. Rester à l'écoute de ses limites et de celles de ses coéquipiers
9. Prévoir l'imprévisible

Qualité des services

Nous voulons nous assurer qu'en tant que représentant de la municipalité/ville, vous saurez dispenser une excellente qualité de service à tous ceux que vous aurez l'occasion de côtoyer. Bien que vous ne soyez pas rémunéré, gardez bien en mémoire que vous représentez la municipalité/ville dans toutes vos activités en sécurité civile.

Accréditations et formations

Les bénévoles en sécurité civile proviennent de plusieurs organisations différentes, reconnues par le gouvernement du Québec. Chacune de ces organisations possède des critères de sélection et ses propres formations. En tant que bénévole en sécurité civile pour la municipalité/ville, vous devrez suivre les formations prescrites par celle-ci, en plus de devoir suivre le cours en ligne « S'initier à la sécurité civile », afin d'obtenir l'accréditation de base pour tous les bénévoles œuvrant dans le milieu, laquelle est obligatoire afin de pouvoir bénéficier du programme d'encadrement de bénévoles en sécurité civile.

Après avoir suivi votre formation de base par Internet, vous obtiendrez un certificat attestant de votre réussite et vous serez dirigé vers l'inscription au registre des bénévoles de l'Association de sécurité civile du Québec. Une fois le formulaire complété, vous recevrez un numéro de matricule qui devra être conservé afin d'obtenir votre carte officielle de bénévole, laquelle servira à vous identifier en tout temps lorsque vous serez appelé à titre de bénévole en sécurité civile.

Il est possible, pour les personnes intéressées par le bénévolat en sécurité civile, de suivre une ou plusieurs formations offertes par les organisations reconnues du Québec. La municipalité/ville pourrait éventuellement vous offrir de suivre des formations vous permettant de mieux vous intégrer et de mieux fonctionner avec les équipes locales.

Équipements de travail obligatoires

Pour votre propre sécurité, lors de vos interventions, il est primordial de porter l'équipement de sécurité qui vous sera fourni par la municipalité/ville. Si vous deviez quitter vos fonctions de bénévole, vous devrez rendre vos équipements au responsable de mission. Il est important de signaler tout dommage qu'aurait subi un équipement lors d'une intervention. La municipalité/ville vous dégagera alors de toute responsabilité si vous l'en avertissez immédiatement. Vous demeurez tout de même responsable de cet équipement.

©Priorité StraTJ inc.

Registre des bénévoles

Le registre est un formulaire que chaque bénévole aura à remplir lors de son arrivée et de son départ pour son quart de travail à la municipalité/ville lors d'une intervention en sécurité civile. Il permet de savoir avec précision combien de bénévoles ont été supervisés par la municipalité/ville et d'identifier chacune des équipes auxquelles ils ont été affectés. Ce registre sert aussi pour les assurances qui protègent les bénévoles lors d'incidents. Si votre nom n'apparaît pas au registre, il sera plus difficile de prouver que vous étiez réellement en poste lors d'une éventuelle blessure.

Procédure de remboursement des dépenses

Si, pendant la situation d'urgence, vous avez personnellement à débourser de l'argent pour vos déplacements ou autres, ces dépenses doivent être autorisées par votre responsable de mission et pourront vous être remboursées. Pour ce faire, vous devrez compléter le formulaire de réclamation des dépenses de la Municipalité de ****. Notez-y toutes les informations pertinentes. Vous devrez être très précis pour la justification de vos dépenses en indiquant qui en a fait l'autorisation, à quoi a servi la dépense, quand, où et même avec qui vous étiez au moment de payer.

Repas

Lors de vos journées de bénévolat, vos repas seront fournis sur place, au centre de services aux sinistrés.

Déclaration des accidents de travail

En tant que bénévole en sécurité civile, vous bénéficiez d'une protection contre les accidents de travail que vous pourriez subir pendant votre quart de travail. Il est donc bien important de déclarer tous les incidents, même ceux que vous considérez comme étant mineurs.

Remplir un formulaire de déclaration peut permettre de retracer un incident dans le cas où ce dernier engendrait une problématique plus grave. Ainsi, les preuves d'un incident existeront si une demande d'indemnisation doit être faite. Vous vous épargnerez de cette façon beaucoup de problèmes et de temps.

Tenue vestimentaire

En tant que bénévole représentant la municipalité/ville, il est important que vous affichiez une allure propre et soignée et que vous soyez vêtu selon les exigences de votre poste. Le port du pantalon ou bermuda long est obligatoire. De même, un chandail à manches longues ou à manches courtes est obligatoire. Les vêtements contenant des messages offensants ou ayant des trous sont interdits, ainsi que les shorts et les camisoles à

©Priorité StraTJ inc.

bretelles minces. Il sera important d'éviter que l'on puisse voir vos sous-vêtements sortir de votre uniforme de travail.

Présence et ponctualité

Nous vous demandons d'arriver à l'heure convenue selon l'horaire déterminé. Si toutefois vous ne pouvez vous présenter à l'heure prévue ou que vous devez vous absenter, il est de votre responsabilité de communiquer le plus tôt possible avec le superviseur de votre équipe afin de l'en aviser.

Confidentialité

En tant qu'intervenant en sécurité civile, vous serez confronté à des situations délicates et aurez accès à des informations confidentielles. Il est interdit de diffuser ces informations ou d'en faire le récit, de les commenter ou d'utiliser les médias sociaux pour les divulguer.

Dans un souci important d'éthique, la prise de photo est interdite lors d'interventions et l'utilisation des médias sociaux et de la messagerie texte ne doit en aucun cas servir à transmettre des détails concernant l'événement. Ce genre d'action pourrait engendrer des conséquences graves et pourrait vous faire perdre votre titre de bénévole en sécurité civile au sein de la municipalité/ville et même ailleurs au Québec.

Rétrospective d'événement

Après chaque événement, vous serez invité à participer à une rétrospective dans un but d'amélioration continue. Cette réunion permettra de faire ressortir les aspects à améliorer, lesquels seront traités sous forme de plans d'action. Votre participation à cette rétrospective est importante.

Soutien psychologique

Lors d'un événement qui nécessite une intervention en sécurité civile, vous pourriez faire face à un niveau de stress important en lien avec un grand nombre de victimes, à votre attribution de travail, aux longues heures travaillées, aux conditions difficiles et à une grande présence des médias. Lors de conditions aussi difficiles, il est important de garder l'œil ouvert face à certains signes évidents d'un stress trop élevé chez les intervenants et les individus qui vous entourent :

1. Se plaindre excessivement
2. Exprimer ses frustrations de façon inappropriée
3. Se replier sur soi-même
4. Boire, fumer ou manger de façon excessive

©Priorité StraTJ inc.

Le stress et la quantité de tâches à accomplir lors d’une intervention en sécurité civile peuvent être très difficiles à supporter moralement. Il se peut que vous vous sentiez fatigué, irrité et effrayé. Faites-en part à votre responsable de mission. Après l’événement, si vous en sentez le besoin, un service de soutien psychologique sera mis à votre disposition par la municipalité/ville. Vous pourrez l’utiliser en toute confidentialité pour tout ce qui serait en lien avec l’événement survenu.

Relation bénévoles — employés

Lors des événements de mesures d’urgence, vous aurez à côtoyer d’autres bénévoles de différentes organisations, des intervenants, ainsi que des employés de la municipalité/ville. Nous comptons sur votre précieuse collaboration pour effectuer les tâches qui vous seront assignées dans le plus grand respect des collègues et membres de l’équipe. La discrimination, le racisme ou toute forme de commentaires ou allusions en ce sens sont interdits.

Vous et les médias

Toutes les entrevues doivent être gérées par la mission *Communications*. Nous vous demandons de respecter les rôles et responsabilités de chaque mission et de diriger immédiatement les journalistes au responsable de la mission *Communications*.

©Priorité StraTJ inc.

Vous faites partie de l'équipe de services aux sinistrés ? Alors, soyez prêt !

La Croix-Rouge a créé une application qui permet de prendre connaissance des différentes mesures de prévention et de préparation. Téléchargez l'application Croix-Rouge « Soyez prêt » gratuitement et lisez les recommandations. Plus vous serez prêt, plus vous serez en sécurité, plus vous serez renseigné, plus vous pourrez aider les citoyens et les informer. http://www.croixrouge.ca/nos-champs-d-action/urgences-et-catastrophes-au-canada/l-application----soyez-pret

Intégrer la sécurité à votre quotidien

Nous recevons chaque jour des masses d'informations concernant la société, l'histoire, les prochaines activités sportives, les nouvelles recettes de cuisine, etc. Pourquoi ne pas intégrer la sécurité civile à notre quotidien ? Avez-vous votre trousse de mesures d'urgence ? Un membre de la famille a-t-il suivi un cours de secourisme dans les trois dernières années ? Avez-vous effectué les travaux nécessaires pour protéger votre maison des grandes intempéries ? Sauriez-vous quoi apporter si vous deviez évacuer votre famille en quelques minutes ? Nous avons tous un besoin de sécurité. Soyez à l'affût ! Soyez prêt !

Schéma d'alerte : valider vos coordonnées d'urgence

Afin de vous joindre en situation d'urgence, nous aurons besoin de vos coordonnées à jour. Il est possible qu'on vous demande de confirmer vos coordonnées d'urgence.

Ha ! La vie sans téléphone cellulaire !

Les technologies nous facilitent grandement la vie, mais qu'arrive-t-il lorsqu'elles ne sont plus disponibles ? Connaissez-vous les numéros d'urgence pour contacter votre famille ? Sont-ils écrits quelque part dans la maison, dans la voiture ? Faites une copie de sécurité imprimée.

Pour évacuer, il vous faut…

Lorsque vous aurez à quitter votre maison rapidement, il vous faut avoir sous la main un minimum d'éléments. Consultez le guide de la *Trousse de 72 h* du ministère de la Sécurité publique. Cela vous permettra de déterminer votre plan de mesures d'urgence familial. Quel est votre lieu de rassemblement ? Avez-vous un sac avec une trousse d'urgence 72 h ? Quels sont les numéros d'urgence ? Etc.

Cliquez ici pour en savoir plus : http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/securite-civile/se-preparer-aux-sinistres/jeu-72-heures.html

Amusez-vous !

Testez vos connaissances en matière de préparation des mesures d'urgence. http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/securite-civile/se-preparer-aux-sinistres/jeu-72-heures.html

©Priorité StraTJ inc.

ENTENTE DE CONFIDENTIALITÉ POUR EMPLOYÉS MUNICIPAUX ET TIERS – MODÈLE

CONFIDENTIALITÉ DES DOCUMENTS

Par la présente, je _____, soussigné, prend possession du plan de mesures d'urgence de la municipalité de Chartierville. Je suis conscient que ce plan de mesures d'urgence contient une quantité importante d'informations confidentielles.

Je comprends que dans le cadre de mes fonctions, j'aurai accès aux documents et aux informations confidentielles et qu'il est STRICTEMENT INTERDIT de reproduire et/ou de transmettre, en tout ou en partie, par photocopie ou par courriel, de publier sur Internet, le plan de mesures d'urgence de la municipalité de Chartierville, sans l'autorisation écrite du responsable de la mise en place ou du coordonnateur des mesures d'urgence de la municipalité de Chartierville, et ce, en vertu des droits réservés et de la *Loi sur la confidentialité*. Dans le cas de non-respect de cette entente, des procédures légales pourraient être entreprises.

Lorsque le plan doit être remplacé, je soussigné dois m'assurer que la destruction des copies précédentes soit réalisée conformément aux normes en vigueur sur les documents confidentiels.

Je serai automatiquement inscrit à la liste de distribution et on communiquera avec moi afin de me transmettre les mises à jour.

Je soussigné m'assurerai de prendre connaissance desdits documents et de faire part au responsable de la mise en place des mesures d'urgence de toute amélioration potentielle concernant ma propre responsabilité/mission, s'il y a lieu.

_____ Date _____

Nom

_____ Date _____

Responsable de la mise en place autorisé

IMPORTANT : Si ce n'est pas déjà fait, inscrire la personne à la liste de distribution et s'assurer de posséder toutes ses coordonnées.

©Priorité StraTJ inc.

(Date)

Entente d'entraide en mesures d'urgence

Entre La Municipalité de Chartierville
Et La Municipalité de YYY

CONSIDÉRANT l'état d'avancement et le niveau de préparation des deux municipalités en matière de sécurité civile ;

CONSIDÉRANT que la municipalité de YYY exprime le désir d'organiser les mesures d'urgence et de se doter d'une structure et d'un plan permettant d'assurer la coordination des interventions ainsi que la mobilisation des ressources et services advenant un sinistre et d'être soutenue par la municipalité de Chartierville ;

CONSIDÉRANT qu'en vertu des dispositions des articles 468 et suivant de la Loi sur les cités et municipalités (LRQ Chap. C-19), les cités et municipalités peuvent conclure des ententes intermunicipales relatives à des services avec toute corporation, quelle que soit la loi qui la régit ;

CONSIDÉRANT que les municipalités désignées souhaitent s'entendre afin d'établir une méthode d'entraide mutuelle de manière à pouvoir s'assister cas de sinistre majeur sur l'un ou l'autre de leurs territoires ;

CONSIDÉRANT qu'il apparaît souhaitable qu'une telle entente d'entraide soit conclue, et ce, dans le respect de l'autonomie locale de la municipalité de YYY, et des responsabilités légales en mesures d'urgence ;

Les parties conviennent de ce qui suit :

Signification des termes

Les termes ci-après ont la signification suivante :

- **Municipalité participante :** toute corporation municipale signataire de cette entente.
- **Municipalité requérante :** toute municipalité participante exprimant auprès d'une autre municipalité participante un besoin d'aide.
- **Municipalité sollicitée :** toute municipalité participante, dont les services sont requis, lors d'une situation d'urgence survenant sur le territoire d'une municipalité requérante.
- **Coordonnateur municipal des mesures d'urgence :** la personne désignée à ce titre, par résolution, au sein de chaque municipalité participante.
- **Sinistre majeur :** un événement grave, réel ou appréhendé causé par un accident, un phénomène naturel ou une défaillance technique qui, par son ampleur, cause ou est susceptible de causer la mort de personnes, une atteinte à leur sécurité ou à leur intégrité physique ou des dommages étendus aux biens et à l'environnement.

©Priorité StraTJ inc.

- **CCMU (Centre de coordination des mesures d'urgence) :** salle identifiée et organisée pour la tenue des opérations des mesures d'urgence.
- **OMSC (Organisation municipale des mesures d'urgence) :** responsables de services identifiés pour chacune des municipalités.

En temps normal, en préparation aux mesures d'urgence, les parties s'engagent à :

- Mettre sur pied et maintenir une Organisation municipale des mesures d'urgence (OMSC) ;
- Nommer par résolution un coordonnateur de mesures d'urgence et un substitut ;
- Organiser et aménager, dans la mesure de leurs moyens et ressources, un centre de coordination et à le rendre accessible sur demande ;
- Mettre périodiquement son plan à jour, le réviser annuellement et communiquer tout changement ou modification précisément pour l'un ou l'autre des éléments suivants :
  - Les modifications temporaires ou permanentes du Centre de coordination des mesures d'urgence (CCMU) ;
  - Le changement de fournisseur/soutien informatique et ses coordonnées ;
  - Les noms et coordonnées complètes du coordonnateur municipal des mesures d'urgence et de son substitut ;
- Identifier sur son territoire les ressources humaines et matérielles pouvant servir en situation d'urgence ainsi que les locaux et installations pouvant accueillir des personnes évacuées ou sinistrées et à faire part des ententes conclues ;
- Aviser l'autre partie lorsque les locaux sont temporairement non disponibles pour plusieurs jours, ou qu'elle est elle-même en situation de mesures d'urgence ;
- Assurer la mise à jour immédiate des coordonnées complètes lors d'un changement de responsable de ces fonctions.

Pendant les mesures d'urgence :

Chacune des parties s'engage à ne requérir l'aide de l'autre seulement si l'ampleur du sinistre est telle qu'elle ne puisse y répondre adéquatement avec ses propres ressources. Lorsque c'est effectivement le cas, les parties s'engagent à :

- Sur demande, mettre à la disposition de la municipalité requérante, les locaux et les équipements suivants : la salle identifiée pour le centre de coordination des mesures d'urgence (CCMU), salles de réunion attenante, cuisinette, toilettes et douches si disponibles. Accès au réseau Internet, télécopieur, photocopieur ;
- Fournir des équipements municipaux autres que ceux prévus à l'entraide incendie (ex. : véhicules, équipements, etc.) ;
- Fournir le personnel requis pour le fonctionnement et/ou opération du matériel et/ou des locaux ci-haut décrits, déjà à l'emploi des municipalités participantes.

©Priorité StraTJ inc.

Procédure de demande d'assistance

Le coordonnateur municipal des mesures d'urgence, ou son substitut, ou toute personne autorisée d'une municipalité participante doit, lorsqu'il désire obtenir de l'aide de l'autre municipalité participante, sous l'une des formes décrites aux articles précédents, s'adresser à l'autre municipalité.

La municipalité sollicitée qui reçoit une demande d'aide doit donner une réponse dans les plus brefs délais.

La municipalité requérante prend en charge le déroulement des opérations sur son territoire.

Situation de mesures d'urgence

La municipalité sollicitée n'est pas tenue de fournir les équipements et le personnel décrits à l'article précédent si une situation de mesures d'urgence prévaut déjà sur son propre territoire, si une telle situation est appréhendée ou si elle agit déjà à titre de municipalité sollicitée pour une autre municipalité requérante.

Rémunération et tarification

Le personnel d'une municipalité sollicité, agissant dans le cadre de la présente entente, demeure à l'emploi de celle-ci et conserve les mêmes rémunérations, ancienneté, avantages sociaux et assurances.

Le personnel désigné par la municipalité sollicitée demeure le seul apte à opérer le matériel roulant et à gérer l'utilisation des locaux, propriétés de la municipalité sollicitée. Les taux horaires des conventions collectives en vigueur s'appliquent.

Les parties s'engagent à rembourser les coûts réels de fonctionnement selon les conventions et protocole d'entente en vigueur et les frais d'utilisation des équipements sur présentation de factures des frais réels.

Les ressources extérieures autres que municipales seront à la charge de la ou des municipalité(s) requérantes(s) aux taux et conditions en vigueur au sein de la municipalité sollicitée.

Aucun paiement ou compensation ne sera fourni en raison des franchises et des primes d'assurances couvrant les dommages susceptibles d'être causé à ses véhicules, son équipement ou ses locaux, ainsi que les blessures dont le personnel pourrait être victime.

Assurances

Chaque municipalité participante s'engage à aviser sans délai ses assureurs de la teneur de cette entente et à assumer toute prime ou accroissement de prime pouvant résulter de

©Priorité StraTJ inc.

l'assurance de ses biens, appareils, équipements ou locaux ainsi que de toutes les responsabilités.

Durée et renouvellement

Cette entente est valable pour une durée de trois (3) ans à compter de son approbation par les municipalités participantes. Cette entente sera renouvelée automatiquement par période successive d'un (1) an à moins que l'une des municipalités participantes n'informe l'autre, par courrier recommandé, d'y mettre fin, et ce, au moins trois (3) mois avant l'expiration du terme initial ou de toute période de renouvellement.

Visibilité de collaboration

Les municipalités participantes conviennent de coordonner la publication d'un communiqué conjoint afin d'annoncer ladite entente entre les municipalités, collaboration qui démontre publiquement le niveau d'avancement de leur préparation en mesures d'urgence. Les communiqués devront être approuvés par les deux coordonnateurs municipaux des mesures d'urgence.

©Priorité StraTJ inc.

(Date)

Entente de services pour les mesures d'urgence

Entre La Municipalité de Chartierville
Et La Commission scolaire XXX

CONSIDÉRANT l'état d'avancement et le niveau de préparation de la municipalité de Chartierville en matière de sécurité civile ;

CONSIDÉRANT que la Municipalité de Chartierville a exprimé le désir d'organiser ses mesures d'urgence et de se doter d'une structure et d'une entente permettant d'assurer la coordination des interventions ainsi que la mobilisation des ressources et services advenant un sinistre ;

CONSIDÉRANT le Règlement concernant la Loi sur la sécurité civile qui exige que la municipalité prenne les mesures pour offrir les services aux sinistrés et d'être en mesure de parer à une interruption de l'alimentation électrique dans ses centres de services ;

CONSIDÉRANT qu'en vertu des dispositions des articles 468 et suivant de la Loi sur les cités et villes (LRQ Chap. C-19), les cités et villes peuvent conclure des ententes intermunicipales relatives à des services avec toute corporation, quelle que soit la loi qui la régit ;

Considérant que l'école XXX fait partie des options de site de refuge pour les sinistrés et que l'école YYY située à proximité représente un site propice à l'accueil des sinistrés lors des situations d'évacuation potentielle à la municipalité ;

CONSIDÉRANT qu'il apparaît souhaitable qu'une telle entente d'entraide mutuelle soit conclue en fonction des responsabilités légales en mesures d'urgence ;

Les parties conviennent de ce qui suit :

Signification des termes

Les termes ci-après ont la signification suivante :

- **Les parties :** toute corporation signataire de cette entente.
- **Municipalité requérante :** municipalité exprimant un besoin d'aide.
- **Coordonnateur municipal des mesures d'urgence :** la personne désignée à ce titre, par résolution, au sein de la municipalité.
- **Sinistre majeur :** un événement grave, réel ou appréhendé causé par un accident, un phénomène naturel ou une défaillance technique qui par son ampleur cause ou est susceptible de causer la mort de personnes, une atteinte à leur sécurité ou à leur intégrité physique ou des dommages étendus aux biens et à l'environnement.
- **CCMU (Centre de coordination des mesures d'urgence) :** salle identifiée et organisée pour la tenue des opérations des mesures d'urgence.

©Priorité StraTJ inc.

- **OMSC (Organisation municipale des mesures d'urgence) :** responsables de services identifiés pour chacune des municipalités.
- **Centre de services aux sinistrés :** site identifié pour accueillir toute personne touchée par un sinistre et dans l'obligation d'évacuer sa résidence.

En temps normal, en préparation aux mesures d'urgence, les parties s'engagent à :

- Rendre accessible, sur demande, dans la mesure de ses moyens et ressources, l'école XXX et/ou YYY ;
- Mettre périodiquement son plan de mesures d'urgence à jour, le réviser annuellement et communiquer tout changement ou modification précisément pour l'un ou l'autre des éléments suivants :
  - Les modifications temporaires ou permanentes de l'école XXX et YYY ;
  - Le changement de fournisseur (concierge, cafétéria) et leurs coordonnées ;
  - Les noms et coordonnées complètes du directeur général de l'école et de ses substituts ;
  - Les noms et coordonnées complètes du coordonnateur municipal des mesures d'urgence et de son substitut ;
- Permettre à l'autre partie d'effectuer une visite des lieux une (1) fois/année dans ses locaux, et ce, sans frais ;
- Fournir les plans d'étages et les informations requises pour les systèmes d'alimentation de secours, en préparation ;
- Aviser la Municipalité lorsque les locaux sont temporairement indisponibles ;
- Assurer la mise à jour immédiate des coordonnées complètes lors d'un changement de responsable ou de ses fonctions ;
- Maintenir la connexion et l'entretien de la génératrice actuelle et aviser la Municipalité de tout changement à cet effet.

Pendant les mesures d'urgence :

La Municipalité s'engage à ne requérir les locaux de la Commission scolaire seulement si l'ampleur du sinistre est telle qu'elle ne puisse y répondre adéquatement avec ses propres ressources. Lorsque c'est le cas, la Commission scolaire s'engage à :

- Sur demande, mettre à la disposition de la municipalité requérante, les locaux et les équipements suivants : la salle identifiée pour le centre de services aux sinistrés, salles de réunion attenantes, gymnase, grande salle, cafétéria, cuisinette, toilettes et douches, ainsi que les accès au réseau Internet, téléphonique, télécopieur et photocopieur ;

©Priorité StraTJ inc.

- Fournir le personnel requis pour le fonctionnement et/ou opération du matériel et/ou des locaux ci-haut décrits, déjà à l'emploi de l'école participante, dans la mesure du possible ;
- Le système d'alimentation de secours (génératrice ou connexion disponible) s'il y a lieu.

Procédure de demande d'assistance

Le coordonnateur municipal des mesures d'urgence, ou toute personne autorisée par la municipalité doit, lorsqu'il désire obtenir de l'aide l'école XXX et/ou YYY sous l'une des formes décrites aux articles précédents, s'adresser dans l'ordre aux personnes d'autorités identifiées à l'annexe de ce contrat.

L'école sollicitée qui reçoit une demande d'aide doit donner une réponse dans les plus brefs délais.

La Municipalité requérante prend en charge le déroulement des opérations du centre de services aux sinistrés.

Rémunération et tarification

Le personnel de l'école, lorsque sollicité, agissant dans le cadre de la présente entente, demeure à l'emploi de celle-ci et conserve les mêmes rémunérations, ancienneté, avantages sociaux et assurances.

La Municipalité s'engage à rembourser les coûts réels de fonctionnement selon les conventions et protocoles d'entente en vigueur et les frais d'utilisation des équipements sur présentation de factures des frais réels.

Les ressources extérieures autres que la Commission scolaire seront à la charge de la Municipalité requérante aux taux et conditions en vigueur.

Aucun paiement ou compensation ne sera fourni en raison des franchises et des primes d'assurances couvrant les dommages susceptibles d'être causés à ses véhicules, ses équipements ou ses locaux, ainsi que les blessures dont le personnel pourrait être victime.

Assurances

Les parties s'engagent à aviser sans délai leurs assureurs de la teneur de cette entente et à assumer toute prime ou accroissement de prime pouvant résulter de l'assurance de ses biens, appareils, équipements ou locaux ainsi que de toutes les responsabilités.

©Priorité StraTJ inc.

Durée et renouvellement

Cette entente est valable pour une durée de trois (3) ans à compter de son approbation par les parties. Cette entente sera renouvelée automatiquement par périodes successives d'un (1) an à moins que l'une des parties n'informe, par courrier recommandé, l'autre d'y mettre fin, et ce, au moins trois (3) mois avant l'expiration du terme initial ou de toute période de renouvellement.

Visibilité de collaboration

Les parties conviennent de coordonner la publication d'un communiqué conjoint afin d'annoncer ladite entente entre les parties, collaboration qui démontre publiquement le niveau d'avancement de leur préparation en mesures d'urgence. Les communiqués devront être approuvés par les deux représentants des parties.

©Priorité StraTJ inc.

Exemple de formulaire de prêt d'équipement

Nom de l'entreprise ou de l'organisme :	
Adresse complète :	
Personne-ressource :	
Fonction :	
Coordonnées (Tél. & Cell.) :	
Description de l'équipement :	
Quantité/coût $	
Utilisation ciblée (mission ou site)	
Préciser la durée prévue :	

Note importante : Cette entente est utilisée dans le cadre d'une situation de mesures d'urgence ou de sinistre sur le territoire de la municipalité. Pour la protection des citoyens, si la situation le requiert, la municipalité peut en prolonger la durée avec avis.

Signé à _____ Date _____

Responsable de l'entreprise/organisme Responsable de la sécurité civile/municipalité

Conformité de retour de l'équipement :	Notes de validation des quantités et de l'état des équipements :

Signé à _____ Date _____

Responsable de l'entreprise/organisme Responsable de la sécurité civile/municipalité

©Priorité StraTJ inc.

LIEU & DATE

Objet : Confirmation d'acceptation de services

Certaines situations d'urgence impliquant des besoins en services et équipements spécialisés non disponibles au sein de certaines municipalités, la mise en commun d'équipements, de main-d'œuvre, de services ou d'activités, ainsi que la réalisation conjointe de travaux peuvent s'avérer nécessaires afin de pallier aux mesures d'urgence de façon rapide, efficace et à moindres coûts.

En ce sens, la Municipalité de Chartierville confirme qu'elle désire collaborer avec la Municipalité de YYY et accepte que cette dernière lui fournisse les services suivants :

Services fournis :

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Une description détaillée des services énumérés ci-dessus est jointe en annexe de ce document.

MODALITÉS

a) Répartition des coûts

Consciente des besoins imminents en situation d'urgence, la Municipalité de Chartierville s'engage à assumer les frais au prix coûtant relatifs aux services ci-haut mentionnés. En plus de défrayer les coûts liés aux taux horaires et les frais d'équipements et de machinerie indiqués en annexe de la présente, la Municipalité s'engage à débourser les frais de transport, les frais de déplacement et tout autre frais spécifique tel que les produits consommables.

Un compte rendu quotidien du nombre d'heures effectuées et des équipements utilisés devra cependant être produit afin de conserver un suivi des dépenses encourues.

b) Mode de fonctionnement

La Municipalité de YYY aura le mandat de fournir les services ci-haut énumérés et d'assumer la responsabilité de leur organisation et de leur fonctionnement.

©Priorité StraTJ inc.

En ce sens, les parties conviennent que :

- Les interventions sont en lien direct avec la mesure d'urgence ;
- Une facture détaillée sera produite ;
- Ils participeront à une rétrospective des événements ;
- Ils agiront au meilleur de leur connaissance.

Les parties conviennent qu'un avis mutuel d'environ quatre (4) heures sera respecté.

c) Entrée en vigueur et durée de l'entente

L'entente entrera en vigueur à la signature du présent document et sera valide pour une période de 365 jours. L'entente se verra automatiquement renouvelée, de façon annuelle, pour une durée indéterminée, à moins d'avis contraire de l'une des parties impliquées.

Les parties conviennent toutefois qu'elles peuvent mettre fin à l'entente suivant l'évolution des événements de mesures d'urgence et qu'aucune pénalité ne sera exigée le cas échéant.

d) Responsables

Le coordonnateur des mesures d'urgence, représentant officiel de la municipalité de Chartierville est M. _____.

Coordonnées : _____
_____

Le responsable des opérations des services rendus pour la municipalité YYY est M. _____.

Coordonnées : _____
_____

EN FOI DE QUOI, les parties ont signé à _____(municipalité)_____ en ce _____(date)_____.

_____	_____
Coordonnateur des mesures d'urgence Municipalité de Chartierville	Responsable des services rendus Municipalité de YYY

©Priorité StraTJ inc.

FICHE DE SIGNALEMENT D'UN INCIDENT

IMPORTANT : Cette fiche doit être remplie en cas d'incident de sécurité civile ne demandant pas le déclenchement des mesures d'urgence au sein de l'appareil municipal (ex. : glissement de terrain mineur, accident routier avec MD contrôlé, aléa météorologique n'affectant qu'un nombre réduit de résidences, etc.).

de fiche : _____ Date: _____

Source du signalement

Nom et prénom :
Fonction et/ou organisation :
Téléphone :
Courriel :

Description de l'incident

Aléa en cause :

Date et heure de début :

Brève description de l'incident, de ses impacts et des problèmes rencontrés :

Lieu de l'incident (adresse) :

Territoire municipal touché ou menacé :

Le territoire d'une autre autorité municipale est-il touché ou menacé ?
Si oui, veuillez en aviser cette autorité. □ OUI □ NON

La situation requiert :

- □ Une intervention municipale immédiate ou à très court terme
- □ Une intervention dans les prochains jours
- □ Une intervention à moyen ou long terme (à l'intérieur de quelques semaines ou mois)
- □ Aucune intervention

©Priorité StraTJ inc.

Mesures prises et enjeux à venir

Intervenants sur les lieux :
-
-
-

Intervenants et organisations avisées :
-
-
-

Mesures prises ou à prendre et selon quels délais (sensibilisation, atténuation, mitigation, réglementation, etc.) :
-
-
-

Besoins actuels :
-
-
-

Enjeux et besoins prévisibles :
-
-
-

La situation s'est ou devrait (à court terme) :
- □ S'aggraver
- □ Se stabiliser
- □ S'améliorer

L'OMSC devrait-elle être : □ Alertée □ Mobilisée □ N/A

Avis transmis au coordonnateur municipal de sécurité civile (date et heure) :

Fiche remplie par :
Fonction :
Service :

©Priorité StraTJ inc.

REGISTRE DES INCIDENTS – HISTORIQUE DES ÉVÉNEMENTS

*Compilation des fiches de signalement d'un incident

# de fiche de signalement associée	Date de l'incident	Type d'événement	Conséquences (en bref)	Actions prises (en bref)	Commentaires

©Priorité StraTJ inc.

MODÈLE DE RÉSOLUTION MUNICIPALE

Extrait du procès-verbal de la séance régulière du conseil municipal de la municipalité de Chartierville, tenue le _____ 20__, à ___h____, à la salle du conseil.

Résolution no. _____

ATTENDU QUE les municipalités du Québec sont vulnérables et aux prises avec des sinistres d'ordre naturel ou technologique ;

ATTENDU QUE le conseil municipal reconnaît que sa municipalité peut en être victime en tout temps ;

ATTENDU QUE le conseil comprend l'importance de se doter d'un plan municipal de sécurité civile en collaboration avec les officiers de la direction générale de la sécurité civile et sécurité incendie ;

Pour ces motifs, il est proposé par _____, appuyé par _____ et unanimement résolu :

Qu'une organisation municipale de sécurité civile (OMSC) soit créée ;

Que les personnes suivantes soient nommées et informées par le conseil municipal pour occuper les postes aux différents services de l'organisation municipale de sécurité civile (tableau ci-dessous) :

Intégrer ici la liste de l'OMSC, y compris le maire suppléant identifié comme relève en cas de mesures d'urgence.

Cette résolution abroge toutes les nominations antérieures concernant le plan de sécurité civile de notre municipalité.

Adoptée à l'unanimité en ce _____ jour de _____ 20__.

Copie certifiée conforme par _____, maire, et _____, directeur général.

©Priorité StraTJ inc.

OUTILS EXTERNES — LIENS UTILES

Lois et règlements sur la sécurité civile
https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/securite-civile/lois-et-reglements.html

Ministère des Affaires municipales :
https://www.mamot.gouv.qc.ca/ministere/inondations-printanieres-2017-amenagement-du-territoire/

Gouvernement fédéral : Loi sur les mesures d'urgence (fédéral)
http://laws.justice.gc.ca/fra/lois/e-4.5/TexteComplet.html

SIMDUT http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-semt/occup-travail/whmis-simdut/index-fra.php

CANUTEC https://www.tc.gc.ca/fra/canutec/menu.htm

Hydro-Québec — Aide-mémoire lors de situations d'urgence
http://www.hydroquebec.com/affaires-municipales-regionales/pdf/municipalite-urgence-sans-numero.pdf

Hurycan Tracker
http://wtvr.com/weather/interactive-hurricane-tracker/

Centre hydrique
Environnement Canada https://meteo.gc.ca/warnings/index_f.html

Sopfeu http://www.sopfeu.qc.ca/

Urgence Québec http://www.urgencequebec.gouv.qc.ca/Fr/Pages/default.aspx

Québec en alerte https://www.alerte.securitepublique.gouv.qc.ca/fr/index.html

Croix-Rouge http://www.croixrouge.ca/a-propos-de-nous/communiquez-avec-nous

Hydro-météo http://www.hydrometeo.net/index.php/qui-sommes-nous

TVA Nouvelles http://tvanouvelles.ca/ Radio-Canada http://ici.radio-canada.ca/

Logiciels de calcul pour périmètre de sécurité Wiser
https://wiser.nlm.nih.gov/

Logiciels de calcul pour périmètre de sécurité Alhoa
http://hmf.enseeiht.fr/travaux/CD1011/bei/beiere/groupe5/node/98

©Priorité StraTJ inc.

Avis d'alerte et mobilisation (modèle)

*Ce formulaire doit être rempli dès qu'une alerte et mobilisation de l'OMSC est lancée, peu importe le niveau d'alerte (JAUNE, ORANGE OU ROUGE).

Formulaire # : _____

GÉNÉRALITÉS

Date de l'événement : _____ Heure de l'événement : _____

Date de l'alerte : _____ Heure de l'alerte : _____

Origine de l'alerte : ☐ Incendie ☐ Travaux publics ☐ Citoyen
☐ Centrale 911 ☐ Police ☐ Autre : _____

Personne ayant lancé le processus d'alerte et mobilisation de l'OMSC : _____

TYPE DE SINISTRE ET NIVEAU D'ALERTE

Cochez le ou les éléments s'appliquant :

☐ Crue/inondation ☐ Vents violents/tornade ☐ Tempête hivernale/verglas

☐ Feu de forêt ☐ Chaleur accablante/sécheresse ☐ Glissement de terrain/avalanche

☐ Séisme ☐ Incident avec MD ☐ Incendie majeur/explosion

☐ Panne électrique ☐ Contamination/pénurie d'eau ☐ Écrasement d'aéronef

☐ Accident ferroviaire ☐ Accident maritime ☐ Accident routier

☐ Bris de barrage ☐ Pandémie/santé publique ☐ Acte malveillant/terrorisme

☐ Autre : _____

Le niveau d'alerte désigné est : ☐ JAUNE ☐ ORANGE ☐ ROUGE

©Priorité StraTJ inc.

IMPACTS RÉELS OU APPRÉHENDÉS

Expliquez brièvement les impacts réels ou potentiels de l'événement sur les personnes, les biens, les infrastructures et/ou l'appareil municipal et justifiez le choix du niveau d'alerte :

MISSIONS MOBILISÉES

Missions	Responsable		Substitut		Commentaires
	Alerté	Mobilisé	Alerté	Mobilisé	
Coordination					
Incendie					
Travaux publics					
Communications					
Services aux sinistrés					
Administration					

L'ouverture du centre de coordination des mesures d'urgence (CCMU) est-elle requise?

☐ **OUI** ☐ **NON** ☐ **NON mais appréhendée**

Personne ayant complété le formulaire :

Nom (lettres moulées) : _____ Titre : _____

Signature : _____ Date : _____

ATTENTION : Ce document ne reflète que la situation initiale. Toute information complémentaire et l'évolution de la situation initiale devraient apparaître aux journaux des opérations concernés.

©Priorité StraTJ inc.

Avis de sinistre (modèle)

*Ce formulaire doit être rempli en cas de sinistre réel ou imminent, soit dès que les niveaux d'alerte ORANGE ou ROUGE sont atteints.

 # de formulaire « Avis d'alerte et mobilisation » associé : _____ Date: _____
Type de sinistre : _____
Coordonnateur de site désigné : _____

IMPACTS
*Approximatifs selon les informations disponibles
Localisation ET description générale de la zone sinistrée :

Impacts sur les personnes

Nombre de personnes atteintes : _____
Comment ? □ Évacuation □ Confinement □ Autre : _____

Nombres de blessés : _____ Nombre de décès : _____

Ouverture d'un centre de services aux sinistrés : □ OUI □ NON
Si oui, précisez la localisation : _____

Impacts sur les biens

Impacts sur les infrastructures

	Touchée	Non touchée	Description des impacts le cas échéant
Routes et ponts			
Eau potable			
Électricité			
Télécommunications et informatique			

©Priorité StraTJ inc.

Impacts sur les installations municipales

	PRINCIPAL		DE RELÈVE	
	Accessible	Inaccessible	Accessible	Inaccessible
CCMU				
Centre de services aux sinistrés				
Centre de presse				

Autres informations au sujet des impacts sur les installations municipales :

Autres impacts

Impact financier : ☐ Faible ☐ Modéré ☐ Important ☐ Exceptionnel

Couverture médiatique : ☐ Faible ☐ Modérée ☐ Importante ☐ Exceptionnelle

Déclaration immédiate de l'état d'urgence local requise :

☐ OUI ☐ NON ☐ NON mais appréhendée

ALERTES SPÉCIFIQUES LANCÉES À :

☐ OMSC entière ☐ OMSC partielle ☐ Maire et conseil municipal

☐ Population touchée ☐ Populations vulnérables ☐ Population en générale

☐ Municipalités voisines ☐ COG (MSP) ☐ Autre : _____

Personne ayant rempli le formulaire :
Nom (lettres moulées) : _____Titre : _____
Signature : _____ Date : _____

ATTENTION : Ce document ne reflète que la situation initiale. Toute information complémentaire et l'évolution de la situation initiale devraient apparaître aux journaux des opérations concernés.

©Priorité StraTJ inc.

PRÉSENCES AUX CCMU - MESURES D'URGENCE

Type de sinistre : _____

Date : _____

Nom en lettres moulées	Fonction en situation d'urgence	Signature	Heure arrivée	Heure sortie

©Priorité StraTJ inc.

DÉCLARATION D'ÉTAT D'URGENCE LOCAL
LOI SUR LA SÉCURITÉ CIVILE

(L. Q. 2001 C.76 sanctionné le 20 décembre 2001)
ARTICLES 42 À 52

ATTENDU QUE le territoire décrit ci-dessous est l'objet d'un danger imminent qui exige de protéger la vie, la santé et l'intégrité des personnes s'y trouvant ;

Le territoire concerné se situant à l'intérieur des limites de la municipalité :

Nord : _____ Sud : _____

Est : _____ Ouest : _____

LA CIRCONSTANCE OU L'ÉTAT D'URGENCE ÉTANT LA SUIVANTE :

_____

_____

ATTENDU QUE le conseil municipal a constaté que les prévisions de la loi permettant de telles décisions sont existantes dans les faits ;

ATTENDU QUE les membres du conseil municipal ont pris connaissance des rapports de situation relatifs à :

_____

_____

Et sont favorables à une telle déclaration :

Il est proposé par M. _____
Appuyé par M. _____
Et résolu :

QUE le conseil municipal déclare l'état d'urgence sur le territoire mentionné pour une période de cinq (5) jours débutant à _____ heures, le _____.

Signé à_____, le _____ jour du mois de _____ 20____.

_____
Maire

©Priorité StraTJ inc.

DÉCLARATION D'ÉTAT D'URGENCE LOCAL

FIN DE L'ÉTAT D'URGENCE

ATTENDU QU'UN état d'urgence a été déclaré le _____

Sur le territoire concerné se situant à l'intérieur des limites de la municipalité :

Nord : _____. Sud : _____

Est : _____ Ouest : _____

QUE LES CIRCONSTANCES DE L'ÉTAT D'URGENCE SONT LES SUIVANTES :

_____

_____

_____

_____

_____

ATTENDU QUE le conseil municipal est satisfait des résultats qui ont éliminé la menace et les conséquences qui avaient nécessité la déclaration de l'état d'urgence ;

ATTENDU QUE les membres du conseil municipal ont pris connaissance des divers rapports sur la situation :

Le soussigné met fin à l'état d'urgence, à _____ heures, le _____.

Signé à _____, le _____ jour du mois de _____ 20____.

_____
Maire

©Priorité StraTJ inc.

REGISTRE DES DEMANDES – CENTRE D'APPEL ET DE SERVICES AUX CITOYENS

Événement : _____ Date : _____

Heure	Origine de la demande			De	À	Coordonnées	Demande	Action (suivi, échéance, etc.)
	Appel	Courriel	En personne					

©Priorité StraTJ inc.

CONSIGNES — BOTTIN DES RESSOURCES

Concept général

L'objectif principal d'un bottin des ressources en mesures d'urgence est de pouvoir joindre ses différents partenaires à tout moment, du jour ou de la nuit, en contexte d'urgence. Ainsi, le bottin doit être constitué de manière rigoureuse et réunir une variété de contacts pouvant répondre aux besoins des différentes missions de l'OMSC en situation de sinistre.

Le format conseillé pour établir et consigner les contacts au bottin est un document Excel. Celui-ci permet d'abord d'intégrer différentes sections (onglets) selon les catégories de ressources, et ensuite, assure une importation des données plus facile si vous décidiez un jour de passer à la vitesse grand V avec un logiciel ou une application en sécurité civile. La recherche, l'organisation et l'ajout de contacts se trouvent également facilités par ce format.

Le présent document vise à vous montrer comment bâtir ce bottin des ressources en six étapes, soit :

1- Comprendre les sections requises
2- Déterminer les informations à recueillir
3- Effectuer l'inventaire des ressources
4- Contacter les ressources
5- Créer un fichier facile d'utilisation
6- Assurer le maintien et la mise à jour

NOTE IMPORTANTE

Ce document se base plus particulièrement sur le classeur Excel proposé par StraTJ, lequel permet l'intégration de votre bottin directement dans notre application OMSC, si vous vous en êtes porté acquéreur. Même si vous n'avez pas l'application, ce modèle demeure tout aussi pertinent : vous n'aurez alors seulement qu'à ignorer (voire supprimer) les colonnes identifiées en jaune, lesquelles concernent exclusivement l'application. Nous vous conseillons néanmoins de ne pas modifier davantage le document ; ceci facilitera l'intégration des données dans l'application si vous décidez de l'acquérir ultérieurement. Ce classeur Excel devrait vous avoir été fourni automatiquement avec ce même document.

©Priorité StraTJ inc.

Étape 1 : Comprendre les sections requises

Vos sections représentent les différentes catégories de ressources qui seront toutes placées sous un onglet différent dans votre fichier Excel. Les classer par sections permet à la fois une recherche de l'information plus aisée, mais aussi une consignation des données plus adaptée, car ce n'est pas toutes les catégories de ressources qui requièrent le même type d'information. Il est important de définir un nombre suffisant de sections afin de répondre à ces deux critères tout en évitant de multiplier les onglets et d'ainsi créer l'effet inverse de celui désiré, c'est-à-dire de ne plus s'y retrouver !

Voici les sections que nous proposons :

Titre de la section (onglets du tableau Excel)	Contenu de la section
Bottin OMSC	Membres de votre OMSC, autres employés municipaux (permanents, temps partiels, saisonniers, etc.) et bénévoles. Il s'agit de vos ressources internes. Si vous avez l'application OMSC, ce seront seulement les membres de l'équipe OMSC qui auront des codes pour y accéder. **Dans le cas d'un bottin régional (ex. : pour une MRC), cette section regroupera les coordonnées des ressources internes de toutes les municipalités. Il sera alors important d'identifier la municipalité dans la colonne « Groupe » (voir la prochaine étape).*
Ministères et organismes	Coordonnées et centres d'appels d'urgence des différentes entités gouvernementales ou paragouvernementales ainsi que des grandes organisations œuvrant à un niveau provincial, voire national (ex. : Croix-Rouge canadienne).
Ressources externes	Toute ressource, fournisseur ou partenaire pouvant être utile aux différentes missions de l'OMSC en situation d'urgence. **Devrait normalement représenter la section la plus volumineuse du bottin des ressources.**
Autres contacts en urgence	Section où l'on place les contacts qui n'entrent pas dans l'une des sections précédentes. Principalement, on devrait y retrouver : **Villes et municipalités voisines :** responsables d'urgence (directeurs généraux, directeurs incendie, maires) des villes, municipalités et MRC voisines.

©Priorité StraTJ inc.

Titre de la section (onglets du tableau Excel)	Contenu de la section
	Populations vulnérables : responsables d'urgence (idéalement deux) des différents établissements accueillant des clientèles dites vulnérables (garderies, écoles, hôpitaux et autres établissements de santé, centres pour aînés, etc.) **Générateurs de risques :** responsables d'urgence (idéalement deux) des différents commerces, entreprises ou industries générateurs d'un risque (ex. : entreposage de matières dangereuses).

Étape 2 : Déterminer les informations à recueillir

Toutes les sections ne nécessitent pas exactement le même type d'information. Le tableau de la page suivante fournit un portrait de ce que devrait contenir chacune des sections du bottin.

Néanmoins, quelques généralités s'imposent. D'abord, le but, rappelons-le, est de détenir des coordonnées 24/7 pour chacun des contacts figurant au bottin afin de pouvoir les joindre à toute heure du jour, de la nuit ou de la fin de semaine. Ainsi, recueillir la plus grande variété possible de coordonnées s'impose (téléphone, cellulaire, adresse courriel, adresse postale et même téléavertisseur s'il y a lieu). Notez que le courriel sera rarement utilisé en situation d'urgence, mais peut devenir très pertinent lors de la mise à jour du bottin. De plus, tentez de toujours obtenir les coordonnées de deux personnes-ressources par ressource afin de pallier aux absences, dans le cas, par exemple, où la première personne serait en voyage ou injoignable. En sécurité civile, on s'assure de toujours préparer un plan B afin de doubler ses chances de réussite !

Voici quelques généralités à garder en tête :

- ✓ Vous devriez normalement avoir une ligne par personne-ressource. Ainsi, si le Métro Bélair vous donne deux personnes-contacts, vous aurez deux lignes pour le Métro Bélair.
- ✓ Tant avec l'application qu'avec seulement le classeur Excel, la recherche par mot clé sera votre outil de choix en mesure d'urgence. Ainsi, assurez-vous que tous les mots clés qui se rapportent à la ressource apparaissent quelque part sur sa ligne (la colonne « Notes importantes » se révèle en quelque sorte un fourre-tout pour ce faire).

©Priorité StraTJ inc.

Champs et informations à recueillir par section

Champs possibles	Application	Nom	Rôle OMSC	Coordonnées	Notes importantes	Groupe
Colonnes du tableau Excel StraTJ	Colonnes A, B et D (en jaune)	Colonne C	Colonne E	Colonnes F à M inclusivement	Colonne N	Colonne O
Précisions générales	À utiliser seulement si vous avez acquis l'application	Nom complet de la personne-ressource. Possible que ce soit aussi parfois une centrale d'appel ou un responsable de garde.	Fonction de la personne	Inscrire pour chaque colonne ce qui est disponible/fourni (en mettre plus que pas assez !)	Toute information complémentaire pertinente et tous les mots clés liés à la ressource afin de la retrouver facilement en cas de recherche par mots clés. Ceci devrait inclure le type de ressource (voir tableau de l'étape suivante).	Pour identifier un *groupe* de ressources particulier. Sert normalement à identifier une catégorie de ressources (voir tableau de l'étape suivante).
SECTIONS	**Précisions par section**					
Bottin OMSC	REQUIS Seulement inscrire les informations demandées par StraTJ pour les **membres de votre OMSC**	REQUIS	REQUIS On doit inscrire ici la fonction de la personne en mesures d'urgence si elle en a une (ex. : Responsable de la mission X) et on peut ajouter la fonction régulière pour tous	REQUIS	PARFOIS REQUIS Informations complémentaires selon les besoins (contraintes, atouts, particularité en MU, etc.) Ex. : Elle a 4 enfants à charge ; parle espagnol et arabe ; végétarien	REQUIS Dans le cas d'un bottin régional, préciser ici la municipalité concernée Aussi idéalement préciser s'il s'agit d'un « membre OMSC », « employé » ou « bénévole ». Il est aussi possible qu'une catégorie de ressource y soit également associée
Ministères et organismes	N/A	REQUIS	REQUIS On doit inscrire ici la fonction de la personne ET l'organisation associée	REQUIS	PARFOIS REQUIS Informations complémentaires selon les besoins (procédure d'intervention en MU, soutien possible, etc.)	REQUIS Il est possible ici de préciser s'il s'agit d'un ministère provincial, fédéral ou d'un organisme. Il est aussi possible qu'une catégorie de ressource y soit également associée

©Priorité StraTJ inc.

Ressources externes	N/A	REQUIS	REQUIS On doit inscrire ici la fonction de la personne ET l'entreprise ou commerce associé	REQUIS	REQUIS Informations complémentaires selon les besoins (formats/quantités disponibles, génératrice pour pouvoir continuer à fournir les services en MU, etc.)	REQUIS Catégorie de ressource
Autres contacts en urgence	N/A	REQUIS	REQUIS On doit inscrire ici la fonction de la personne ET l'organisation associée	REQUIS	PARFOIS REQUIS Informations complémentaires selon les besoins (entente existante, ressource pouvant être prêtée, nombre de résidents, matières dangereuses utilisées, etc.)	PARFOIS REQUIS Permet de catégoriser les villes et municipalités voisines, populations vulnérables et générateurs de risques. Il est aussi possible qu'une catégorie de ressource y soit également associée

©Priorité StraTJ inc.

Étape 3 : Effectuer l'inventaire des ressources

Ne nous leurrons pas : la création initiale du bottin des ressources est un travail fastidieux. Autant le bâtir sur de bonnes bases ! En effet, plus votre inventaire sera complet, plus votre résultat final risque de l'être et le maintien et la mise à jour en seront facilités.

La clé ici est de rester le plus inclusif possible : on ne sait jamais quelles ressources seront nécessaires en situation d'urgence et il est fort probable que celles auxquelles nous n'aurons pas pensé seront requises. Ainsi, il vaut mieux prévenir que guérir alors ratissons large… tout en ne perdant pas son temps à recopier l'annuaire téléphonique !

Bottin OMSC

C'est la partie la plus facile, soit vos ressources internes. Il est ici question de vos membres de l'OMSC (responsables de missions et substituts), des autres employés (permanents, temporaires, temps plein, temps partiel, saisonniers ou sur appel) et de vos chers bénévoles !

Ministères et organismes

Voici une liste non exhaustive des entités gouvernementales et paragouvernementales à inclure au sein de cette section. Votre conseiller MSP est votre point d'entrée pour les ministères et organismes, débutez vos démarches avec lui ! Vous verrez également que certains contacts généraux apparaissent déjà au bottin sous cet onglet !

Au niveau provincial :

- Ministère de la Sécurité publique (MSP)
  - Centre des opérations gouvernementales (COG)
  - Direction régionale et conseiller régional en sécurité civile
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)
- Ministère des Transports (MSP)

Au niveau fédéral :

- Sécurité publique Canada
- Garde côtière canadienne
- Transport Canada
- Bureau des transports
- Environnement Canada
- Santé Canada
- Office national de l'énergie (ONÉ)

©Priorité StraTJ inc.

- Ministère de l'Environnement
- MAMH (ancien MAMOT)
- MAPAQ
- Ministère des Ressources naturelles et de la Faune
- Urgence-Québec (Service Québec)
- Hydro-Québec, Gaz-Métro

Voici également une liste non exhaustive des organismes pouvant être inclus :

- Croix-Rouge canadienne
- Police (Sûreté du Québec ou police municipale)
- Services ambulanciers et de premiers répondants
- Info-Santé et centre antipoison
- Armée du Salut
- Ambulance St-Jean
- Association québécoise des bénévoles en recherche et sauvetage (AQBRS)
- Radioamateur du Québec (RAQI)

NOTE IMPORTANTE : Concernant les organismes non gouvernementaux, on doit s'assurer qu'il soit clair pour les utilisateurs du bottin qu'ils les trouveront dans cette section et non dans la section générale des ressources externes. Il est donc important de tracer une ligne claire entre les organismes et organisations provinciales qui devraient figurer dans cette section, et les entreprises, industries et commerces (locaux, régionaux ou provinciaux) ainsi que les organisations locales qui figureront dans la section des ressources externes.

Ressources externes

C'est ici que les choses se corsent ! La première étape est de répertorier les ressources avec lesquelles on fait présentement affaire. Possédez-vous déjà un bottin regroupant vos principales ressources ? Peut-être au niveau d'un service spécifique comme la voirie ? Un ancien bottin des ressources en mesures d'urgence ? Si la conception du bottin s'exécute à un niveau régional, faites appel aux municipalités afin qu'elles vous fournissent ces bottins comme point de départ si elles en possèdent un.

Ensuite, complétez ce qui manque par l'entremise de recherches sur internet ou dans l'annuaire téléphonique. Assurez-vous idéalement de trouver deux ou trois options différentes pour chaque ressource, voire davantage, car certains contacts pourraient ne

©Priorité StraTJ inc.

pas vouloir figurer à votre bottin. À un niveau régional, assurez-vous aussi que chaque municipalité détienne deux ou trois options pour chaque ressource, lesquelles seront situées à une distance raisonnable.

Vous trouverez dans le tableau ci-dessous le type de fournisseurs auxquels vous devriez avoir accès, séparés par catégories de ressources. Encore une fois, il s'agit d'une liste non exhaustive. S'ajoutent aussi à cela les groupes proposés dans le tableau précédent (membres OMSC, employé, bénévoles, ministères provinciaux, ministères fédéraux, organismes, populations vulnérable, générateurs de risques, villes et municipalités voisines).

NOTE IMPORTANTE

À titre de rappel, la catégorie de ressource devrait apparaître dans la colonne « Groupe » de la ressource concernée, alors que le type de ressource pouvant être fourni devrait apparaître dans la colonne « Notes importantes ».

Ces mêmes catégories et types de ressources apparaissent dans l'encadré dans le premier onglet du classeur Excel. Il vous est toujours possible d'ajouter d'autres catégories et types de ressources en plus de celles-ci. Néanmoins, il serait à ce moment pertinent de les ajouter à ce premier onglet : ceci fournit ainsi un bon résumé de vos différents « Groupes » et des types de ressources présentes dans le bottin.

Un même fournisseur peut avoir plusieurs catégories et types de ressources différentes !

©Priorité StraTJ inc.

Catégories	Types de ressources (fournisseurs/commerces/entreprises)
Communications	Médias (radio, télévision, journaux), traducteurs, interprètes, imprimeries, haut-parleurs, firmes externes ou consultants en communication, etc.
Travaux publics	Centre hydrique, captation souterraine, experts en espace clos, analyse des sols, location de barricades et signalisation, location d'outils et machinerie, analyse d'eau potable, évaluation de la qualité de l'air, excavatrices, grues, traitement des eaux, récupérateurs, scies mécaniques, déneigeurs, conteneurs, climatisation (chaud - froid), chariots élévateurs, ascenseurs, éclairage d'urgence, sable, gravier, entreprise de nettoyage et décontamination, firme de géotechnique, ingénieur en structure, etc.
Transport	Compagnie d'autobus, transport adapté, transport nautique, taxis, VTT, camions de vrac, camions réfrigérés, déménageurs, remorqueurs, aéroglisseurs, aéroport, CN, CP, drones, trafic aérien, Canutec, TEAP, transport d'animaux, etc.
Informatique et télécommunications	Logiciels, automate d'appels, services téléphoniques, câblodistributeurs, fournisseurs de téléphonie terrestre, fournisseurs de téléphonie mobile, site web, antennes, appareils radio (location), radioamateur, etc.
Génie et urbanisme	Inspecteurs, experts en structure, ingénieurs, architectes, etc.
Sécurité (externe)	Police, agences, maîtres-chiens, plongeurs, explosimètres, mousse (matières dangereuses), récupérateurs de matières dangereuses, vêtements protecteurs, mâchoires de vie, outils de sauvetage, brigades industrielles ou brigades indépendantes de sauvetage, etc.
Énergie	Gaz propane, stations d'essence, locateur de génératrices, bois de chauffage, etc.
Services aux sinistrés	Sites de services aux sinistrés privés ou publics, écoles, cafétérias, fournisseurs en eau potable, traiteurs, épiceries, hôtels/motels, pharmacies, secouristes, recherche et sauvetages, cliniques, médecins, hôpitaux, premiers soins (équipes), soutien psychologique, centre de services sociaux, oxygène, SPA (animaux), vétérinaires, garderies, installations sanitaires mobiles (toilettes, douches et lavabos), etc.

©Priorité StraTJ inc.

Catégories	Types de ressources (fournisseurs/commerces/entreprises)
Ressources humaines	Groupes de bénévoles, syndicats, programme d'aide aux employés, présidents des associations/regroupements de bénévoles, cadets de l'armée, scouts, popote roulante, traiteurs, etc.
Juridique	Avocats, notaires, assurances, conseillers, consultants lois et réglementations, enquêteurs, etc.
Finances et administration	Institutions financières, vérificateurs, MAMROT (finance), comptables, matériel et fournitures de bureau, service de poste, livraison et courrier rapide, firme de personnel de secrétariat, etc.

N'hésitez pas à faire appel à des collègues afin d'obtenir certains contacts. Par exemple, en ce qui concerne les différentes ressources en sécurité, vérifiez avec votre directeur incendie si ces informations sont déjà disponibles par l'entremise de la centrale 911.

Au niveau des médias, si quelqu'un occupe un poste en communications au sein de l'organisation, n'hésitez pas à vous y référer puisqu'il est fort possible que cette personne possède déjà une liste complète des médias régionaux et provinciaux ainsi que certaines de leurs coordonnées d'urgence.

Il est d'ailleurs pertinent d'impliquer vos différents responsables de missions dans ce processus, ainsi ils maîtriseront davantage le bottin et leurs ressources !

Villes et municipalités voisines

En général, on tente d'inclure ici toutes les villes et municipalités de l'entité régionale dont on fait partie ainsi que les villes et municipalités limitrophes. Dans le cas où il y aurait d'autres villes ou municipalités avec lesquelles vous avez de proches relations ou un partenariat, vous pourriez également les inclure dans cette section. Enfin, pour les zones rurales plus éloignées, on peut également ajouter la grande ville la plus proche puisque celle-ci devrait nécessairement profiter de ressources plus élargies afin de vous soutenir au besoin.

©Priorité StraTJ inc.

N'oubliez pas d'inclure également dans cette section les MRC voisines de la vôtre. Elles peuvent s'avérer être de précieuses alliées en appui à la coordination des ressources en cas d'événements de plus grande envergure.

Bien sûr, dans le cas d'un bottin régional, nul besoin d'inscrire les autres membres du groupe ici puisque leurs coordonnées apparaîtront dans la section « Bottin OMSC ».

Populations vulnérables

Il est important de répertorier les différentes clientèles vulnérables présentes sur votre territoire puisque dans certaines situations (ex. : contamination ou pénurie d'eau potable), il est essentiel de les aviser de façon individuelle, et ce, dans les plus brefs délais. Elles peuvent également nécessiter une assistance particulière (ex. : évacuation). Il faut donc, lors d'une mesure d'urgence, pouvoir valider rapidement leurs besoins pour une meilleure distribution des ressources.

Les populations vulnérables sont :

- Hôpitaux, CHSLD, cliniques et autres institutions de santé
- Centre de la petite enfance (CPE), garderies, garderies en milieu familial
- Écoles (primaires, secondaires, cégep, professionnelles) publiques et privées
- Résidences pour personnes âgées
- Centres jeunesse, centres pour personnes handicapées, centre de réadaptation, HLM, etc.

Le préventionniste en sécurité incendie pourrait vous être d'une aide précieuse à ce sujet.

Vous pouvez également vous référer aux sites gouvernementaux. Il existe, entre autres, une plateforme en ligne qui répertorie les différentes garderies au niveau du ministère de la Famille, et les différents établissements de santé devraient être listés sur le site de votre CISSS ou CIUSSS. De plus, la liste des écoles apparaît sur le site des commissions scolaires.

ATTENTION : Plusieurs garderies, écoles, hôpitaux et cliniques devraient également figurer dans la section des ressources externes. Ceux-ci représentent en effet à la fois des populations vulnérables et de potentiels fournisseurs de biens et services :

- ❖ Écoles : prêt de locaux
- ❖ Garderies : prêt de jouets, de fournitures pour jeunes enfants et poupons, d'éducatrices, etc.

©Priorité StraTJ inc.

- ❖ Hôpitaux et cliniques : soins, soutien médical (infirmières, psychologues, travailleurs sociaux)

Par conséquent, il est important de s'assurer qu'ils figurent dans les deux onglets, bien qu'il soit possible, voire préférable de tout régler en un seul appel, point qui sera abordé à l'étape suivante. ***D'ailleurs, dès qu'une ressource est doublée, inscrivez-le dans la colonne « Notes importantes » de sa ligne dans les deux onglets afin d'en faciliter la mise à jour au moment venu.***

Générateurs de risques

Les générateurs de risques représentent tous les commerces, entreprises, industries et organisations pouvant générer un risque pour la population, du fait de leurs activités.

Entreprise de transformation d'aliments ou aréna ? Ils utilisent fort probablement de l'ammoniac pour la réfrigération. Voies ferroviaires ? Elles appartiennent nécessairement à une entreprise et présentent un risque d'accident, avec ou sans matières dangereuses. Entreprise agricole avec réservoir de propane ou pipeline qui traverse votre territoire ? Un risque de fuite n'est jamais à écarter. Carrières/sablières ? Malgré ce qu'elles affirment, les risques d'affaissement et d'effondrement sont toujours présents. Barrages ? Il est probable qu'un bris éventuel puisse engendrer des inondations.

Trois outils, parfois quatre, s'offrent à vous afin de vous aider à débusquer les générateurs de risques :

1- La base de données du Règlement sur les urgences environnementales (au niveau fédéral) répertorie toutes les entreprises entreposant un volume de matière dangereuse supérieur au seuil fixé. Cette base de données propose un outil de recherche à accès ouvert où l'on peut vérifier en cherchant par nom de municipalité (essayez avec « Saint » et « St », le cas échéant, car il n'y a pas de standard). Ceci vous permettra de savoir rapidement si des entreprises enregistrées sont présentes sur votre territoire.

   De plus, une demande peut être faite, tant au niveau d'une municipalité que d'une MRC, pour disposer d'un accès en tant que responsable d'urgence. Vous pourrez alors y faire une recherche par nom d'entreprise afin de connaître la matière dangereuse en question et en connaître la quantité entreposée.

©Priorité StraTJ inc.

Attention : cette base de données n'est pas infaillible… Par exemple, si le seuil est de 1000 tonnes, une entreprise choisira parfois de s'équiper d'un réservoir de 999 tonnes et ne sera donc plus soumise au Règlement…

2- Le Centre d'expertise hydrique du Québec répertorie TOUS les barrages sur son site. Vous pouvez effectuer une recherche par région administrative, puis par mots clés à l'aide de la fonction Ctrl+F (nom de la municipalité ou de la MRC). Une fiche existe pour chaque barrage, laquelle vous permet de connaître son propriétaire et de savoir s'il s'agit d'un barrage à forte contenance qui nécessite par conséquent une étude d'évaluation de la sécurité.

3- Encore une fois, le préventionniste incendie pourrait vous fournir une bonne partie de l'information. Il est également fort probable que le département d'aménagement possédera des informations pouvant vous être utiles.

4- Si un CMMI (Comité mixte municipal industrie) est présent sur votre territoire, il devrait réunir toutes les industries traitant avec une quantité assez importante de matières dangereuses.

Ensuite, à vous de débusquer ce qui manque : carrières, voies ferroviaires, pipelines et autres.

ATTENTION : Encore ici, certains de vos générateurs de risques pourraient également s'avérer être des fournisseurs de ressources externes (ex. : gaz propane, essence, pierre, sable, etc.). Ainsi, tout comme pour les populations vulnérables, veillez à ce qu'ils figurent dans les deux onglets, tout en réglant le tout en un seul coup de fil. ***Ici également, dès qu'une ressource se voit doublée, inscrivez-le dans la colonne « Notes importantes » de sa ligne dans les deux onglets afin d'en faciliter la mise à jour au moment venu.***

Étape 4 : Contacter les ressources

Savoir bien se présenter et bien présenter le projet est un art ! Les premiers appels seront plus difficiles à effectuer, mais, au bout d'un moment, vous devriez avoir acquis le tour de main et le processus devrait alors commencer à couler plus naturellement. Rédigez-vous préalablement un court texte ou une liste de points à aborder afin de vous guider durant la conversation pour vous assurer d'avoir tout mentionné et éviter de perdre le fil.

©Priorité StraTJ inc.

- ✓ Qui êtes-vous et pourquoi vous appelez : le bottin des ressources en mesures d'urgence, c'est quoi ?
- ✓ Assurez-vous de parler à la bonne personne !
- ✓ Précisez le type d'informations dont vous avez besoin et s'ils acceptent (ce qui est le cas pour 90 % des appels, voire davantage) parcourez chacune des cases du tableau avec eux.
- ✓ Restez sympathique et poli, malgré les différentes réactions auxquelles vous pourrez faire face, et prenez le temps de répondre à chacune des questions de votre interlocuteur. Un refus est généralement plutôt le résultat d'une mauvaise compréhension que de mauvaise volonté.

Il est fort probable que vous soyez confronté à une boîte vocale ou que la personne responsable soit simplement absente ou indisponible alors préparez-vous à devoir effectuer un suivi. Laissez un message ou rappelez plus tard. Bien sûr, laissez-vous un commentaire (ex. : *05-07-18, message vocal* ou encore *05-07-18, rappeler mardi et demander Nadine Rioux*) et si vos messages restent sans réponse après plus d'une semaine, n'hésitez pas à téléphoner de nouveau, et ce, autant de fois que nécessaire afin de parler à la personne concernée.

Truc et astuce

Réalisez votre inventaire (étape 3) directement dans vos onglets du tableau Excel et surlignez le tout d'une couleur de votre choix. Ne retirez le surlignage qu'une fois que la ressource a accepté de vous parler et qu'elle a fourni toutes les informations requises ou qu'elle ait refusé (supprimez alors la ligne).

À la suite d'une tentative de contact avec une ressource, inscrivez-vous une note personnelle dans la case de commentaires en incluant la date de l'appel et surlignez la case en bleu afin de vous rappeler qu'il y a un suivi à effectuer.

Certaines informations, telles que l'adresse de l'organisation et le numéro de téléphone au bureau, pourront préalablement être inscrites et simplement confirmées lors de l'appel.

Vous vous heurterez souvent à une mauvaise compréhension de l'interlocuteur face à ce que vous demandez. Voici donc quelques trucs pour vous aider en ce sens :

- ➢ RESSOURCES EXTERNES : Ça ne coûte rien ! Plusieurs penseront qu'ils doivent payer pour figurer au bottin. Faites-leur bien comprendre qu'au contraire, c'est totalement gratuit et que c'est eux qui vous rendent un énorme service en acceptant d'y figurer. Bien sûr, les données personnelles demeureront 100 % confidentielles et

©Priorité StraTJ inc.

ne seront utilisées qu'en cas de réelle situation d'urgence qui, entendons-nous, est très rare. Leur implication ne consiste donc qu'à vous reconfirmer leurs coordonnées une fois l'an et à vous appuyer au besoin le moment venu. Et à ce moment, bien sûr, ils seront payés !

- POPULATIONS VULNÉRABLES : Normalement, aucun d'entre eux ne devrait refuser de figurer au bottin puisque c'est pour leur propre sécurité et celle de leur clientèle que vous les contactez. Assurez-vous toutefois qu'ils comprennent bien que l'appel provient de la municipalité ou de la MRC et que vous désirez pouvoir les contacter s'ils se trouvent menacés par une situation. Se trouvent-ils en bordure de rivière (inondation) ou d'une forêt (feu de forêt) ? À proximité d'une route passante ou d'une voie ferroviaire (accident de transport, matière dangereuse) ? Ou d'une industrie ? Eux-mêmes et leur clientèle boivent-ils de l'eau du robinet ? Sont-ils soumis aux aléas de la nature (pluies diluviennes, tempêtes, tornade) ? Vous désirez seulement pouvoir les contacter afin de les aviser rapidement si une situation les soumettait à un danger afin de pouvoir leur porter assistance dans les plus brefs délais et/ou afin qu'ils puissent prendre les mesures de protection requises.

- GÉNÉRATEURS DE RISQUES : Attention, ils tenteront de vous convaincre que leurs installations ne présentent aucun risque ! Mais, comme nous le répétons toujours en sécurité civile, le risque zéro n'existe pas. Abondez néanmoins dans leur sens, dites-leur que vous avez bien sûr confiance en leurs différentes mesures de protection et de sécurité, MAIS, que par exemple, si un sinistre se produisait à proximité de leurs installations, vous devez pouvoir les avertir rapidement afin qu'ils puissent prendre les mesures de protection nécessaires. S'ils peuvent représenter une ressource intéressante pour votre bottin, essayez également de les amadouer en leur disant que vous aimeriez qu'ils y figurent aussi en tant que fournisseur potentiel de ressources.

Étape 5 : Créer un fichier facile d'utilisation

OUF ! Le gros du travail est maintenant fait. Il ne vous reste plus qu'à veiller à ce que l'information recherchée puisse être trouvée rapidement.

Bien sûr, l'outil de recherche par mots clés permet déjà de trouver de l'information rapidement. Néanmoins, il est aussi possible d'insérer des filtres au niveau de votre ligne titre pour chacune des colonnes et ainsi pouvoir classer et rechercher l'information. Laquelle des colonnes devrait être classée par ordre alphabétique ? Voulez-vous seulement faire ressortir toutes les ressources de la catégorie « Alimentation » ? Les filtres Excel vous le permettent lors d'une utilisation de la version électronique.

©Priorité StraTJ inc.

De plus, veillez à créer une version facile à utiliser pour la forme imprimée !

Étape 6 : Assurer le maintien et la mise à jour

Ce n'est pas un secret, la constitution d'un bottin des ressources en mesures d'urgence, principalement à un niveau régional, est une tâche complexe et fastidieuse. Donc, afin de s'assurer que le travail n'ait pas été accompli en vain, il faut s'assurer que les informations contenues dans le bottin soient revalidées annuellement.

Normalement, si le travail fut effectué avec rigueur lors de la constitution initiale du bottin, la mise à jour devrait s'en trouver facilitée grâce au fait que :

1- Vous avez une personne-ressource à qui vous adresser directement ;
2- Vous pourrez généralement procéder dans un premier temps par courriel pour la majorité des ressources, ce qui devrait réduire de beaucoup le nombre d'appels à réaliser.

©Priorité StraTJ inc.