



Plan de mesures d'urgence

Canevas de base

« Nom de l'organisme »

élaboré par

**Regroupement des organismes humanitaires et communautaires
pour les mesures d'urgence à Montréal
(ROHCMUM)**

Novembre 2012

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	p.
Les étapes préliminaires	p.
1. Mot du président ou du directeur général	p.
2. Alerter et mobiliser.....	p.
3. Identifier des lieux de coordination	p.
4. Identifier l'équipe de coordination	p.
5. Détailler les services à offrir en cas de sinistre	p.
6. Préciser les moyens de communications	p.
Maintenir le Plan de mesures d'urgence opérationnel	p.
Partage d'expérience : le bilan	p.
Conclusion	p.
Annexes : fiches d'aide et exemples	p.

Introduction

Suite à la réalisation du *Guide de préparation d'un plan de mesures d'urgence (PMU) pour les organismes humanitaires et communautaires* (dorénavant appelé *Guide*), le Regroupement des organismes humanitaires et communautaires pour les mesures d'urgence à Montréal (ROHCMUM) propose ce *Canevas de base* (dorénavant appelé *Canevas*) dans le but d'outiller davantage les organismes dans leur démarche de préparation.

Ce document est par conséquent complémentaire au *Guide*. Plus précisément, ses objectifs sont de :

- mettre à la disposition des organismes un document prêt à être utilisé directement pour préparer leur PMU;
- proposer les éléments de base d'un PMU, tout en laissant aux organismes la possibilité de personnaliser et compléter les informations souhaitées selon leurs réalités et leurs priorités;
- soutenir les organismes en fournissant des exemples et des fiches d'aide.

Comment utiliser ce document ?

- Ce document vise à être complété par les organismes selon la même structure proposée dans le *Guide*, afin de constituer les différentes parties de votre PMU.
- En début de chaque partie, un encadré de démarrage propose les actions à réaliser et/ou les points importants à considérer afin de commencer la partie. À cet effet, l'encadré peut proposer de se référer au *Guide* et/ou aux annexes du Canevas de base, présentant des fiches d'aide et des exemples complémentaires à ceux du *Guide*.
- Une fois que l'encadré vide est complété par l'organisme, il ne reste plus qu'à effacer l'encadré de démarrage.

Bonne préparation !

Pour contacter le ROHCMUM :

info@rohcmum.org

www.rohcmum.org



Plan de mesures d'urgence – « Nom de votre organisme »

Date de mise à jour :

Date de révision :

Les étapes préliminaires

À cette étape, il est important de :

- se référer au *Guide du PMU*, pages 4 et 5;
- faire le point : voir la fiche d'aide « Point sur votre préparation aux sinistres », annexe 1 du Canevas, page 14;
- présenter votre synthèse à votre Direction : voir la fiche d'aide « S'assurer le support de votre Direction », annexe 2 du Canevas, page 15;
- désigner le responsable de la rédaction de votre PMU. Ses qualités sont idéalement :
 - Rassembleur et mobilisateur
 - Généralement connaisseur des services de l'organisme
 - Habitué à planifier des opérations
 - Créatif et ouvert d'esprit

Notes sur la réalisation de vos étapes préliminaires

Plan de mesures d'urgence – « Nom de votre organisme »

Date de mise à jour :

Date de révision :

2. Alerter et mobiliser

À cette étape, il est important de :

- se référer au *Guide du PMU*, page 7;
- **considérer la suggestion suivante pour la définition d'un système d'alerte** : *un système d'alerte est un processus de communication humain et technologique permettant aux organisations d'alerter des membres désignés à l'avance afin de leur transmettre le plus efficacement possible l'information relative à un sinistre. Il repose sur un schéma (qui alerte qui ?) et sur des outils de (télé)communication tels que bottin papier ou électronique, téléphones fixes, cellulaires, pagettes, courriels, réseaux sociaux, etc.);*
- **comprendre l'importance d'avoir un système d'alerte fonctionnel pour** :
 - o clarifier les rôles et responsabilités pour alerter les membres de votre organisation;
 - o minimiser le risque de « passer à côté » d'une alerte (et éviter d'oublier quelqu'un);
 - o mobiliser plus efficacement l'organisme, ses employés et bénévoles;
 - o permettre de répondre plus rapidement aux besoins de votre clientèle;
- **clarifier qui devrait être alerté, dans quel ordre et par qui, par exemple** :
 - o Les membres souhaités de votre Direction et les chefs d'équipe concernés
 - o Les intervenants qui connaissent bien l'organisme
- **se référer aux exemples de schémas d'alerte en annexes 3.1, 3.2 et 3.3 de ce Canevas, pages 16 à 18.**

Votre schéma d'alerte

3. Identifier des lieux de coordination

À cette étape, il est important de :

- se référer au *Guide du PMU*, page 8;
- se référer aux annexes 4.1, 4.2 et 4.3 du *Canevas*, pages 19 à 21, présentant des exemples de caractéristiques de lieux de coordination.

Vos lieux de coordination (principal et secondaire)

4. Identifier l'équipe de coordination

À cette étape, il est important de :

- se référer au *Guide du PMU*, page 9;
- prendre en compte les exemples suivants de membres de l'équipe de coordination :
 - Le président / DG ou leur représentant désigné
 - Les responsables désignés des services d'urgence (voir partie 5 du PMU)
 - Les responsables désignés des services de soutien (voir partie 5 du PMU)
 - Autres : fournisseurs, partenaires (sur demande)
- se référer à l'annexe 5 du Canevas, page 22, présentant un exemple de liste des responsables des mesures d'urgence d'une organisation.

Votre équipe de coordination

5. Détailler les services à offrir en cas de sinistre

À cette étape, il est important de :

- se référer au *Guide du PMU*, page 10;
- se référer à l'annexe 6 du Canevas, pages 23 et 24, afin :
 - o d'identifier vos services d'urgence (Fiche d'aide 1, page 23);
 - o de caractériser vos services d'urgence (Tableau 2, page 24);
- compléter vos services de soutien tels que :
 - o les ressources humaines : quarts de travail, rémunérations, SST;
 - o les ressources financières : comptabilité, trésorerie, avances de fonds, dossier de réclamation au ministère de la Sécurité publique;
 - o les ressources matérielles : commandes de matériels supplémentaires, devis, approvisionnement, stocks;
 - o les communications : prévoir que vous pourriez recevoir des demandes de la part des médias.

Vos services à offrir : compléter le tableau ci-dessous (identique au tableau 2 de l'annexe 6, page 24).

Nom	Description	Capacités de réponse	Disponibilité	Territoire couvert	Ressources et procédures nécessaires

Rôles et responsabilités de vos services de soutien ou de vos personnes ressources :

Plan de mesures d'urgence – « Nom de votre organisme »

Date de mise à jour :

Date de révision :

6. Préciser les moyens de communications

À cette étape, il est important de :

- se référer au *Guide du PMU*, page 11;
- se référer à l'annexe 7 du Canevas, page 25;
- considérer les moyens de communications suivants – en tenant compte de votre réalité :
 - Téléphone fixe ou cellulaire ou satellite
 - Courriel, médias sociaux
 - Télécopieur
 - Radio – Walkies-talkies
 - Téléconférence, rapports de situation, etc.

Vos moyens de communications

Maintenir le Plan de mesures d'urgence opérationnel

À cette étape, il est important de :

- se référer au *Guide du PMU*, page 12.
- **Réaliser la mise à jour du Plan** : elle permet de **facilement modifier le PMU** sur des parties **mineures** (changements de téléphone, d'adresse, de nom des intervenants, etc.). Les mises à jour ne nécessitent normalement **pas ou peu de discussions de fond** sur la structure du PMU. Souvent, les mises à jour sont **en continu pour la version électronique du PMU et tous les 6 mois pour les versions papier**. Elles contribuent donc à maintenir votre PMU opérationnel.
- **Prévoir la révision du Plan** : elle vise des **modifications majeures** suite à des **changements importants** dans l'organisme et/ou son environnement (changements de mandat, réorganisation administrative, nouvelles ententes externes, nouveaux risques) qui peuvent **affecter la réalisation de ses services d'urgence**. Les révisions nécessitent une **concertation avec les différentes parties prenantes** du PMU, afin que **ces modifications reflètent les nouvelles réalités de l'organisme**. En l'absence de changement significatif et en fonction de votre organisme, **une révision peut être souhaitable tous les 3 ans environ**. Elle contribue ainsi autant au maintien qu'à l'amélioration de votre PMU.
- **Souligner les avantages de la mise à jour et de la révision** :
 - o Généralement : avoir un PMU fiable
 - o Être plus efficace en cas de sinistre
 - o Permet de régulièrement sensibiliser les membres de votre organisme à leurs rôles et responsabilités
 - o Améliorer en continu votre Plan de mesures d'urgence
 - o Permet de faire face au roulement de personnel (départs ou retraites)

Partage d'expérience : le bilan

À cette étape, il est important de :

- se référer au *Guide du PMU*, page 13;
- **considérer les avantages suivants de faire des bilans (débrefrages) :**
 - profiter du vécu des intervenants
 - recueillir les commentaires constructifs
 - identifier les succès de vos opérations actuelles
 - améliorer l'organisation de vos services en situation de sinistre
 - faire des recommandations pour bonifier votre PMU
 - enrichir les travaux de votre ou vos responsable(s) de la planification
- **assurer ces conditions de succès :**
 - Désigner un responsable du bilan / débriefage qui inspire confiance, qui a les qualités d'écoute et d'animation, un esprit de synthèse et de bonnes capacités de rédaction.
 - Rédiger un rapport de bilan fidèle aux commentaires des intervenants, incluant des propositions de recommandations.
 - Présenter le bilan final à votre direction pour prioriser les changements à effectuer.
 - Assurer un suivi périodique des changements à effectuer avec les intervenants concernés.
 - S'assurer que le PMU reflète bien les améliorations suggérées.

Conclusion

« Ici, l'organisme est invité à faire un retour sur les éléments importants du Plan et de la démarche réalisée. »

ANNEXE 1
Fiche d'aide
« Le point sur votre préparation aux sinistres »

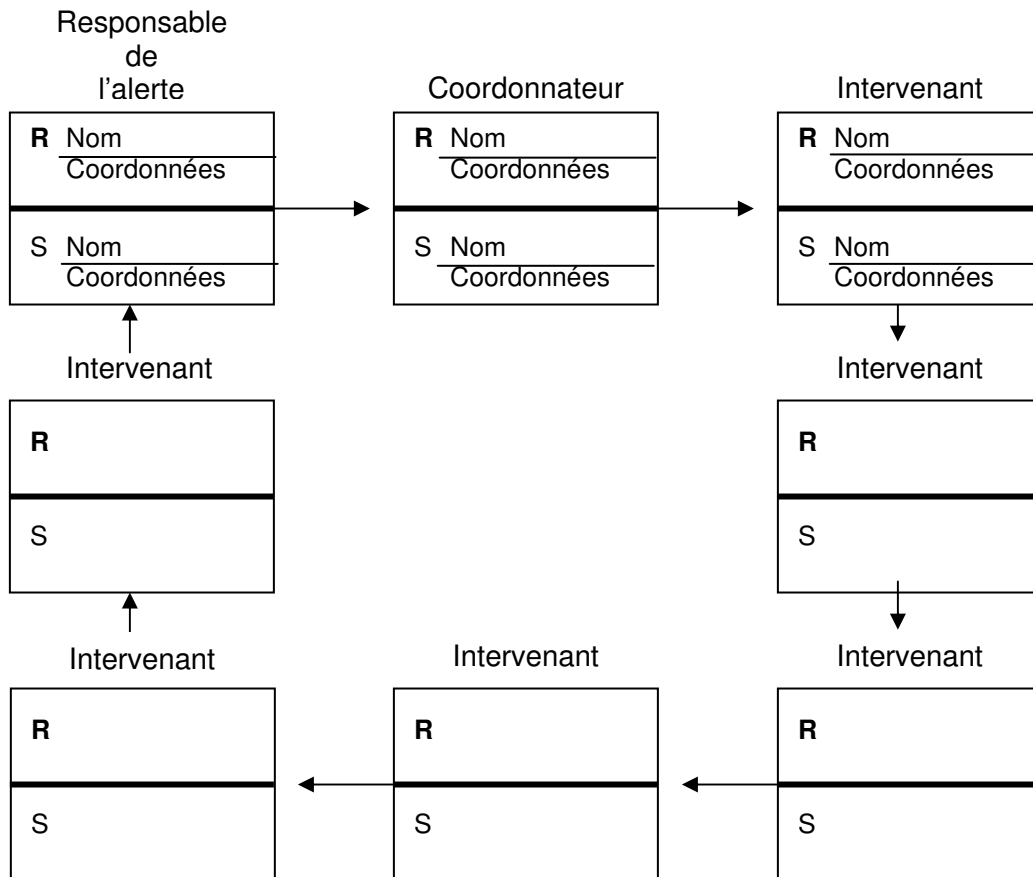
Suggestion d'éléments pour faire le point	À réaliser ou approfondir ? (oui/non)	Remarques
Recherche et analyse de documents visant les objectifs d'un PMU : existence d'un PMU ? Encore en vigueur ? Trop vieux ? Connus des employés et bénévoles ?		
Existe-t-il des rapports écrits ?		
Des formations ont-elles été suivies ? créées pour l'organisme ? Combien de gens encore en activité dans l'organisme l'ont suivi ?		
Discussions avec des collègues présents depuis longtemps dans l'organisme : connaissance de documents, d'initiatives ou de sinistres passés ?		
Le partage des responsabilités est clair et connu au sein de votre organisme ? (Direction, CA, DG, employés, bénévoles)		
Quels services pouvez-vous offrir pour aider les services aux sinistrés de votre municipalité tout en assurant la continuité de vos activités ?		
Quels sont les partenaires et fournisseurs qui participent aux services aux sinistrés que vous pouvez offrir ? Existe-t-il des ententes déjà signées ?		
Quels financements ont été alloués dans le passé pour les mesures d'urgence de votre organisme ? De quelles sources (internes, autorités publiques)		
Autres points spécifiques à votre organisme ?		

ANNEXE 2
Fiche d'aide
« S'assurer du support de la Direction »

Suggestions pour la forme et le contenu de votre présentation à votre Direction	À réaliser ou approfondir ? (oui/non)	Remarques
La forme : présenter la synthèse du point effectué sur votre préparation aux sinistres : Power Point présenté au comité de direction, au CA, au DG, documents d'appui...		
Le contenu : les intérêts de la démarche pour votre organisme en lien avec sa mission/vision ?		
Les rôles de votre Direction pour la gestion des mesures d'urgence ?		
L'importance de désigner un responsable du PMU ?		
Les besoins des clientèles et de votre organisme concernant la mise en œuvre de votre PMU ?		
Les forces et faiblesses actuelles de votre organisme ?		
La nécessité d'un engagement à long terme ?		
La motivation des employés et bénévoles pour les mesures d'urgence ?		
L'utilisation d'exemples d'organismes et d'initiatives constructives avec des résultats concrets ?		
Autres points spécifiques à votre organisme ?		

ANNEXE 3.1

Exemple d'un schéma d'alerte circulaire

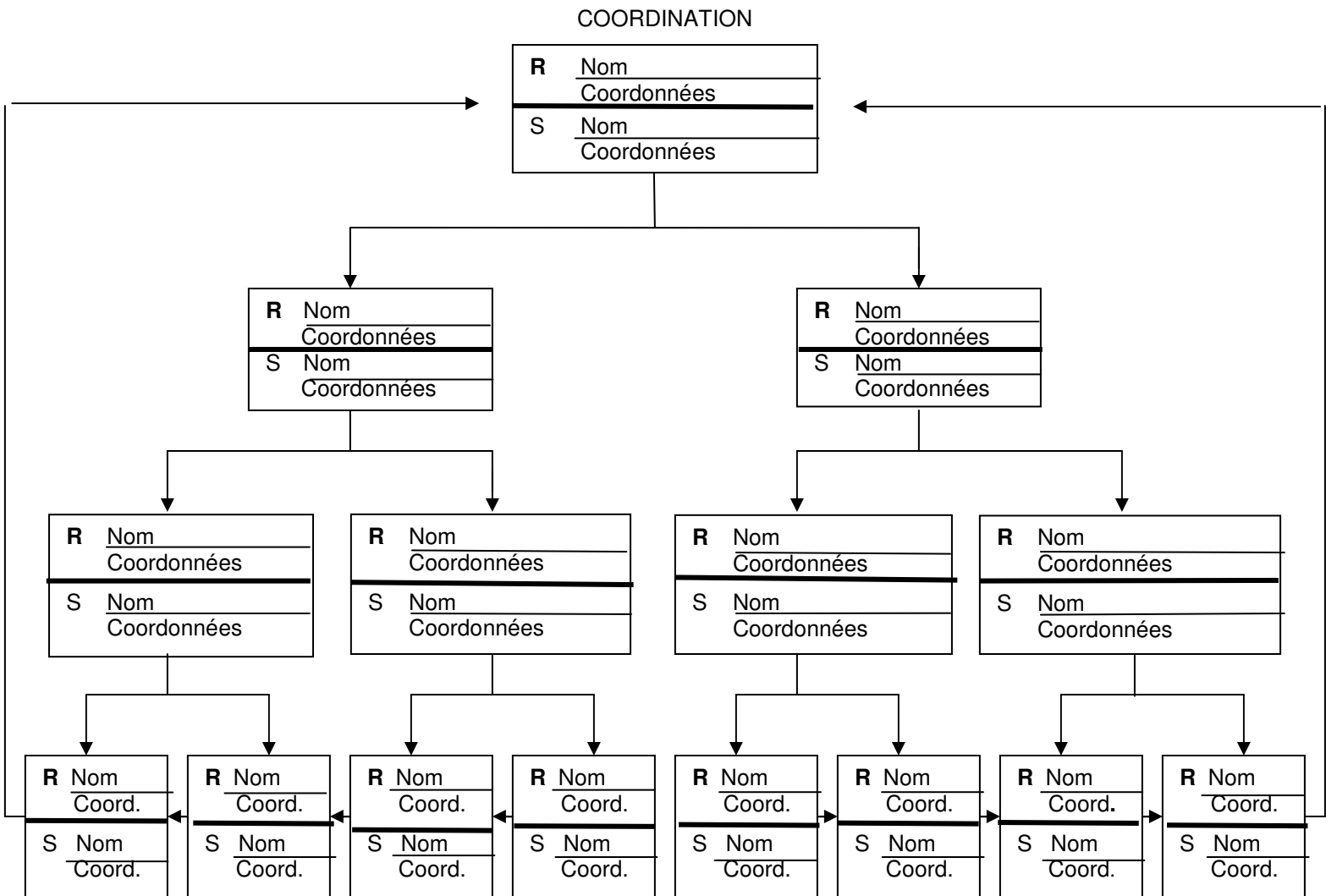


LÉGENDE

R : Responsable
S : Substitut

ANNEXE 3.2

Exemple d'un schéma d'alerte en éventail



LÉGENDE

R : Responsable
S : Substitut

ANNEXE 3.3

Exemple d'un schéma d'alerte en étapes



LÉGENDE

R : Responsable
S : Substitut

Plan de mesures d'urgence – « Nom de votre organisme »

Date de mise à jour :

Date de révision :

ANNEXE 4.1

Caractéristiques des centres de coordination

Centre principal	Centre substitutif
<p>Usage habituel :</p> <p>Adresse :</p> <p>Téléphone :</p> <p>Télécopieur :</p> <p>Responsable du local (pour accéder en urgence)</p> <p>Nom Fonction Coordonnées</p>	<p>Usage habituel :</p> <p>Adresse :</p> <p>Téléphone :</p> <p>Télécopieur :</p> <p>Responsable du local (pour accéder en urgence)</p> <p>Nom Fonction Coordonnées</p>
<p>Nombre de lignes téléphoniques :</p> <p>Nombre de lignes téléphoniques disponibles en urgence :</p> <p>Accès Internet <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Disponibilité d'un réseau de rechange pour les télécommunications :</p> <p>Numéro de téléphone réservé à la population lors du sinistre :</p>	<p>Nombre de lignes téléphoniques :</p> <p>Nombre de lignes téléphoniques disponibles en urgence :</p> <p>Accès Internet <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Disponibilité d'un réseau de rechange pour les télécommunications :</p> <p>Numéro de téléphone réservé à la population lors du sinistre :</p>
<p>Emplacement de la salle de réunion :</p>	<p>Emplacement de la salle de réunion :</p>
<p>Génératrice : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Branchement extérieur : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Stationnement (nombre d'espaces) :</p>	<p>Génératrice : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Branchement extérieur : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Stationnement (nombre d'espaces) :</p>

Plan de mesures d'urgence – « **Nom de votre organisme** »

Date de mise à jour :

Date de révision :

ANNEXE 4.2

Liste des équipements suggérés pour un centre de coordination

<p>Matériel de bureau</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bureaux, tables et chaises • Classeurs • Photocopieuse • Ordinateurs, imprimantes, etc. • Horloge, etc. <p>Équipement de téléphonie* ⁽¹⁾</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lignes d'entrée : <ul style="list-style-type: none"> ○ destinées au public ○ utilisant de préférence un numéro déjà public • Lignes de sortie : <ul style="list-style-type: none"> ○ destinées aux relations avec les intervenants ou la clientèle; • Lignes à usage restreint (entrée/sortie) : <ul style="list-style-type: none"> ○ destinées à des intervenants privilégiés ○ numéros confidentiels ○ nombre à déterminer au besoin <p>Matériel de télécommunications*</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liaison Internet • Télécopieurs • Postes de radio (sur réseaux locaux, amateurs, etc.) • Téléphones cellulaires • Téléavertisseurs, etc. 	<p>Salle de repos / alimentation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ameublement de détente (chaises ou fauteuils confortables) • Ameublement de cuisine (réfrigérateur, cuisinière, micro-ondes, cafetière, ustensiles, vaisselles et verrerie, table et chaises) • Installations sanitaires, etc. <p>Documents*</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copies du plan de mesures d'urgence de votre organisme • Copies des plans d'urgence d'organismes privés ou publics, etc. <p>Formulaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Journal des opérations • Fiches d'inscription • Registre des messages, etc. <p>Tableaux</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tableaux à fond d'ardoise • Tableaux aimantés • Tableaux à feuilles mobiles <p>Autres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Téléviseur (branché sur le câble de préférence) • Appareils photographiques, etc.
--	--

* Équipements et documents essentiels.

⁽¹⁾ Si votre organisme est sollicité par le public, avoir des lignes dédiées permet d'assurer les liens de communication.

Plan de mesures d'urgence – « Nom de votre organisme »

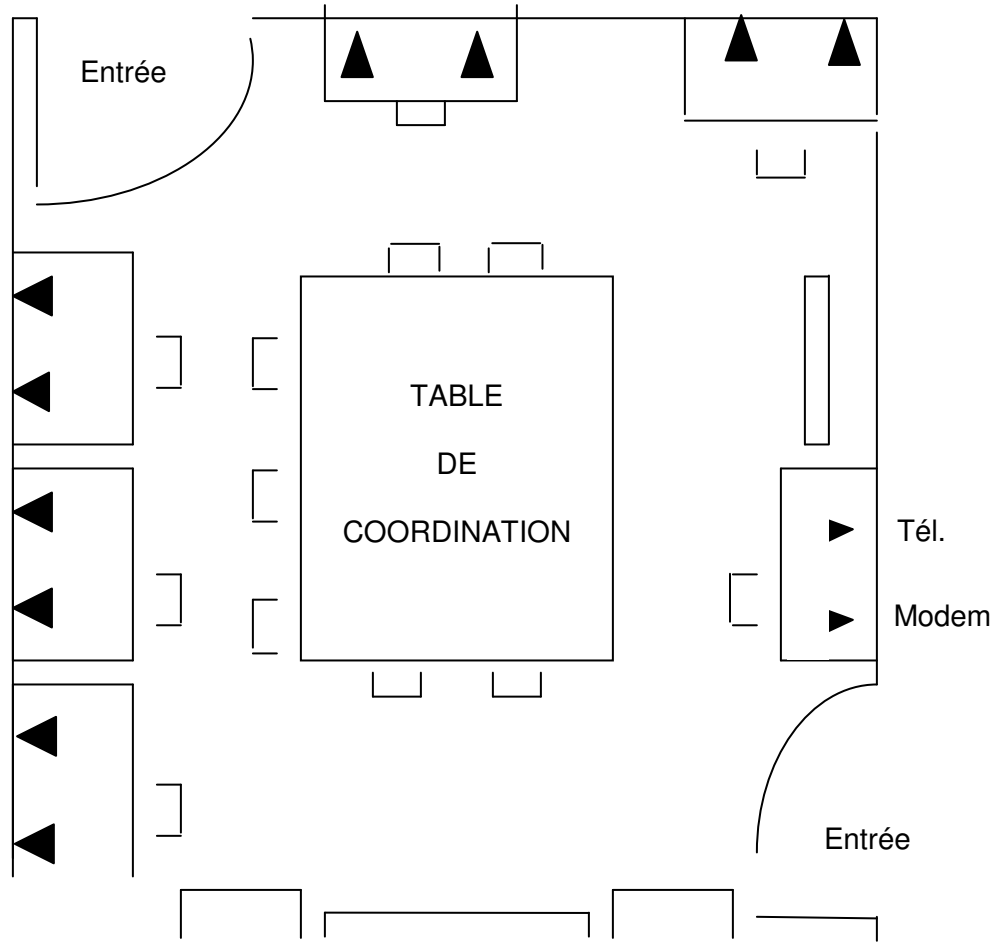
Date de mise à jour :

Date de révision :

ANNEXE 4.3

Plan type

du lieu de coordination



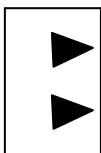
LÉGENDE



Tableau / écran



Prises lignes téléphoniques/ordinateur



Postes de travail des intervenants

Plan de mesures d'urgence – « Nom de votre organisme »

Date de mise à jour :

Date de révision :

ANNEXE 5

Exemple de liste des responsables des mesures d'urgence

Fonction en situation de sinistre	Nom	Fonction habituelle
PRÉSIDENT, DIRECTEUR GÉNÉRAL Substitut	URBAIN CAMPAGNA G. Lachance	PRÉSIDENT, DIRECTEUR GÉNÉRAL Maire suppléant
COORDONNATEUR DES MESURES D'URGENCE Substitut	LOUISE LECLERC Julie Lecompte	COORDONNATRICE Adjointe administrative
COORDONNATEUR TERRAIN Substitut	ÉRIC LAFLAMME P. Troismaisons	RESPONSABLE DES BÉNÉVOLES Inspecteur municipal
RESPONSABLES DE MISSION		
- ADMINISTRATION Substitut	JULIE LECOMPTE Sylvie Caisse	ADJOINTE ADMINISTRATIVE Secrétaire
- COMMUNICATIONS - Substitut	D. LALUMIÈRE V. Nguyen	RESPONSABLE DE LA BIBLIOTHÈQUE Adjoint
- SÛRETÉ DES PERSONNES Substitut	RESPONSABLE DU POSTE LOCAL Officier en service	
- SERVICES AUX PERSONNES SINISTRÉES Substitut	THÉRÈSE BONCOEUR G. Labonté	CONSEILLÈRE Conseiller
- AUTRES (EX. : TÉLÉCOMMUNICATIONS) Substitut		

Les nominations sont entérinées par le Conseil d'administration/président/directeur général.

Plan de mesures d'urgence – « Nom de votre organisme »

Date de mise à jour :

Date de révision :

ANNEXE 6
Fiche d'aide
« Détailler les services à offrir en cas de sinistre »

Aide à l'identification de vos services d'urgence

Suggestions de critères pour choisir votre (vos) service(s) d'urgence (avant un sinistre)	À réaliser ou approfondir ?	Remarques
Il s'inscrit dans le mandat et/ou l'expertise de l'organisme		
Il a les ressources adéquates et rapidement accessibles pour procéder		
Il peut être mis en œuvre rapidement, et pour une durée minimale connue		
Il peut être réalisé tout en maintenant les activités courantes de votre organisme (services aux clientèles habituelles, administration)		
Il peut être implanté en coordination entre les intervenants internes et avec d'autres partenaires externes		
Il trouve son efficacité grâce à une planification (qui fait quoi, où, quand et comment ?)		
Autres points spécifiques aux services d'urgence de votre organisme ?		

Tableau 2. Caractéristiques de vos services d'urgence (exemples)

Nom	Description	Capacités de réponse	Disponibilité	Territoire couvert	Ressources et procédures nécessaires
Gestion de bénévoles	Mobilisation et gestion de bénévoles	Environ 100 bénévoles	Du lundi au vendredi de 9h à 17h.	Île de Montréal	Liste à jour des bénévoles disponibles en cas de sinistre ¹ + gestion des horaires, repas et des transports Coordonnateur(s) Prévoir relève si opération 24/7 ou mobilisation supérieure à 5 jours
Alimentation	Référence à des établissements commerciaux ou prise en charge avec cafétérias sous la responsabilité de professionnels	variable	24/7/365	Province de Québec	Liste à jour des bénévoles disponibles en cas de sinistre ¹ + gestion des horaires, repas et des transports Coordonnateur(s) Ententes avec fournisseurs Contrôle Hygiène/Qualité Prévoir relève si opération 24/7 ou mobilisation supérieure à 5 jours
Traduction	Mobilisation d'interprètes	80 personnes pour 20 langues	variable	Grand Montréal	Liste à jour des bénévoles disponibles en cas de sinistre ¹ + gestion des horaires, repas et des transports Coordonnateur(s) Prévoir relève si opération 24/7 ou mobilisation supérieure à 5 jours
...

¹ Note : il est important que cette liste soit mise à jour périodiquement (ex. : tous les 6 mois) afin de valider avec les bénévoles concernés leur disponibilité (jour, soir, week-end), leur durée possible d'engagement (1 semaine, 1 mois, etc.) et leurs types de tâches attendues en fonction de leurs motivations et qualifications.

ANNEXE 7
Fiche d'aide
« Préciser les moyens de communications »

Situations nécessitant des communications d'urgence (pendant la réponse à un sinistre)	Moyens de communications disponibles	Quels moyens de communications allez-vous attribuer à quels intervenants ?	
		Types d'intervenants	Moyens de communications
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Alerte ➤ Entre intervenants internes sur le terrain ➤ Entre intervenants internes et externes sur le terrain ➤ Entre intervenants internes sur le terrain et le lieu de coordination des opérations de l'organisme ➤ Entre le lieu de coordination de l'organisme et des centres de coordination d'urgence municipaux/gouvernementaux ou des partenaires externes ➤ Démobilisation des membres 	Téléphone fixe ou cellulaire	Intervenants identifiés dans le schéma d'alerte	
	Pagette		
	Courriel avec ordinateurs fixes ou portables et téléphones intelligents / tablettes électroniques	Membres de l'équipe de coordination et/ou requis dans le lieu de coordination	
	Télécopieur	Intervenants terrain du service d'urgence « xxx »	
	Radio HF/VHF	Intervenants terrain du service d'urgence « yyy »	
	Téléconférence / Visioconférence	Autres membres de votre organisme à équiper spécifiquement (<i>DG, intervenants terrain spécifiques, agent de liaison dans un centre de coordination externe...</i>)	
Rapports de situation écrits / oraux			