Préparation d'un Plan de mesures d'urgence

Guide

Pour les organismes humanitaires et communautaires

Élaboré par:

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

Comité de production du Guide

Jean-Claude Asselin, coordonnateur du développement communautaire, Société Saint-Vincent-de-Paul
Jacques Brouillette, conseiller en sécurité civile, ministère de la Sécurité publique du Québec
Monique Cantin, directrice des communications, Centre de référence du Grand Montréal
Nicolas Chebroux, conseiller en sécurité civile, ministère de la Sécurité publique du Québec
Adam Cohen, directeur Sécurité communautaire, Fédération CJA
Jacques Grégoire, consultant en sécurité civile, membre du conseil d'administration du ROHCMUM
Carole Hamel, Québec-Secours – matricule 1015 et Club Radio Amateur de Québec – lettres d'appel : VA2NDJ
Normand Pitre, responsable des télécommunications, Québec-Secours – matricule 1014 et coordonnateur d'urgence certifié pour le Québec, Club Radio Amateur de Québec – lettres d'appel VE2NHK

Coordination : **Judith Goudreau**, Goudreau Communications, chargée de projet, ROHCMUM
Graphisme : **Isabelle Larochelle**, Format L78

Numéros ISBN
978-2-9813292-0-2 Guide de préparation d'un plan de mesures d'urgence (version imprimée)
978-2-9813292-1-9 Guide de préparation d'un plan de mesures d'urgence (version pdf)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012
Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2012

Montréal, édition 2012

Table des matières

Mot de la présidente 3

L'importance du Plan de mesures d'urgence 4

Les étapes préliminaires

- S'assurer du support de la Direction et désigner un responsable 5

Le Plan de mesures d'urgence

- 1- Mot du président ou du directeur général 6
- 2- Alerter et mobiliser 7
- 3- Identifier des lieux de coordination 8
- 4- Identifier l'équipe de coordination 9
- 5- Détailler les services à offrir en cas de sinistre 10
- 6- Préciser les moyens de communication 11

Maintenir le Plan de mesures d'urgence opérationnel 12

Partage d'expérience : le bilan 13

Conclusion 14

Références 14

Mot de la présidente

Au nom du Regroupement des organismes humanitaires et communautaires pour les mesures d'urgence à Montréal (ROHCMUM), je suis fière de présenter ce premier Guide québécois de préparation d'un plan de mesures d'urgence destiné aux organismes humanitaires et communautaires.

Nous espérons que ce Guide sera le début d'une démarche de préparation pour faire face à d'éventuels sinistres. Dans cette perspective, le ROHCMUM souhaite collaborer de façon permanente avec les organismes pour :

- favoriser le développement et le maintien de la culture de sécurité civile auprès des organismes, des intervenants d'urgence, de la population et de l'agglomération de Montréal;
- faciliter la mise en œuvre des mesures d'urgence des organismes humanitaires et communautaires en cas de sinistre;
- coordonner leurs interventions dans le but d'optimiser l'aide aux personnes sinistrées;
- participer à la diffusion des bonnes pratiques de planification des mesures d'urgence des organismes auprès d'organisations intéressées;
- plus généralement, contribuer à la reconnaissance des atouts que représentent le milieu humanitaire, communautaire et bénévole pour la sécurité civile.

Je tiens à remercier tous ceux et celles qui ont participé à la consultation, à la rédaction et à la production de ce Guide, qui sera un outil privilégié pour les organismes humanitaires et communautaires.

Un merci tout spécial au ministère de la Sécurité publique pour son implication permanente au sein du ROHCMUM.

Bonne lecture et bonne rédaction de votre plan de mesures d'urgence.

Esther Laforte
Présidente
ROHCMUM

L'importance du Plan de mesures d'urgence

En cas de sinistre important à Montréal, les instances municipales et gouvernementales de sécurité civile pourront faire appel aux organismes humanitaires et communautaires afin de répondre aux besoins des personnes sinistrées.

En effet, les organismes développent au quotidien du savoir-faire :

- auprès de clientèles diverses : personnes âgées et jeunes familles, personnes handicapées, sans ressources financières ou familiales, ayant des besoins spéciaux, allophones, etc.
- permettant d'offrir des services spécialisés : alimentation, habillement, soutien à diverses limitations/difficultés, services d'interprétation, actions de solidarité sur la base religieuse/culturelle, gestion de foule et de circulation pour de grands événements, etc. Ces services pourraient s'avérer utiles en situation de sinistre.

Par conséquent, le savoir-faire des organismes et la connaissance de leur environnement sont importants pour compléter les ressources d'interventions municipales ou gouvernementales de sécurité civile pendant un sinistre. Ce constat majeur a été souligné tant à l'international[1] qu'au Québec[2].

Dans ce contexte, le but du présent Guide consiste à encourager et faciliter la préparation d'un plan de mesures d'urgence par les organismes, afin de renforcer leurs capacités d'intervention en cas de sinistre.

Les bénéfices de développer et de mettre à jour régulièrement un plan de mesures d'urgence sont :

- d'assurer et de renforcer de manière durable l'aide à leurs clientèles durant un sinistre et, d'autant plus, l'aide aux personnes sinistrées;
- de faire connaître leurs ressources tout en bénéficiant du savoir-faire et du support du ROHCMUM et des autres partenaires de la sécurité civile;
- de contribuer au renforcement de la culture de sécurité civile souhaitée par la Commission Nicolet suite au Verglas de 1998, en sensibilisant leurs employés, les bénévoles et leur entourage à une bonne préparation en vue de sinistres éventuels.

Notes :
Il est important de souligner que ce Guide propose un contenu de base pour votre Plan. Toutefois, selon les réalités spécifiques de chacun, les différentes sections peuvent être adaptées.

Votre plan de mesures d'urgence devra être connu par toutes les personnes concernées dans votre organisation.

[1]United Nations Volunteers. Disaster Risk Reduction, Governance and Volunteerism. World Conference on Disaster Reduction (18 – 22 January 2005), January 2005.

[2]Nicolet, Roger. Pour affronter l'imprévisible : les enseignements du verglas de 98 : rapport de la Commission scientifique et technique chargée d'analyser les événements relatifs à la tempête de verglas survenue du 5 au 9 janvier 1998. Québec, Publications du Québec. 1999, 2e partie, Chapitre 4, p. 238-243.

Les étapes préliminaires

S'assurer du support de la Direction et désigner un responsable

Les critères pour choisir le responsable du Plan :

- Rassembleur et mobilisateur.
- Connaissant très bien les services de l'organisme.
- Habitué à planifier des opérations.

Sensibiliser la Direction de votre organisme pour obtenir son support à long terme :

- Présenter clairement l'importance et le besoin de se préparer en vue d'une situation d'urgence ou d'un sinistre afin d'obtenir son engagement.
- Communiquer cet engagement auprès de vos employés, clientèles, bénévoles et partenaires.

Identifier qui dans votre organisme peut assumer la planification des mesures d'urgence en fonction de ses compétences, de sa position dans votre organisme et de sa disponibilité.

Questions :

- Quel est votre état actuel de préparation à une situation d'urgence ?
- Avez-vous un plan de mesures d'urgence ?
- Comment présenter le plus efficacement possible l'importance de se préparer à votre Direction ou à votre CA (PowerPoint, comité, etc.) ?
- Avec qui et comment réaliser la sélection du responsable du plan de mesures d'urgence (avec le directeur, en faisant des entrevues, autres) ?

Démarches préliminaires :

1 Le Plan de mesures d'urgence
Mot du président ou du directeur général

Exemple de mot d'introduction :

Je tiens à remercier tous ceux qui ont permis la réalisation de ce Plan de mesures d'urgence permettant à notre organisme d'améliorer notre préparation face à d'éventuels sinistres.

Tout d'abord, si l'imprévu devait arriver, nous espérons poursuivre notre offre de services auprès de notre clientèle.

Par ailleurs, on sait aussi que la municipalité pourrait avoir besoin de notre support afin d'aider les personnes qui seront sinistrées.

C'est pourquoi nous demandons la collaboration de tous les employés et bénévoles pour assurer la mise en œuvre efficace et l'amélioration continue de notre Plan de mesures d'urgence.

Présenter, dans le Plan de mesures d'urgence, l'engagement et le soutien de la Direction de votre organisme.

Impliquer aussi l'ensemble du personnel, grâce à une communication provenant de la Direction.

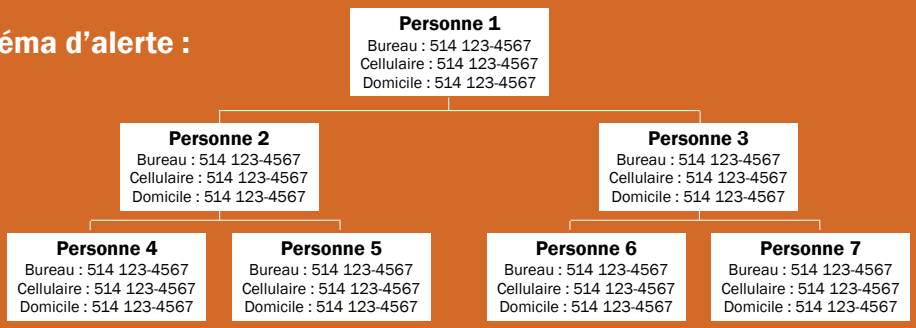
Questions :

- Qui devrait rédiger et signer le mot d'introduction ?
- Quels sont les éléments de contenu essentiels ?
- Par quels moyens le communiquerez-vous aux employés et bénévoles ?

Mot d'introduction :

2 Le Plan de mesures d'urgence
Alerter et mobiliser

Exemple de schéma d'alerte :



Source : Centre de sécurité civile de la Ville de Montréal

Assurer la diffusion de l'information et la participation éventuelle de votre organisation et de vos intervenants en cas de sinistre.

- Identifier les intervenants qui recevront le message d'alerte et qui s'assureront de mobiliser les personnes pertinentes (selon la situation d'urgence).
- Assurer la transmission efficace de l'information auprès de vos employés, clientèles, bénévoles et partenaires (planifier déjà des outils de communication qui seront utilisés, par exemple : téléphone, téléavertisseurs, SMS, courriel, site Internet, radioamateur, etc.)

Questions :

- Qui sera le responsable qui alertera les autres personnes de l'organisme ?
- Avez-vous déjà pensé à mettre par écrit un schéma d'alerte pour votre organisme ?
- Par quels moyens ce responsable assurera-t-il la diffusion de l'information et mobilisera les personnes qui auront un rôle à jouer ?

Schéma d'alerte :

3 Le Plan de mesures d'urgence
Identifier des lieux de coordination

Établir des lieux sécuritaires et adaptés pour coordonner vos opérations d'urgence :

- Identifier un lieu principal en fonction des habitudes de votre organisme (salle de réunion disponible en tout temps, etc.).
- Identifier un lieu secondaire en cas de non-disponibilité du principal et si nécessaire prévoir une entente avec une organisation externe.
- Assurer la disponibilité des ressources humaines et matérielles nécessaires.
- Identifier des lieux de repos.

Exemples de ressources :

- Des appareils téléphoniques, du matériel de bureau et des installations sanitaires dans les lieux que vous avez identifiés.
- Des copies supplémentaires de vos listes de contacts (ailleurs qu'au bureau principal).
- Des copies papiers et électroniques des documents les plus importants conservés tant au bureau qu'à l'extérieur, par exemple : à votre bureau, à votre domicile, dans la voiture du responsable des mesures d'urgence, etc.

Questions :

- Quels sont vos lieux habitables et disponibles en tout temps ?
- Quelles sont vos ressources nécessaires pour assurer votre efficacité en cas de sinistre ?
- Quelles sont vos ressources de relève en cas de sinistre de longue durée ?
- Avez-vous des ententes avec des fournisseurs externes ?

Lieux de coordination et ressources nécessaires :

4 Le Plan de mesures d'urgence
Identifier l'équipe de coordination

Durant un sinistre, les membres de l'organisme pourraient avoir à assumer des fonctions et des tâches différentes de celles effectuées au quotidien.

Exemples :

- Être en lien avec de nouveaux partenaires communautaires, municipaux ou gouvernementaux.
- Desservir de nouveaux quartiers/lieux.
- Répondre aux besoins en information des journalistes.
- Accueillir des bénévoles qui viendront en aide aux personnes sinistrées.
- Etc.

Clarifier les rôles et responsabilités de la personne désignée pour assurer la coordination de vos mesures d'urgence :

- Identifier qui fait la coordination et qui s'assure de la relève.
- Définir les rôles et responsabilités de chaque membre en fonction de leurs responsabilités et expertises au quotidien, des mandats de l'organisme et des besoins de la population sinistrée.

Questions :

- Quels sont les critères pour désigner les membres de votre organisme qui peuvent assumer un mandat de coordination ?
- Ont-ils été consultés et ont-ils accepté ?
- Avez-vous désigné une personne qui répondra aux demandes des médias ?

Équipe de coordination :

5 Le Plan de mesures d'urgence
Détailler les services à offrir en cas de sinistre

Exemple du Centre de référence du Grand Montréal

Service	Capacité de réponse	Disponibilité	Territoire couvert	Coût
Communication Coordination Mobilisation de réseaux	Information et référence par téléphone Plus de 400 appels par jour 24 h / 24 en cas de besoin	Personnel bilingue fourni 24 h / 24 en cas de besoin	Tout le Québec	À évaluer selon le sinistre

Source : Répertoire des organismes humanitaires et communautaires pour l'aide aux personnes sinistrées à Montréal, page 26.

Définir clairement les services qui pourraient être offerts en cas de sinistre :

- Définir précisément les services d'urgence, selon le mandat et les ressources de votre organisme.
- Identifier les ressources humaines et matérielles pouvant assurer les services d'urgence, y compris à moyen et long terme (2 semaines et plus).
- Préciser la disponibilité des services offerts.

Questions :

- Quels services peuvent être mis en œuvre en fonction des expertises, des ressources et des mandats de l'organisme ?
- Pouvez-vous assurer ces services à moyen et long terme ? Avec quelles ressources ? À quelles conditions ?

Services offerts en situation d'urgence :

6 Le Plan de mesures d'urgence
Préciser les moyens de communication

Dans un cas de panne majeure, il est possible que vos moyens traditionnels de communication ne fonctionnent plus. Un point de rendez-vous fixé et connu à l'avance (par exemple dans votre lieu de coordination) permettrait à vos intervenants de se rencontrer afin de faire le point sur la situation.

Avez-vous pensé à produire une petite carte plastifiée où l'on retrouve les principales coordonnées de vos intervenants et partenaires (téléphone, téléavertisseur, courriel, etc.)? En la portant en permanence, cela vous permettrait d'être joignable, de donner l'alerte et de communiquer en tout temps, incluant les soirs et les fins de semaine.

Définir clairement les moyens de communication permettant la transmission de l'information essentielle entre les intervenants et l'équipe de coordination.

- Définir les moyens technologiques nécessaires.
- Assurer la disponibilité des moyens de communication entre les intervenants, en fonction des opérations.

Questions :

- De quels moyens technologiques fiables avez-vous besoin pour assurer la communication entre le lieu de coordination et les intervenants ?
- Qui va utiliser quels moyens ? Ont-ils été formés pour l'utilisation de ces moyens ?
- Êtes-vous en mesure de joindre votre personnel en tout temps ?

Moyens de communication :

Maintenir le Plan de mesures d'urgence opérationnel

S'assurer que votre Plan soit connu de vos employés et de vos partenaires :

- Faire des mises à jour régulières et des versions papier (ex.: tous les 6 mois/1 an) et électroniques (en continu, y compris les versions sur clé USB, etc.).
- En cas de changements importants internes ou externes (mandat de votre organisme, nouveaux services, nouvelles ressources, etc.), procéder à la révision du Plan pour qu'il reflète les réalités de votre organisme.
- Assurer la formation des responsables du Plan.
- En parler dans vos réunions du personnel (ou réunions de service).
- Partager votre Plan de mesures d'urgence avec vos partenaires.

Questions à se poser :

- Qui est responsable de la mise à jour, de la révision, de la formation et du partage de votre Plan à vos partenaires ?
- Comment vous assurer que les changements de votre organisme soient communiqués au responsable du Plan afin qu'il puisse faire la mise à jour ?
- Comment vous assurer que les changements opérationnels du Plan soient communiqués aux intervenants ?
- Quels sont les organismes partenaires qui doivent connaître votre Plan et pourquoi ?

Partage d'expérience : le bilan*

Après l'événement ou le sinistre, il est important de partager votre expérience d'intervention avec vos partenaires et autres organismes de votre milieu.

Voici ce qu'il est possible de faire après un sinistre :

- Organiser (ou participer à) une tribune d'échange (bilan) à chaud (24 h après l'événement) et à froid (dans les 2 semaines suivantes) permettant de recueillir le vécu et les commentaires constructifs des intervenants.
- Pendant cette tribune, identifier les réussites et les pistes d'amélioration de vos opérations, grâce aux questions suivantes : quels ont été, selon vous, les succès de votre organisme pendant ces opérations ? Quels sont les points à améliorer ? Quelles solutions pourraient être envisagées ?
- Formuler des recommandations pour améliorer le Plan de mesures d'urgence de votre organisme ou la coordination avec vos partenaires.
- Assurer la mise en œuvre et le suivi des recommandations tant à l'interne qu'avec vos partenaires.

Questions à se poser :

- Qui doit être responsable du partage d'expérience et comment ? (ressources internes/externes, type de questions)
- Qui rédige le rapport de partage ?
- Comment, quand et à qui communiquer les résultats de ce rapport ? (à l'interne, aux partenaires, etc.)

Par ailleurs, si pendant ou après les opérations vous observez des inconforts psychologiques chez vos intervenants (stress important, fatigue élevée, forte irritabilité, etc.), il est important de leur proposer de les retirer de leurs activités.

**En sécurité civile, les intervenants utilisent de façon générale les termes « débreffage » ou "debriefing".*

Conclusion

Il faut savoir qu'aucun plan n'est infaillible et qu'une intervention d'urgence est souvent caractérisée par l'imprévu. Il faut donc que les organismes humanitaires et communautaires pensent à différentes options, notamment en ce qui concerne les réseaux de communication.

Par ailleurs, n'hésitez pas à enrichir votre Plan de mesures d'urgence en y incluant des exercices, de la formation, des ententes de partenariat, etc.

Vous pouvez aussi participer aux activités du ROHCMUM et de votre municipalité s'il y a lieu, afin d'améliorer vos connaissances en ce qui concerne la sécurité civile en général et les ressources qui peuvent être disponibles en cas de sinistre.

Afin d'améliorer votre préparation personnelle, ainsi que celle de vos proches, nous vous invitons à vous renseigner sur les outils disponibles auprès de votre municipalité et sur le site du ministère de la Sécurité publique :
www.securitepublique.gouv.qc.ca/securite-civile/se-preparer-aux-sinistres

Une bonne préparation individuelle est indispensable à une bonne préparation collective !

Nous vous invitons à devenir membre du ROHCMUM :
www.rohcmum.org

Références

Ministère de la Sécurité publique (DGSCSI). *Planifier la réponse aux sinistres : Guide à l'intention des municipalités.* 1997 (révision 2008). ISBN 978-2-550-54178-3.

Roger Nicolet. *Pour affronter l'imprévisible : les enseignements du verglas de 98 : rapport de la Commission scientifique et technique chargée d'analyser les événements relatifs à la tempête de verglas survenue du 5 au 9 janvier 1998.* Québec, Publications du Québec, 1999, 2e partie, Chapitre 4, p. 238-243.

United Nations Volunteers. *Disaster Risk Reduction, Governance and Volunteerism.* World Conference on Disaster Reduction (18 – 22 January 2005), January 2005.

www.rohcmum.org