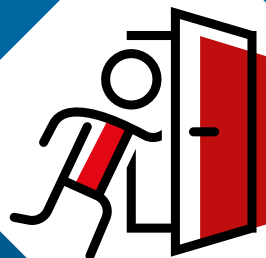
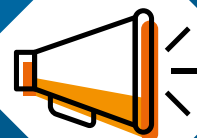
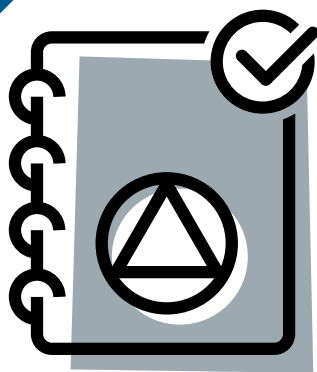


PRÉPARER LA RÉPONSE AUX SINISTRES

GUIDE À L'INTENTION DU MILIEU MUNICIPAL
POUR L'ÉTABLISSEMENT D'UNE PRÉPARATION
GÉNÉRALE AUX SINISTRES



Le guide *Préparer la réponse aux sinistres* a été réalisé par le ministère de la Sécurité publique.

Recherche et rédaction

Direction de l'analyse et des politiques, avec la collaboration de la Direction générale adjointe des opérations

Direction générale adjointe de la prévention et de la planification

Direction générale de la sécurité civile et de la sécurité incendie

Remerciements

Plusieurs acteurs ont collaboré à l'élaboration de ce document. Le Ministère remercie chacune de ces personnes pour le temps et l'énergie consacrés à ce projet.

Commentaires ou suggestions

Toute personne qui souhaite soumettre des commentaires ou proposer des modifications en vue de la bonification de ce document est invitée à le faire par courriel à l'adresse : sap@msp.gouv.qc.ca.

Dépôt légal – 2021

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-90678-0 (2^e édition, 2021)

ISBN 978-2-550-81945-5 (1^{re} édition, 2018)

© Gouvernement du Québec

Aucune reproduction de ce document ne peut être effectuée, en tout ou en partie, sans mention de la source.

Note : Pour alléger le texte, nous employons le masculin pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

TABLE DES MATIÈRES

Sigles et acronymes	vi
Avertissement	vii
Introduction	1
Qu'est-ce qu'un sinistre?	1
Qu'est-ce qu'une préparation générale aux sinistres?	2
Comment utiliser ce guide?	2
Par où commencer?	3
Principes directeurs	3
Besoin d'assistance?	4
 1. La structure et les modalités d'organisation de la réponse aux sinistres	5
1.1 L'organisation municipale de la sécurité civile	5
1.1.1 Le coordonnateur municipal de la sécurité civile	6
1.1.2 Les responsables de mission	6
1.2 Le centre de coordination	9
1.2.1 Le choix des bâtiments	9
1.2.2 L'aménagement	10
1.2.3 Les ressources matérielles	11
1.2.4 Les systèmes de télécommunication	11
1.2.5 L'ouverture et le fonctionnement	12
1.2.6 Le contrôle de l'accès	13
1.2.7 Les moyens pour parer à une interruption de l'alimentation électrique	13
1.3 Les opérations sur le site d'un sinistre	14
1.4 Les radiocommunications	15
 2. Les modes et les procédures d'alerte et de mobilisation	17
2.1 Les procédures d'alerte et de mobilisation des intervenants	17
2.1.1 Les moyens pour recevoir et traiter un signalement	17
2.1.2 Le schéma d'alerte	18
2.1.3 Les circonstances justifiant l'alerte et la mobilisation des intervenants	20
2.1.4 La liste de mobilisation municipale	20
2.1.5 Le bottin des ressources	21

2.2	Les procédures d'alerte à la population	22
2.2.1	Les personnes responsables.....	22
2.2.2	Les circonstances justifiant l'alerte à la population.....	23
2.2.3	Les moyens de diffusion d'une alerte à la population et le contenu du message d'alerte	23
2.3	La couverture du service d'appels d'urgence 9-1-1.....	25



3. Les mesures générales de protection et de secours 27

3.1	Les procédures d'évacuation et de mise à l'abri de la population.....	27
3.1.1	Les personnes responsables.....	28
3.1.2	Les circonstances justifiant l'évacuation et la mise à l'abri.....	29
3.1.3	La caractérisation de la population	30
3.1.4	Les moyens de diffusion d'un avis d'évacuation ou de mise à l'abri	31
3.1.5	La planification des opérations d'évacuation	32
3.2	Les interventions de secours aux personnes.....	36
3.2.1	Les types d'intervention de secours aux personnes.....	36
3.2.2	L'intervention d'urgence hors du réseau routier	37



4. Le soutien aux personnes sinistrées 38

4.1	La planification des services aux personnes sinistrées.....	38
4.1.1	L'accueil et l'information	39
4.1.2	L'inscription.....	39
4.1.3	L'habillement de secours.....	40
4.1.4	L'alimentation	40
4.1.5	L'hébergement temporaire	41
4.1.6	Les services généraux.....	41
4.2	Les centres de services aux personnes sinistrées et les centres d'hébergement temporaire	42
4.2.1	Le choix des bâtiments.....	42
4.2.2	L'aménagement.....	44
4.2.3	Les ressources matérielles	45
4.2.4	Les systèmes de télécommunication.....	46
4.2.5	L'ouverture et le fonctionnement	46
4.2.6	La sécurité des lieux.....	47
4.2.7	Les moyens pour parer à une interruption de l'alimentation électrique	47

	5. Les modes et les mécanismes d'information publique	49
	5.1 L'organisation de l'information publique	49
	5.1.1 Les contenus et les outils de communication	50
	5.1.2 Les moyens de diffusion	52
	5.2 Les relations avec les médias	54
	5.2.1 Le porte-parole de la municipalité	54
	5.2.2 Le lieu pour la tenue des activités de presse	55
	6. Le maintien des services essentiels et le rétablissement à la suite d'un sinistre.....	56
	6.1 Les services essentiels prioritaires	56
	6.1.1 Les mesures de maintien ou de restauration	57
	6.1.2 Les renseignements relatifs aux gestionnaires des services essentiels non municipaux	59
	6.2 Le rétablissement.....	60
	6.2.1 Les besoins à combler à la suite d'un sinistre	61
	6.2.2 Le retour d'expérience.....	63
	7. La formation et les exercices en sécurité civile	65
	7.1 La formation	65
	7.1.1 Le programme de formation	65
	7.1.2 L'évaluation des formations réalisées et le suivi du programme	67
	7.2 Les exercices	68
	7.2.1 Le programme d'exercices	69
	7.2.2 La réalisation de rapports d'exercice et le suivi des recommandations émises	71
	8. Les modalités de mise en œuvre et de suivi.....	72
	8.1 Les outils administratifs et les modalités de collaboration, de validation et de vérification	72
	8.1.1 Les outils administratifs	72
	8.1.2 Les modalités de collaboration	76
	8.1.3 La validation des procédures établies	77
	8.1.4 La procédure d'entretien et de vérification des installations, des équipements et du matériel.....	77
	8.2 Le plan de sécurité civile de la municipalité	78
	8.2.1 L'élaboration, l'adoption et la diffusion du plan de sécurité civile	78
	8.2.2 La procédure de mise à jour et de révision du plan de sécurité civile	79
	Glossaire.....	81

SIGLES ET ACRONYMES

CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CLSC	Centre local de services communautaires
CMSC	Comité municipal de sécurité civile
CNESST	Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
COG	Centre des opérations gouvernementales
COUS	Centre des opérations d'urgence sur le site
CPE	Centre de la petite enfance
CSAU	Centre secondaire d'appels d'urgence
DÉUL	Déclaration d'état d'urgence local
ECCC	Environnement et Changement climatique Canada
MAMH	Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation
MRC	Municipalité régionale de comté
MSP	Ministère de la Sécurité publique
OMSC	Organisation municipale de la sécurité civile
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
ORSC	Organisation régionale de la sécurité civile
PLIU	Protocole local d'intervention d'urgence
RAQI	Radio amateur du Québec inc. (Club de)
SAD	Schéma d'aménagement et de développement
SQ	Sûreté du Québec
SUMI	Service d'urgence en milieu isolé
Téléphonie <i>IP</i>	Téléphonie <i>Internet Protocol</i>
TIC	Technologies de l'information et de la communication

AVERTISSEMENT

Le présent document remplace le guide *Pour planifier la réponse aux sinistres* publié par le ministère de la Sécurité publique (MSP) en 1997 et révisé en 2008. Il s'inscrit dans la continuité du précédent guide en intégrant, toutefois, de nouveaux éléments qui tiennent compte des récentes approches ainsi que des réalités et des enjeux actuels. La structure et le contenu de ce guide, tout comme la terminologie utilisée, sont en cohérence avec les publications et les outils produits par le Ministère en matière de sécurité civile au cours des dernières années.

La diffusion de ce document n'a pas pour effet de rendre désuet le contenu d'un plan municipal de sécurité civile élaboré à partir du précédent guide. Cependant, elle peut représenter une bonne occasion pour une municipalité bien avisée de bonifier sa préparation aux sinistres.

Enfin, ce document doit être considéré comme un guide de bonnes pratiques en matière de préparation municipale aux sinistres. Il n'a pas de valeur légale.



INTRO

Introduction

Le guide *Préparer la réponse aux sinistres* décrit les mesures de préparation générale qui peuvent être mises en œuvre à l'échelle municipale en vue d'assurer la protection des personnes et des biens en cas de sinistre. Il s'adresse particulièrement aux personnes concernées par la planification municipale de la sécurité civile, dont les élus, les personnes issues de l'administration municipale et les membres d'un comité municipal de sécurité civile (CMSC). Plus largement, il peut présenter un intérêt pour l'ensemble des personnes engagées de près ou de loin dans le domaine de la sécurité civile au Québec.

Ce guide a pour objectif de soutenir la municipalité dans la mise en place d'une préparation générale aux sinistres. Il peut être considéré comme un outil complémentaire au [document de référence](#) produit par le Ministère pour accompagner les municipalités dans l'application du [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](#).

Qu'est-ce qu'un sinistre?

Au sens de la *Loi sur la sécurité civile*, un sinistre est un événement qui cause de graves préjudices aux personnes ou d'importants dommages aux biens et qui exige de la collectivité affectée des mesures inhabituelles. Il s'agit ainsi d'une situation résultant d'un ou de plusieurs aléas dans laquelle, de façon générale :

- le fonctionnement normal de la communauté ou de la société touchée est fortement perturbé;
- des pertes humaines, matérielles, économiques ou environnementales importantes sont observées;
- le milieu affecté n'est pas en mesure, avec les ressources et les capacités dont il dispose, de faire face aux conditions et aux conséquences observées.

Parmi les conséquences potentielles associées aux sinistres, on note particulièrement les décès et les blessures physiques ou morales, les dommages aux bâtiments et aux infrastructures, les pertes matérielles, les perturbations sociales et économiques ainsi que les dommages à l'environnement.

Lorsqu'une municipalité est aux prises avec un tel événement, elle se trouve contrainte à déployer des mesures parfois extraordinaires pour y faire face, et ce, dans un contexte où il s'agit souvent pour elle d'une situation qu'elle n'a jamais dû affronter auparavant. Pour accroître ses capacités de réponse, il est donc essentiel qu'elle se soit dotée d'une préparation générale aux sinistres.

Une distinction s'impose entre une situation d'urgence et un sinistre

Les situations d'urgence surviennent régulièrement, voire sur une base quotidienne, dans plusieurs milieux urbains. Elles interpellent un ou plusieurs intervenants de première ligne (pompiers, policiers, ambulanciers). Il s'agit par exemple d'accidents de la route, d'incendies de résidence ou d'interventions auprès de personnes malades ou blessées. Bien qu'elles soient susceptibles de porter atteinte à l'intégrité physique ou psychologique des personnes ou de causer des dommages et qu'elles nécessitent une intervention rapide, elles ne dépassent pas les capacités d'agir du milieu. À la différence, les sinistres constituent des situations dont les conséquences et les enjeux en cause sont plus importants et étendus. Ils requièrent la mobilisation et l'engagement d'acteurs de divers secteurs d'activité et de paliers organisationnels allant au-delà des intervenants de première ligne. Le milieu affecté n'est pas en mesure de faire face à la situation avec les ressources et les capacités dont il dispose et doit faire appel à de l'aide extérieure.

Dans les faits, la démarcation entre ces deux situations n'est pas toujours facile à établir. Plusieurs situations peuvent présenter des caractéristiques qui dépassent les conditions généralement liées aux situations d'urgence sans pour autant constituer un sinistre. De même, selon les ressources disponibles, une situation d'urgence dans une communauté peut constituer un sinistre dans une autre.



Fiches d'information

- [Fonctionnement de la sécurité civile au Québec](#)
- [Établir une préparation générale tenant compte des principaux risques de sinistre](#)
- [Rôle et principales responsabilités du conseil municipal en matière de préparation aux sinistres](#)
- [Soutien offert en sécurité civile par le ministère de la Sécurité publique](#)
- [Structures de sécurité civile à l'échelle municipale](#)

Modèles

- [Résolution municipale relative à la nomination d'un responsable de la préparation aux sinistres](#)
- [Résolution relative à la constitution d'un comité municipal de sécurité civile](#)

Qu'est-ce qu'une préparation générale aux sinistres?

La préparation générale aux sinistres réfère à l'ensemble des mesures établies par une organisation en vue de répondre aux conséquences et aux besoins communs générés par la plupart des sinistres. Elle consiste donc en la mise en place d'un tronc commun de mesures pouvant s'appliquer à une large variété d'aléas et de sinistres, qu'ils soient d'origine naturelle ou anthropique. Elle inclut tout autant les éléments liés à l'intervention que les moyens qui favoriseront un rétablissement le plus complet et rapide possible de la collectivité touchée. Elle s'appuie sur le fait que les sinistres, peu importe leur origine et la taille de la municipalité où ils surviennent, entraînent plusieurs besoins de même nature pour lesquels une planification de mesures de réponse doit être établie.

Tout en étant générale et bien qu'il s'agisse d'une préparation « *tous risques* », cette planification prend en compte les particularités du milieu et le portrait d'ensemble des risques de sinistre qui y sont présents. Elle n'est toutefois pas adaptée aux caractéristiques et aux besoins spécifiques pouvant leur être associés. Dans cette perspective, elle peut être complétée par des [plans particuliers d'intervention](#).

Comment utiliser ce guide?

Ce guide traite des différents thèmes et éléments de la préparation générale aux sinistres que la municipalité est invitée à couvrir. Ils sont répartis selon huit grandes catégories de mesures qui se déclinent dans les sections suivantes :

- Section 1 : La structure et les modalités d'organisation de la réponse aux sinistres
- Section 2 : Les modes et les procédures d'alerte et de mobilisation
- Section 3 : Les mesures générales de protection et de secours
- Section 4 : Le soutien aux personnes sinistrées
- Section 5 : Les modes et les mécanismes d'information publique
- Section 6 : Le maintien des services essentiels et le rétablissement à la suite d'un sinistre
- Section 7 : La formation et les exercices en sécurité civile
- Section 8 : Les modalités de mise en œuvre et de suivi

Une démarche qui contribue directement à l'atteinte des objectifs de la *Politique québécoise de sécurité civile 2014-2024*

La mise en œuvre de la démarche de préparation municipale aux sinistres proposée permettra à la municipalité de contribuer directement à l'atteinte des objectifs 1.1 et 5.1 de la [Politique québécoise de sécurité civile 2014-2024](#), qui concernent respectivement la responsabilisation des acteurs et la préparation aux sinistres.

Ce guide peut être consulté à la pièce en fonction des besoins et des thèmes traités par la municipalité.



À divers endroits, un résumé des actions est proposé à la municipalité afin de lui fournir un aperçu des mesures à réaliser, en lien avec chacun des thèmes abordés.



En marge se trouvent également des encadrés proposant des outils complémentaires qui peuvent être téléchargés à partir du [site Québec.ca](http://site.Quebec.ca).

En outre, un canevas de plan de sécurité civile peut aussi être téléchargé. La municipalité est invitée à se l'approprier et à le compléter en y intégrant les renseignements issus de sa démarche de planification. La section 8 aborde spécifiquement cet aspect.

Par où commencer?

La préparation municipale aux sinistres porte sur la planification de l'ensemble des activités et des mesures destinées à renforcer les capacités de réponse à ces événements. Elle s'inscrit dans une [démarche d'amélioration continue comportant les sept étapes suivantes](#) :

1. Obtenir l'engagement des élus;
2. Effectuer un autodiagnostic de l'état de préparation générale aux sinistres;
3. Établir un plan de travail;
4. Doter la municipalité d'une préparation aux sinistres;
5. Consigner les mesures établies dans un plan de sécurité civile;
6. Maintenir la fonctionnalité du plan de sécurité civile;
7. Communiquer avec la population.

Pour exploiter pleinement ce guide et réaliser les étapes 2 et 3 de la démarche ci-dessus, la municipalité est invitée à utiliser en ligne l'[Outil d'autodiagnostic municipal sur la préparation générale aux sinistres](#). Ce questionnaire sécurisé lui permettra de connaître son niveau de préparation générale aux sinistres dès le début de ses travaux. Après avoir répondu à l'ensemble des questions, elle obtiendra par courriel un rapport personnalisé dressant le bilan de sa situation et la guidant sur les mesures qui peuvent être réalisées, d'abord pour se conformer aux dispositions réglementaires et ensuite pour atteindre une préparation générale optimale.

Principes directeurs

Les principes directeurs ci-dessous pourront guider la municipalité tout au long de sa démarche.

- Il importe d'obtenir dès le départ l'engagement du conseil municipal à soutenir la préparation aux sinistres ainsi qu'un mandat clair à cet égard.
- Il n'y a pas de solution universelle. Chaque municipalité doit mettre en place des mesures qui permettent d'atteindre ses objectifs et de répondre à ses besoins.
- La préparation générale peut être établie sur la base d'une mise en commun des ressources et de leur optimisation à l'échelle intermunicipale ou régionale.

- Des ententes peuvent être conclues avec divers partenaires en vue d’avoir accès à des ressources additionnelles. Il est toutefois recommandé d’établir celles-ci en amont pour éviter d’avoir à en négocier les termes au moment ou à la suite de sinistres.
- Les mesures de préparation sont élaborées de façon concertée par les services municipaux chargés de les mettre en œuvre lors de sinistres, en associant à leur démarche les intervenants externes concernés (municipalités voisines, municipalité régionale de comté [MRC], organisations diverses, ministères et organismes gouvernementaux, etc.).
- Les risques de sinistre connus présents sur le territoire de la municipalité devraient être considérés dans le contexte de la préparation générale aux sinistres.
- Dans plusieurs collectivités québécoises, le nombre de personnes présentes sur le territoire varie considérablement selon les saisons, les événements qui s’y tiennent et les activités récréatives ou touristiques qui s’y déroulent au cours de l’année (présence de résidences secondaires, campings, festivals, périodes de la chasse ou de la pêche, etc.). Il est important que la municipalité tienne compte de cet aspect dans sa préparation aux sinistres.
- Toutes les mesures de préparation établies sont à consigner dans le plan de sécurité civile de la municipalité. Une attention particulière doit notamment être accordée à la description des mandats attribués aux personnes à qui des responsabilités sont confiées. Il est également essentiel de tenir celles-ci informées des fonctions qu’elles sont appelées à réaliser lors d’un sinistre.
- Les citoyens peuvent agir pour assurer leur sécurité et celle de leurs biens. En posant certains gestes avisés, ils peuvent contribuer à limiter les conséquences d’un sinistre. La municipalité est donc invitée à les informer tout au long de sa démarche de préparation aux sinistres.
- La préparation aux sinistres doit être dynamique, s’intégrer à la gestion courante de la municipalité et s’inscrire dans une démarche d’amélioration continue. Flexible et applicable à tout moment de l’année, elle doit permettre de réduire l’incertitude et l’improvisation lors de sinistres, d’accélérer le déploiement des ressources et de favoriser la mise en place de mesures adaptées à la situation.

Besoin d’assistance?

Pour de plus amples informations sur le contenu du présent guide ou pour obtenir une assistance, la municipalité peut communiquer avec sa [direction régionale de la sécurité civile et de la sécurité incendie](#).

SECTION 1



La structure et les modalités d'organisation de la réponse aux sinistres

Cette section traite des principaux acteurs clés de la préparation municipale ainsi que de la structure et des modalités à mettre en place pour assurer une réponse optimale aux sinistres. Les éléments ci-dessous y sont particulièrement abordés :

- L'organisation municipale de la sécurité civile;
- Le centre de coordination;
- Les opérations sur le site d'un sinistre;
- Les radiocommunications.

Ces éléments sont d'une grande importance puisqu'ils constituent l'assise de la préparation générale aux sinistres de la municipalité.



Fiches d'information

- [Organismes externes détenant des ressources utiles à la gestion d'un sinistre](#)
- [Rôle et principales responsabilités du coordonnateur municipal de la sécurité civile](#)
- [Rôle général des responsables de mission](#)

Modèles

- [Organigramme de l'organisation municipale de la sécurité civile](#)
- [Résolution constituant l'organisation municipale de la sécurité civile](#)

1.1 L'organisation municipale de la sécurité civile

L'organisation municipale de la sécurité civile (OMSC) est mise en place par la municipalité dans le but de coordonner les ressources et les mesures déployées au moment et à la suite des sinistres et d'assurer la concertation des intervenants. Elle permet notamment d'anticiper l'évolution de l'événement et des besoins auxquels la municipalité pourrait devoir faire face dans les heures et les jours à venir.

L'OMSC constitue une structure organisationnelle souple qui se situe dans le prolongement de la structure municipale courante. Elle prévoit toutefois les adaptations nécessaires à la réponse aux sinistres, c'est-à-dire aux interventions déployées dans ces situations et aux actions mises en œuvre par la suite pour assurer le rétablissement de la communauté. Dans le contexte de sa mise en place, les employés municipaux se voient attribuer, autant que possible, des fonctions connexes à celles qu'ils occupent au quotidien. Ainsi, les responsabilités particulières de chacun sont précisées avant, pendant et après un sinistre et la structure municipale courante est adaptée en conséquence.

L'OMSC est constituée par résolution du conseil municipal. Elle est composée du coordonnateur municipal de la sécurité civile, des responsables de mission et de leur substitut. Un organigramme peut être établi afin d'illustrer les liens hiérarchiques entre ses membres.

■ Le concept de mission

Une mission regroupe un ensemble de tâches qui mobilisent des ressources d'une ou de plusieurs organisations pour répondre à une catégorie de besoins générés par un sinistre. Elle n'est pas nécessairement associée à un service municipal. Elle peut être assumée en tout ou en partie par plusieurs services ou unités au sein de la municipalité.

1.1.1 Le coordonnateur municipal de la sécurité civile

Le coordonnateur municipal de la sécurité civile est désigné par le conseil municipal pour coordonner l'ensemble des actions menées par la municipalité en matière de sécurité civile. En plus d'organiser et de concerter la réponse municipale aux sinistres, il s'assure également du développement de la connaissance des risques sur le territoire de même que de la mise en œuvre de mesures de prévention et de préparation.

En raison de sa vision globale de l'appareil administratif et de son niveau hiérarchique dans la structure municipale, cette fonction est généralement confiée au plus haut fonctionnaire de l'administration municipale, soit le directeur général. Dans certains cas, elle peut également être attribuée à un autre gestionnaire de l'administration municipale ou à une personne non directement liée à la municipalité, par exemple à une personne nommée à l'échelle de la MRC pour occuper cette fonction dans plusieurs municipalités. De plus, compte tenu du rôle central du coordonnateur, un substitut doit aussi être désigné.

Il est important que le coordonnateur municipal ou que son substitut puissent être joints en tout temps et qu'ils soient uniquement assignés à cette tâche lors d'un sinistre. Les fonctions de responsable de mission et de coordonnateur de site devraient donc être déléguées à d'autres personnes.

■ Ses responsabilités

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* confie au coordonnateur municipal de la sécurité civile, notamment, les pouvoirs :

- d'approuver le contenu du message d'alerte à la population;
- d'autoriser la diffusion du message d'alerte;
- de lancer l'alerte à la population;
- de coordonner entièrement ou partiellement la mise en œuvre du plan de sécurité civile de la municipalité, selon les conséquences réelles ou appréhendées du sinistre;
- de mobiliser les personnes désignées par la municipalité requises pour répondre adéquatement au sinistre (ces personnes peuvent faire référence aux responsables de mission).

Il revient à la municipalité de définir les autres responsabilités ou mandats qui lui sont octroyés sur son territoire.

1.1.2 Les responsables de mission

Les responsables de mission sont désignés par le conseil municipal pour coordonner la réponse aux besoins les plus souvent observés lors de sinistres. Il peut s'agir des besoins associés à la sécurité des personnes et des biens, au soutien à apporter aux personnes sinistrées, aux communications, etc. Cette fonction est généralement confiée aux gestionnaires des services municipaux les plus aptes à répondre à ces différents besoins. Une fois désignées, ces personnes ont la responsabilité d'organiser leur mission, c'est-à-dire de recenser les ressources nécessaires à leur fonctionnement et de veiller à ce qu'elles soient opérationnelles au moment

d'un sinistre. Il revient par ailleurs à la municipalité de définir avec plus de précision les mandats de chacune de ces personnes.

Le nombre et la nature des missions à planifier et à confier à un responsable de mission peut dépendre de plusieurs facteurs, particulièrement des types et de l'ampleur des besoins pouvant se manifester sur le territoire à la suite d'un sinistre, des modes de fonctionnement habituels de la municipalité, de ses particularités et de ses ressources. Il est recommandé de désigner au moins un responsable et un substitut pour chaque mission déterminée, même s'il n'y a pas de service municipal correspondant. D'ailleurs, si la municipalité ne dispose pas des ressources requises pour désigner un responsable et un substitut pour chaque mission déterminée ou pour assurer la prestation des services lors de sinistres, quelques possibilités peuvent être envisagées :

- Un responsable peut prendre en charge plus d'une mission. Toutefois, pour favoriser le bon déroulement des opérations lors de sinistres, les missions combinées devraient être compatibles (à titre d'exemple, la mission *Transport* et la mission *Services techniques* pourraient relever du même responsable).
- Des ententes peuvent être conclues afin de recourir aux ressources d'une municipalité voisine (voir section 8 pour plus d'information sur les ententes).
- Deux ou plusieurs municipalités, voire l'ensemble des municipalités d'une MRC, peuvent s'allier pour optimiser leurs ressources.
- Une municipalité liée au sein d'une agglomération peut conclure une entente avec la municipalité centrale afin d'obtenir les services ou les ressources qui lui sont nécessaires.
- Des ententes peuvent être conclues avec des municipalités plus éloignées afin de contrer les problèmes pouvant se poser lorsqu'un sinistre touche plus d'une municipalité d'une même région.
- Des ententes peuvent être conclues avec divers organismes (organisations de bénévoles, organismes communautaires ou humanitaires et fournisseurs privés de biens et services).

Par ailleurs, il est important de considérer qu'en dépit des ententes conclues pour obtenir des ressources additionnelles, la municipalité demeure responsable de la gestion des sinistres sur son territoire.

Les missions les plus couramment mises en place à l'échelle municipale et les mandats qui leur sont généralement confiés

Administration

En plus de maintenir à jour le plan de sécurité civile de la municipalité, cette mission prévoit les procédures administratives et logistiques pouvant accroître l'efficacité de la réponse municipale aux sinistres. C'est elle qui négocie les ententes et qui soutient l'OMSC relativement aux aspects juridiques. Elle voit au bon fonctionnement du centre de coordination en s'assurant notamment de la disponibilité des ressources humaines, matérielles, informationnelles et financières pouvant être requises. Elle comptabilise les dépenses et apporte son soutien auprès des différents services municipaux pour les demandes d'aide financière.

Communication

Cette mission organise la diffusion de l'information à la population au sujet des mesures prises pour faire face aux sinistres et des consignes à suivre avant, pendant et après un tel événement. Elle conseille l'OMSC en matière d'information publique, oriente le porte-parole de la municipalité, effectue une veille médiatique, coordonne les activités de presse et prévoit la mise en place d'un lieu pour la tenue de celles-ci.

Secours aux personnes et protection des biens

En plus d'examiner les types d'interventions de secours aux personnes pouvant être requises sur le territoire de la municipalité, cette mission planifie et met en œuvre les procédures d'évacuation et de mise à l'abri de la population. C'est également elle qui confirme l'authenticité des signalements et qui demande le soutien des autres intervenants d'urgence. Elle assure aussi la sécurité des lieux et le contrôle de l'accès à ceux-ci. Enfin, après un sinistre, elle coordonne la réintégration des citoyens dans leur domicile.

Services aux personnes sinistrées

Cette mission planifie et met en œuvre les services aux personnes sinistrées qui sont, notamment, l'accueil et l'information, l'inscription, l'alimentation, l'habillement de secours et l'hébergement. Cette mission coordonne également la mise en place de centres de services aux personnes sinistrées ou d'hébergement temporaire.

Services techniques

Cette mission s'occupe de l'expertise et des ressources matérielles spécialisées pouvant être requises ainsi que de l'entretien des équipements. Elle coordonne les opérations visant le maintien ou le rétablissement des services publics. C'est elle qui coordonne les activités de décontamination et de nettoyage du site et qui procède à l'évaluation des dommages.

Transport

En plus de collaborer à l'établissement des itinéraires d'évacuation et de préparer la signalisation, cette mission prévoit les moyens de transport nécessaires pour évacuer la population de façon sécuritaire. Lors d'un sinistre, elle assure l'accès routier jusqu'au site, et une fois le sinistre terminé, elle apporte son aide pour la réintégration des citoyens dans leur domicile.



1.1 L'organisation municipale de la sécurité civile

- ☐ Désigner un coordonnateur municipal de la sécurité civile et son substitut;
- ☐ Désigner des responsables de mission et leurs substituts;
- ☐ Définir les mandats du coordonnateur et des responsables de mission et s'assurer qu'ils sont connus de ces personnes;
- ☐ Prévoir des moyens de télécommunication permettant de joindre en tout temps le coordonnateur et son substitut;
- ☐ Examiner la pertinence de conclure des ententes en vue de disposer de ressources additionnelles pour assurer la mise en œuvre des missions;
- ☐ Établir l'organigramme de l'OMSC.



Fiche d'information

- [Liste des ressources matérielles suggérées pour un centre de coordination](#)

Modèles

- [Fiche permettant de dresser l'état de la situation](#)
- [Horaire de travail](#)
- [Journal des opérations](#)
- [Laissez-passer pour l'accès au centre de coordination](#)
- [Ordre du jour de la rencontre de coordination municipale](#)
- [Registre des appels](#)

1.2 Le centre de coordination

Le centre de coordination est l'endroit où converge toute information permettant aux membres de l'OMSC de se concerter et de prendre les décisions nécessaires pour répondre efficacement aux sinistres. Des représentants d'organisations externes peuvent aussi y être conviés (ministères et organismes, municipalités voisines, partenaires) dans le but de faire le point sur la situation, d'échanger de l'information et d'anticiper les actions devant être prises selon l'évolution du sinistre.

1.2.1 Le choix des bâtiments

Il n'est pas nécessaire de faire de grands investissements pour doter une municipalité d'un centre de coordination puisqu'il peut être aménagé dans des locaux existants. Il s'agit de disposer d'une salle pour réunir les intervenants et d'être en mesure de renforcer rapidement les systèmes de télécommunication qui s'y trouvent. Le centre de coordination principal est d'ailleurs généralement installé dans l'hôtel de ville, car la plupart des équipements nécessaires y sont présents ou facilement accessibles : salles de réunion, postes de travail, photocopieurs, imprimantes, réseau téléphonique, etc. Par ailleurs, il est aussi indispensable de prévoir un second endroit pour aménager un centre de coordination substitut, au cas où le centre principal serait inaccessible lors d'un sinistre.

Le centre principal et le centre substitut peuvent être situés sur le territoire de la municipalité ou à l'extérieur de celui-ci. En d'autres mots, la municipalité peut prévoir l'utilisation du centre d'une autre municipalité ou d'un centre établi à l'échelle de l'agglomération ou de la MRC, si cela permet de répondre à ses besoins. Toutefois, si la municipalité ne détient pas la propriété des bâtiments pouvant servir de centre de coordination principal ou substitut, il est important de conclure une entente avec leurs propriétaires afin de déterminer les modalités d'utilisation qui s'appliqueront lors d'un sinistre.

Lorsqu'aucun bâtiment permanent n'est disponible pour y aménager un centre de coordination, il est possible de prévoir l'utilisation d'installations temporaires, comme des roulottes mobiles, installées dans des lieux appropriés. Dans ce cas, il est conseillé de prévoir les installations qui pourront être utilisées lors d'un sinistre ainsi que les lieux dans lesquels celles-ci seront aménagées.

■ Les critères de sélection des bâtiments

Les critères ci-dessous sont à considérer pour faire un choix éclairé :

- La possibilité d'utiliser le bâtiment en tout temps (24 heures sur 24, 7 jours sur 7) et tout au long de l'année;
- La facilité d'accès au bâtiment;
- La disponibilité d'un stationnement à proximité;
- L'accessibilité à des réseaux et à des équipements de télécommunication;
- La capacité de contrôler l'accès au site et au bâtiment;
- La disponibilité d'une génératrice ou d'un branchement permettant l'installation rapide d'une génératrice;
- La localisation du bâtiment à l'extérieur d'une zone exposée à un aléa potentiel.

i

La prise en compte des aléas potentiels pour la localisation du centre de coordination

Considérant son rôle névralgique, le centre de coordination doit être aménagé si possible :

- à l'extérieur d'une zone de contrainte liée à des aléas identifiée au schéma d'aménagement et de développement (SAD) de la MRC ou de l'agglomération ou au plan et aux règlements d'urbanisme de la municipalité;
- dans un secteur où il n'y a pas eu de manifestation d'aléa dans le passé;
- à l'extérieur d'une zone connue de la municipalité comme étant exposée à un ou des aléas.

Les aléas qu'il convient tout particulièrement de prendre en compte, considérant que l'on peut généralement en délimiter les zones du territoire qui y sont exposées, sont :

- les mouvements de terrain (glissement de terrain, érosion, etc.);
- les inondations;
- les incendies de forêt;
- les ruptures de barrage;
- les avalanches;
- la submersion marine;
- les accidents mettant en cause des matières dangereuses.

Si l'emplacement du centre de coordination principal et du centre de coordination substitut est déjà déterminé et que ceux-ci sont situés dans une zone à l'intérieur de laquelle des risques de sinistre sont présents, il apparaît souhaitable pour la municipalité de s'assurer que ces centres ne sont pas soumis aux mêmes aléas.

1.2.2 L'aménagement

Un centre de coordination pleinement opérationnel comprend un espace suffisant pour accueillir les membres de l'OMSC ainsi que certains intervenants externes susceptibles de porter assistance à la municipalité lors d'un sinistre, par exemple, le MSP, la Sûreté du Québec (SQ), un partenaire spécialisé



Des fournitures prêtes en tout temps

En vue de faciliter et d'accélérer l'ouverture du centre de coordination, la municipalité peut rassembler et conserver les ressources matérielles requises dans une trousse portative. Le cas échéant, il s'agit simplement de s'assurer périodiquement que le matériel s'y trouvant est à jour et fonctionnel.

dans les télécommunications ou d'autres partenaires externes. Les aménagements suivants sont recommandés :

- Une salle de réunion;
- Un espace de travail réservé aux responsables de mission;
- Un endroit réservé aux télécommunications;
- Une salle de repos et d'alimentation (les sinistres pouvant se prolonger sur plusieurs heures et jours, il est opportun de prévoir un lieu où les intervenants pourront se restaurer, avoir un peu de répit et se reposer).

1.2.3 Les ressources matérielles

Un centre de coordination doit disposer de différents équipements qui permettent la réception, le traitement et la transmission d'information relative à la gestion d'un sinistre : ordinateurs, photocopieurs, imprimantes, etc. Toutefois, il revient à la municipalité d'évaluer et de déterminer les équipements requis lors d'un sinistre, en fonction de ses modes de fonctionnement habituels et de ses réalités. Il n'est pas nécessaire de disposer de ceux-ci en permanence. Une entente peut être conclue à l'avance avec des fournisseurs de biens et de services en vue de recevoir ces équipements, dans un court délai, lorsque le centre de coordination doit être ouvert.

Par ailleurs, il est important de vérifier périodiquement l'état des équipements du centre de coordination et de s'assurer de leur mise à jour en continu pour éviter les mauvaises surprises lors d'un sinistre.



Un centre de coordination commun à l'échelle de la MRC

Lorsque plusieurs municipalités sont touchées par un sinistre, plusieurs centres de coordination peuvent être en fonction. Dans ces circonstances, il peut s'avérer opportun pour la MRC, ou toute autre structure régionale, d'apporter un soutien aux municipalités touchées en mettant en place un centre de coordination commun pour y traiter des besoins d'ensemble. En fonction de la planification établie et selon la situation qui prévaut, il pourrait aussi être à propos de mettre en place un seul centre de coordination commun à toutes les municipalités d'une même région. Cela permettrait en outre de faciliter le travail des ressources externes qui pourront coordonner l'assistance portée aux municipalités touchées à partir d'un seul endroit.

1.2.4 Les systèmes de télécommunication

La circulation de l'information entre les intervenants est un élément crucial de la réponse aux sinistres. La municipalité doit pouvoir compter sur des systèmes de télécommunication fiables afin d'assurer, en tout temps, l'échange de renseignements, principalement entre le centre de coordination et le centre des opérations d'urgence sur le site (COUS), les centres de services aux personnes sinistrées et les centres d'hébergement temporaire.

Si la municipalité ne possède pas déjà ces équipements, elle peut conclure une entente avec des fournisseurs pour avoir rapidement accès à ces systèmes lorsqu'un centre de coordination doit être ouvert.

Outre la téléphonie cellulaire dont disposent déjà la plupart des intervenants dans la majorité des régions du Québec, il existe trois grandes catégories de systèmes pouvant être utilisés à cet effet. Pour demeurer

pleinement opérationnel, le centre de coordination devrait disposer d'au moins un système par catégorie, puisqu'il n'est pas rare que l'un ou l'autre devienne rapidement surchargé ou défaillant lors d'un sinistre.

■ La téléphonie filaire

Un réseau téléphonique filaire de base disposant d'un nombre suffisant de lignes d'entrée et de sortie et de lignes à usage restreint est recommandé. Au besoin, la municipalité peut prévoir l'installation de lignes téléphoniques supplémentaires qui pourront être activées au moment d'un sinistre.

La téléphonie filaire est plus fiable que la téléphonie *Internet Protocol (IP)*, car elle fonctionne indépendamment du réseau Internet et même en cas de panne de courant. Une municipalité dotée d'un système de téléphonie *IP* devrait donc conserver un lien filaire pour les situations d'urgence.

■ Le réseau Internet et la téléphonie *Internet Protocol (IP)*

L'accès au réseau Internet (sans fil ou par câbles) est fortement recommandé, car il s'agit d'un système polyvalent et de plus en plus prédominant. L'accès à Internet lors de sinistres permet notamment de combler plusieurs besoins rencontrés dans ces situations, tels que le partage de photos du site, de cartes et d'autres informations utiles.

■ Les autres moyens

Pour pallier une éventuelle panne ou surcharge des réseaux précédents, l'utilisation d'autres moyens est à prévoir. Le réseau de radiocommunication municipal¹, le réseau des radioamateurs du Québec² ou la téléphonie mobile par satellite peuvent notamment être envisagés.

1.2.5 L'ouverture et le fonctionnement

Le besoin d'ouvrir un centre de coordination peut se faire sentir dès les premières minutes d'un sinistre. Voilà pourquoi il est important de prévoir son installation matérielle dans les meilleurs délais possible et d'assurer son bon fonctionnement par la suite. S'il revient au coordonnateur municipal de la sécurité civile de décider de l'ouverture du centre, c'est généralement la mission *Administration* qui en assure l'installation et la gestion.

Les modalités d'ouverture et de fonctionnement couvrent les éléments ci-dessous :

- La gestion des accès aux locaux, aux équipements et aux autres moyens (clés, codes d'accès, cartes d'accès, mots de passe, etc.);
- L'aménagement du centre et l'identification des locaux (plan d'aménagement);
- Le fonctionnement (horaires de travail, relève, fournitures, repas des intervenants, etc.);
- La gestion de la téléphonie et des télécommunications;
- Le secrétariat, la mise à jour des cartes du territoire, des documents et des données;

¹ Plusieurs municipalités disposent de réseaux de radiocommunication reliant certains services (sécurité incendie, travaux publics, police, etc.) à l'hôtel de ville et à leur point d'attache (caserne, garage municipal, poste de police, etc.). La municipalité peut établir un lien entre ces réseaux et le centre de coordination.

² Les radioamateurs ont reçu une certification d'opérateur radioamateur d'Industrie Canada leur permettant d'établir des liaisons radio avec d'autres radioamateurs. Ils peuvent être mis à contribution, notamment lorsque les systèmes de télécommunication des autorités responsables rencontrent des difficultés. Des clubs de radioamateurs sont présents dans toutes les régions du Québec. De plus amples renseignements sont disponibles sur le site de la [Fédération des clubs radioamateurs du Québec](#) (RAQI).

- La tenue du journal des opérations (celui-ci consigne les principales décisions et mesures prises et constitue, de ce fait, un outil de première importance pour la coordination des actions à prendre; à la suite du sinistre, il sert d'aide-mémoire pour les séances d'évaluation, la rédaction de rapports, les demandes d'aide financière et dans les cas litigieux, à rétablir les faits);
- La tenue du registre des appels (en complément au journal des opérations, ce registre consigne les appels et les messages reçus par la municipalité et permet d'établir la priorité des demandes);
- L'accueil des visiteurs.

La planification établie devrait permettre la tenue d'une première rencontre de coordination en moins d'une heure suivant la mobilisation des membres de l'OMSC. Dans le contexte de cette première rencontre, il n'est pas nécessaire que le centre de coordination dispose de tout l'équipement pouvant être requis par la suite. Toutefois, l'OMSC devrait minimalement avoir accès aux cartes, documents et données pouvant lui être utiles pour prendre les premières décisions qui s'imposent.

1.2.6 Le contrôle de l'accès

La gestion d'un sinistre apporte un lot de décisions à prendre, de priorités à établir et de mesures à déployer pour répondre aux nombreux besoins engendrés par la situation. Dans ces circonstances, il faut éviter que le fonctionnement du centre de coordination ne soit perturbé en raison d'un va-et-vient inutile et dérangement et de la présence de personnes importunes.

Des personnes, des services municipaux ou des organismes externes peuvent être désignés pour contrôler l'accès au centre de coordination. De plus, la mise en place d'une procédure d'accréditation peut être prévue pour faciliter ce contrôle.

1.2.7 Les moyens pour parer à une interruption de l'alimentation électrique

Les sinistres sont susceptibles d'engendrer des pannes d'électricité de plus ou moins longue durée qui peuvent affecter et compromettre la fonctionnalité du centre de coordination. Une municipalité doit pouvoir parer à ce genre de situation.

Quelques mesures peuvent être envisagées à cet effet, notamment :

- aménager le centre de coordination dans un bâtiment déjà doté d'une génératrice;
- installer une génératrice dans un des bâtiments désignés pour accueillir un centre de coordination;
- prévoir un branchement extérieur permettant l'installation rapide d'une génératrice que la municipalité possède ou à laquelle elle peut avoir accès par entente conclue préalablement;
- mettre en place un centre de coordination intermunicipal doté d'une génératrice ou d'un branchement extérieur (partage des coûts);

- utiliser le centre de coordination doté d'une génératrice d'une autre municipalité (conclure une entente au préalable);
- utiliser un véhicule de type « poste de coordination mobile » que la municipalité possède pour assumer ses fonctions courantes ou auquel elle peut avoir accès.



1.2 Le centre de coordination

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ☐ Désigner un bâtiment pouvant servir de centre de coordination principal et un autre pouvant servir de centre substitut; ☐ Conclure une entente avec le propriétaire des bâtiments, le cas échéant; ☐ S'il y a lieu, vérifier s'il est possible d'installer ou de déplacer le centre de coordination principal et le centre substitut existants pour éviter qu'ils soient situés dans une zone exposée à un ou des aléas; ☐ Prévoir les équipements informatiques et les systèmes de télécommunication nécessaires; | <ul style="list-style-type: none"> ☐ Prévoir le personnel pour l'ouverture et le fonctionnement du centre de coordination; ☐ Prendre des dispositions afin d'être en mesure d'ouvrir un centre de coordination dans les meilleurs délais; ☐ Prévoir des mesures pour contrôler l'accès à l'intérieur du centre de coordination; ☐ Prévoir des mesures pour parer à une interruption de l'alimentation électrique survenant dans le centre de coordination. |
|---|--|



Fiches d'information

- [Aménagement du site de sinistre](#)
- [Coordination des opérations lors d'un sinistre](#)
- [Rôle et responsabilités du coordonnateur de site](#)

1.3 Les opérations sur le site d'un sinistre

L'efficacité des opérations sur le site d'un sinistre requiert de mettre en place des moyens qui favoriseront la coordination des intervenants (lesquels peuvent provenir tant de la municipalité que d'organisations externes), la cohérence des actions menées par chacun à l'intérieur du périmètre d'opération ainsi que la circulation de l'information entre ceux-ci. Ces moyens gravitent entre autres autour de la fonction de coordonnateur de site. Le document intitulé [Cadre de coordination de site de sinistre au Québec](#) peut soutenir la municipalité dans la mise en place de ces moyens. Il décrit les mécanismes de concertation et de coordination pouvant être activés à tout moment pour donner une réponse collective et efficace à un sinistre dont l'ampleur est circonscrite sur son territoire. La municipalité est donc invitée à le consulter et à mettre en application les concepts et les modalités qui y sont décrits.

■ Le coordonnateur de site

Le coordonnateur de site assure la coordination des opérations sur les lieux d'un sinistre. En d'autres mots, il coordonne les activités menées par les diverses organisations présentes dans le périmètre d'opération. Il favorise également l'échange d'information entre les intervenants et tout particulièrement avec le coordonnateur municipal de la sécurité civile.

Cette fonction est généralement confiée aux cadres municipaux familiarisés avec les opérations sur le terrain, et ce, selon la nature de l'aléa en cause et les spécificités de l'intervention. Ces cadres sont affiliés aux services les plus susceptibles d'être sollicités pour assurer la coordination des opérations sur le site d'un sinistre, par exemple, le service de sécurité incendie, la police municipale, le service des travaux publics ou l'inspecteur municipal. Dans certaines situations, le coordonnateur de site peut provenir d'une organisation autre que municipale. Quoi qu'il en soit, il est important que le coordonnateur de site soit uniquement affecté à cette tâche lors d'un sinistre. Il ne devrait pas agir simultanément à titre de coordonnateur municipal de la sécurité civile, notamment.

Les responsabilités généralement confiées au coordonnateur de site sont définies dans le [Cadre de coordination de site de sinistre au Québec](#). Dans le contexte de la planification des opérations sur le site d'un sinistre, il revient à la municipalité d'identifier les personnes ou les services municipaux pouvant être appelés à occuper cette fonction et de définir ses mandats.



1.3 Les opérations sur le site d'un sinistre

- ☐ Déterminer les services municipaux susceptibles d'assurer la coordination des opérations sur le site d'un sinistre;
- ☐ Définir les mandats généraux attribués à la fonction de coordonnateur de site en tenant compte des modalités opérationnelles énoncées dans le [Cadre de coordination de site de sinistre au Québec](#).



La circulation de l'information

Les retours d'expérience réalisés à la suite de sinistres mettent fréquemment en évidence des lacunes en matière de circulation de l'information. Les faits ci-dessous sont des exemples souvent relatés :

- Un intervenant donné devait communiquer une information à une autre personne, mais ne l'a pas fait.
- Un des responsables aurait dû être au courant d'une situation particulière, mais il ne l'était pas.
- Le coordonnateur municipal de la sécurité civile a été mis au courant d'une situation tardivement, ce qui a eu pour effet de retarder une décision.

Lors de sinistres, tous les intervenants, peu importe leur rôle, doivent disposer d'informations particulières sur certains aspects — pas nécessairement les mêmes pour tous — pour accomplir efficacement leurs mandats.

Dans les faits, la circulation de l'information représente l'un des principaux enjeux de la réponse aux sinistres. On entend souvent dire qu'elle constitue le *nerf de la guerre*. C'est la raison pour laquelle il est important pour la municipalité de s'en préoccuper dans le contexte de sa préparation aux sinistres. Tous les intervenants appelés à collaborer lors de sinistres devraient être sensibilisés à l'importance de la circulation de l'information et aux enjeux qu'elle met en cause. Tous devraient connaître ce qui est attendu d'eux à cet égard.

1.4 Les radiocommunications

Les radiocommunications assurent une importante fonction en sécurité civile. Ils facilitent entre autres la circulation de l'information entre les intervenants lors de sinistres.

Dans ce contexte, la municipalité est invitée à réaliser une démarche pour mieux connaître les zones où les radiocommunications sont difficiles sur son territoire. Le service de sécurité incendie qui la dessert peut constituer une source d'information à cet égard. De même, il est possible que le schéma de couverture de risques en sécurité incendie établi à l'échelle régionale contienne des renseignements pertinents à ce sujet.

Ces zones devraient être cartographiées et les activités qui s'y pratiquent, documentées. Cette information pourrait éventuellement permettre aux intervenants de proposer des pistes de solution adéquates pour parer aux problèmes de radiocommunication.



1.4 Les radiocommunications

- ☐ Réaliser une démarche afin de mieux connaître les zones sur le territoire municipal dans lesquelles les radiocommunications sont difficiles ou impossibles;
- ☐ Explorer les pistes de solution pour parer aux problèmes de radiocommunication sur le territoire.

SECTION 2



Les modes et les procédures d'alerte et de mobilisation

Plusieurs sinistres survenus dans les années passées ont mis en évidence l'importance, pour les autorités, les intervenants et la population, d'être avisés rapidement lorsqu'un tel événement se produit ou est susceptible de se produire. Le déclenchement rapide d'une alerte favorise la mobilisation optimale des intervenants et accroît la sécurité des citoyens, ce qui permet de réduire les conséquences d'un sinistre. En d'autres mots, être alerté au bon moment peut faire toute la différence entre une réponse aux sinistres qui s'amorce correctement et une autre qui s'enclenche de façon désorganisée.

L'établissement de modes et de procédures d'alerte et de mobilisation s'avère donc essentiel pour être en mesure d'alerter promptement les membres de l'OMSC, les intervenants externes et la population, ainsi que pour mobiliser rapidement les ressources qui sont requises pour gérer la situation.

■ L'alerte

L'alerte est 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. Elle sert ainsi à prévenir les autorités, les intervenants et la population afin que les mesures appropriées soient mises en place à tous les niveaux.

■ La mobilisation

La mobilisation correspond à l'action de recourir aux personnes et aux organisations requises pour répondre à un sinistre. Mobiliser, c'est donc demander aux personnes et aux organisations concernées d'intervenir.

Modèles

- [Bottin des ressources pour la réponse aux sinistres](#)
- [Liste de mobilisation municipale](#)
- [Schéma d'alerte](#)
- [Fiche pour le signalement d'une situation](#)

2.1 Les procédures d'alerte et de mobilisation des intervenants

Les procédures d'alerte et de mobilisation des intervenants prévoient :

- un moyen permettant à la municipalité de recevoir un signalement;
- un schéma d'alerte;
- une liste des circonstances justifiant de lancer l'alerte et de mobiliser les intervenants;
- une liste de mobilisation;
- un bottin des ressources.

2.1.1 Les moyens pour recevoir et traiter un signalement

Un sinistre peut survenir à tout moment du jour, de la nuit, de la semaine ou de l'année et c'est pourquoi il est important de planifier des moyens qui permettront de recevoir et de traiter un signalement en tout temps.

Lorsqu'un signalement est reçu au centre 9-1-1, les services d'urgence sont mobilisés (policiers, pompiers, ambulanciers). Toutefois, selon le contexte, le besoin d'experts, de personnel supplémentaire, de services et d'équipements spécialisés, de coordination ou de soutien externe peut rapidement se faire sentir. Les moyens établis doivent ainsi permettre à la municipalité de recevoir et de traiter ces

demandes additionnelles et d'assurer la transition entre la gestion d'une situation d'urgence et celle d'un sinistre. En d'autres mots, la municipalité doit prévoir comment son OMSC sera informée d'un éventuel sinistre³.

En fonction des ressources de la municipalité et de ses modes d'organisation, les moyens ci-dessous peuvent être envisagés pour permettre à l'OMSC de recevoir ou de transmettre en tout temps le signalement d'une situation pouvant être à l'origine d'un sinistre :

- S'assurer que le coordonnateur municipal de la sécurité civile et que son substitut peuvent être joints en tout temps (en alternance ou non);
- S'assurer qu'en tout temps un membre de l'OMSC peut recevoir un appel (en alternance ou non);
- Utiliser une ligne téléphonique d'urgence 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (qui diffère du 9-1-1) réservée à la gestion des sinistres pour traiter les signalements et s'assurer d'établir le lien avec le coordonnateur municipal ou son substitut.

Mise en garde : Le courrier électronique, les textos et les médias sociaux ne devraient pas être considérés comme des moyens fiables pour joindre les intervenants. Ces moyens peuvent toutefois être utilisés de façon complémentaire.

Les personnes, services municipaux ou organisations susceptibles de transmettre un signalement à la municipalité devraient être informés du moyen mis en place et des personnes à contacter, le cas échéant. Le MSP est l'une des organisations qui devraient recevoir cette information.

■ Traiter un signalement

Traiter un signalement consiste à valider l'information reçue et, le cas échéant, à lancer les procédures d'alerte et de mobilisation requises pour répondre au sinistre.

■ La fiche de signalement

Une fiche de signalement contient les principaux éléments d'information obtenus par la personne ayant répondu à l'appel d'urgence. Elle sert notamment à diffuser l'alerte aux autorités concernées.

2.1.2 Le schéma d'alerte

Un schéma d'alerte est une représentation du cheminement de l'alerte entre les membres de l'OMSC et les principaux intervenants pouvant être requis pour répondre à un sinistre. Il s'agit donc d'un outil dressant un portrait d'ensemble des personnes à alerter et indiquant, suivant la séquence établie, à qui incombe la responsabilité de contacter chacune des organisations ou chacun des intervenants désignés. Il met notamment en évidence :

- les personnes autorisées par la municipalité à lancer l'alerte aux intervenants, donc à enclencher le processus pour les joindre (ex. : maire, maire suppléant, coordonnateur municipal de la sécurité civile, son substitut, etc.);

³ Outre les appels logés à un centre d'urgence 9-1-1 transmis aux services d'urgence, un signalement peut être communiqué à la municipalité par différentes organisations, dont un corps de police, le service de sécurité incendie, le service des travaux publics, une autre municipalité, une industrie ou le MSP.

- les principaux intervenants qui doivent être alertés et l'ordre dans lequel ils doivent être prévenus (membres de l'OMSC, élus, MSP, organismes, etc.).

Le schéma d'alerte de la municipalité comprend également des indications relatives à la transmission de l'alerte au [Centre des opérations gouvernementales](#) (COG) du MSP. En étant rapidement mis au courant de la situation, le MSP pourra se préparer adéquatement à soutenir la municipalité ainsi qu'à alerter et à mobiliser l'Organisation régionale de la sécurité civile (ORSC), s'il y a lieu. Ce ministère sera ainsi en mesure de jouer son rôle advenant que la municipalité ait besoin d'un soutien gouvernemental pour faire face à la situation.

Le schéma peut préciser le nom et les coordonnées des intervenants. Toutefois, leurs coordonnées complètes sont généralement précisées dans la liste de mobilisation municipale.

■ La diffusion du schéma d'alerte

Le schéma d'alerte devrait être intégré au plan de sécurité civile de la municipalité, mais, par commodité, il peut également faire partie d'un document indépendant. Ce schéma et chacune de ses mises à jour devraient être transmis aux membres de l'OMSC considérant le rôle qui peut leur être attribué au regard du cheminement de l'alerte.

■ Les modalités d'activation du schéma d'alerte de la municipalité

À la suite d'un signalement ou de l'observation d'une situation pouvant être à l'origine d'un sinistre sur le territoire, les personnes autorisées à cet effet peuvent enclencher les procédures d'alerte aux intervenants. Elles ont la responsabilité dans ce contexte :

- d'évaluer la situation au regard de la sécurité des personnes et des biens;
- de déterminer les membres de l'OMSC à prévenir en fonction de la situation et des circonstances préalablement déterminées;
- d'activer le schéma en conséquence.

Le schéma d'alerte peut être partiellement ou entièrement appliqué. Il peut être activé même s'il ne s'agit pas, au premier abord, d'une situation pouvant présenter des besoins additionnels en ressources et en expertises. En outre, sa mise en œuvre ne conduit pas systématiquement à la mobilisation des ressources.



Le soutien gouvernemental

En plus des ressources additionnelles sur lesquelles elle peut compter en vertu d'ententes d'entraide préalablement établies avec d'autres municipalités ou organisations, la municipalité touchée par un sinistre peut aussi obtenir un soutien des ressources gouvernementales par l'intermédiaire de l'ORSC. Cette structure regroupe des représentants de ministères et d'organismes du gouvernement du Québec présents en région. Ceux-ci interviennent dans leurs champs de compétence pour soutenir la municipalité, mais ils ne la remplacent pas. La municipalité demeure en tout temps responsable de la gestion du sinistre.

L'ORSC est coordonnée par le directeur régional de la sécurité civile et de la sécurité incendie du MSP.

2.1.3 Les circonstances justifiant l'alerte et la mobilisation des intervenants

L'établissement de circonstances qui requièrent le déclenchement de l'alerte et de la mobilisation vise à permettre aux personnes ayant cette responsabilité d'évaluer la nécessité, selon la situation qui prévaut, d'activer les procédures établies. La détermination de ces circonstances permet donc de disposer d'un outil d'aide à la décision qui favorise des choix éclairés quant à la pertinence d'aviser les intervenants et au moment approprié pour le faire.

Ces circonstances prennent la forme de critères ou de conditions qui, au moment d'un sinistre réel, imminent ou appréhendé, peuvent conduire à la décision d'activer les procédures d'alerte et de mobilisation, par exemple :

- il y a une menace importante à la santé, la sécurité et la vie des citoyens;
- des dommages étendus aux biens et aux infrastructures sont observés ou à craindre;
- de nombreuses ressources sont ou pourraient être nécessaires;
- les activités courantes de la municipalité sont ou pourraient être grandement perturbées;
- le sinistre pourrait perdurer un certain temps;
- l'événement soulève ou a le potentiel de soulever une grande visibilité médiatique;
- plusieurs municipalités sont menacées.

2.1.4 La liste de mobilisation municipale

Une liste de mobilisation municipale comporte le nom et les coordonnées des membres de l'OMSC et des principaux intervenants municipaux pouvant être requis pour répondre aux sinistres. Elle précise également les modes de communication permettant de les joindre (service téléphonique 24 heures sur 24, numéros de téléphone du bureau, du domicile et du cellulaire, courriel).

Cette liste peut être établie sur un seul ou sur plusieurs documents, selon les besoins du coordonnateur municipal de la sécurité civile et des responsables de mission (chacun de ceux-ci pourrait avoir sa propre liste de mobilisation). Cependant, la multiplication de ces listes complexifie les mises à jour.

■ La diffusion de la liste de mobilisation

La liste de mobilisation devrait être intégrée au plan de sécurité civile de la municipalité, mais, par commodité, elle peut également faire partie d'un document indépendant. La liste de mobilisation et chacune de ses mises à jour devraient être transmises aux membres de l'OMSC, car chacun d'eux est appelé à mobiliser des ressources pour accomplir le mandat qui lui est attribué dans le contexte de la réponse aux sinistres.

■ La mise à jour de la liste de mobilisation

La liste de mobilisation municipale est actualisée lorsque la municipalité est avisée d'un changement (ajout ou retrait d'une personne ou modification des coordonnées d'un intervenant ou d'un service). De plus, elle est vérifiée annuellement.

2.1.5 Le bottin des ressources

Un bottin des ressources est un répertoire comportant le nom et les coordonnées des personnes ou des organisations pouvant fournir des ressources humaines, matérielles et informationnelles à la municipalité lors d'un sinistre. Il est complémentaire à la liste de mobilisation. Il constitue en quelque sorte un annuaire téléphonique spécialisé pour les membres de l'OMSC. On y retrouve des renseignements portant, entre autres, sur :

- les équipements spécialisés de la municipalité;
- les ressources provenant de municipalités voisines;
- les ressources gouvernementales;
- les fournisseurs privés de services et d'équipements;
- les spécialistes et experts dans différents domaines;
- les organismes bénévoles;
- les gestionnaires de réseaux et d'infrastructures;
- les ressources d'hébergement.

Les options suivantes peuvent être envisagées pour établir ce bottin :

- Deux ou plusieurs municipalités peuvent s'allier pour établir un bottin. Celui-ci peut également être créé à l'échelle régionale.
- Les données qu'il contient peuvent être présentées de différentes façons : par thématique, par type de ressources, par ordre alphabétique, par aléa, etc.
- Il peut être établi sur un seul ou sur plusieurs documents, selon les besoins des membres de l'OMSC (chaque responsable de mission pourrait avoir son propre bottin). Par ailleurs, il est généralement inséré dans le plan de sécurité civile, mais, par commodité, il peut également faire partie d'un document indépendant.

■ La mise à jour du bottin des ressources

Le bottin des ressources est mis à jour une fois par année. À ce moment, il est recommandé de vérifier l'exactitude des données, notamment la disponibilité des services ou des équipements offerts par les fournisseurs.



2.1 Les procédures d'alerte et de mobilisation des intervenants

- ☐ Mettre en place un moyen permettant de recevoir et de traiter un signalement en tout temps;
- ☐ Élaborer un schéma d'alerte et prévoir, à même celui-ci, l'acheminement de l'alerte au MSP;
- ☐ Définir les circonstances justifiant de lancer l'alerte et de mobiliser les intervenants;
- ☐ Dresser une liste de mobilisation municipale et la tenir à jour;
- ☐ Diffuser le schéma d'alerte et la liste de mobilisation aux membres de l'OMSC;
- ☐ Produire un bottin de ressources et s'assurer de sa mise à jour.



Fiche d'information

- [Moyens de diffusion d'une alerte à la population](#)

2.2 Les procédures d'alerte à la population

L'alerte à la population constitue la suite logique de l'alerte et de la mobilisation des intervenants. Toutefois, le déclenchement de l'alerte et de la mobilisation des intervenants ne signifie pas qu'une alerte à la population suivra automatiquement.

L'objectif d'une alerte à la population est de tenir celle-ci en éveil face à une situation réelle ou imminente susceptible de menacer sa sécurité et celle de ses biens. Dans certains cas, des consignes bien précises d'évacuation ou de mise à l'abri sont associées aux mécanismes d'alerte, comme les sirènes, alors que dans d'autres cas, il s'agit plutôt de prévenir les gens concernés d'une situation menaçante pour qu'ils demeurent à l'affût d'informations complémentaires. Ainsi, selon le contexte, une alerte ne signifie pas systématiquement que les citoyens doivent se mettre à l'abri ou évacuer leur résidence.

Les procédures d'alerte à la population prévoient :

- les personnes désignées pour approuver les messages d'alerte à la population, autoriser leur diffusion et lancer l'alerte à la population;
- une liste des circonstances justifiant de lancer l'alerte à la population;
- les moyens permettant de diffuser une alerte à la population.

En parallèle avec ces procédures, des modes et des mécanismes d'information publique doivent aussi être établis (voir section 5) puisque, selon les situations en cause, l'activation de ces procédures pourrait devoir être réalisée conjointement avec d'autres activités de communication.

2.2.1 Les personnes responsables

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* confie au maire, au maire suppléant, au coordonnateur municipal de la sécurité civile, à son substitut ou à toute autre personne que la municipalité peut désigner, si elle le juge nécessaire, les pouvoirs d'approuver les messages d'alerte, d'autoriser leur diffusion et de lancer une alerte à la population.

2.2.2 Les circonstances justifiant l'alerte à la population

L'établissement de ces circonstances vise à permettre aux personnes ayant la responsabilité de lancer l'alerte à la population d'évaluer la pertinence, selon la situation qui prévaut, d'enclencher les procédures établies. Cette liste de circonstances constitue donc un outil d'aide à la décision qui permet de faire des choix éclairés.

Ces circonstances prennent la forme de critères ou de conditions qui, au moment d'un sinistre, peuvent conduire à la décision d'activer les procédures d'alerte à la population, par exemple :

- il est confirmé qu'un aléa réel ou imminent présente une menace pour la vie, la santé et la sécurité des personnes;
- une recommandation d'évacuation ou de mise à l'abri est émise par des ressources municipales spécialisées, des experts externes ou une autre source fiable;
- un aléa réel ou imminent peut causer des dommages considérables aux biens;
- la diffusion immédiate d'une alerte est de nature à permettre aux citoyens d'adopter des comportements pouvant accroître leur protection face à un danger.

2.2.3 Les moyens de diffusion d'une alerte à la population et le contenu du message d'alerte

Pour être en mesure de faire face rapidement à toute éventualité, il convient de déterminer à l'avance les moyens qui seront utilisés pour diffuser une alerte à la population ainsi que les procédures relatives à leur utilisation. Ces dernières permettront à la municipalité de recourir promptement aux moyens de diffusion choisis.

Puisqu'ils visent généralement des clientèles variées et qu'aucun n'est infaillible, plus d'un moyen d'alerte devrait être déterminé pour maximiser les chances de joindre le plus grand nombre possible de citoyens concernés, le moment venu. Il est également recommandé de prévoir l'utilisation combinée de moyens traditionnels et de moyens issus des technologies de l'information et de la communication (TIC). De fait, il n'est pas indiqué de se reposer uniquement sur des moyens issus de technologies plus récentes.

Ces moyens peuvent être sélectionnés selon la taille de la municipalité, ses ressources, ses particularités et les aléas pouvant se produire sur son territoire.

Exemples de moyens traditionnels :

- Sirène;
- Haut-parleurs;
- Porte-à-porte;
- Automate d'appels⁴;
- Médias d'information traditionnels (radio et télévision).

Exemples de moyens issus des TIC⁴ :

- Site Web de la municipalité;
- Systèmes d’alerte et de communication de masse⁵;
- Comptes officiels de la municipalité dans les médias sociaux.

Il est conseillé d’informer les citoyens des moyens prévus pour lancer l’alerte afin qu’ils soient en mesure de comprendre le contexte dans lequel s’inscrit le message d’alerte et de poser les gestes adéquats.

■ Le contenu du message d’alerte

Si les circonstances justifient de diffuser un message d’alerte à la population, celui-ci doit contenir, au minimum, de l’information sur :

- la nature du sinistre en cause : inondation, glissement de terrain, accident mettant en cause des matières dangereuses, incendie de forêt, etc., ainsi que ses effets réels ou potentiels;
- sa localisation : secteurs de la municipalité touchés ou susceptibles de l’être;
- les consignes de sécurité à suivre : gestes à poser rapidement, meilleurs moyens pour obtenir de l’information complémentaire ou subséquente, etc.;
- l’autorité du message (source).

Mise en garde : Pour être pleinement efficaces, certains moyens de diffusion d’une alerte à la population, dont la sirène, requièrent de communiquer de l’information à la population en amont du sinistre. Lorsque l’alerte est lancée, le cas échéant, en utilisant ces moyens, la population concernée est ainsi déjà au fait des consignes de sécurité à suivre, notamment sans qu’aucun message d’alerte lui soit transmis au même moment. Ainsi, une alerte s’adressant à la population n’est pas obligatoirement accompagnée d’un message d’alerte.

■ Québec En Alerte

Le système *Québec En Alerte* est un moyen qui permet au MSP et à Environnement et Changement climatique Canada (ECCC), entre autres, d’alerter rapidement les citoyens lors d’événements qui présentent une menace réelle ou imminente pour leur vie et leur sécurité. Le message d’alerte diffusé par ce système fournit de l’information en vue de réduire les conséquences de l’aléa en cause — ou de prévenir de possibles conséquences — et d’adopter les bons comportements selon l’évolution de la situation.

Ce système peut être considéré comme un moyen complémentaire à ceux mis en place par la municipalité pour alerter la population. Une municipalité peut recourir au système *Québec En Alerte* en contactant le [COG](#)⁶.

⁴ Il n’y a aucune obligation pour une municipalité de se doter d’un automate d’appels ou d’un système d’alerte. Toutefois, dans l’éventualité où la municipalité souhaiterait faire l’acquisition d’un tel moyen pour alerter sa population, il est recommandé d’opter pour un système qui répond au *Profil canadien du Protocole d’alerte commun* (PC-PAC). Le PC-PAC est une norme internationale appliquée dans de nombreux pays. Pour plus de renseignements, consultez le site de Sécurité publique Canada à l’adresse suivante : www.securitepublique.gc.ca/cnt/mrgnc-mngmnt/mrgnc-prprdnss/capcp/index-fr.aspx.

⁵ Les systèmes d’alerte et de communication de masse utilisent divers moyens, dont l’automate d’appels, pour propager, en un temps limité, un message d’alerte à un grand nombre de récepteurs.

⁶ Pour de plus amples informations sur le système *Québec En Alerte* et ses développements futurs, communiquez avec votre [direction régionale de la sécurité civile et de la sécurité incendie](#).



2.2 Les procédures d'alerte à la population

- ☐ Désigner des personnes pour approuver les messages d'alerte, autoriser leur diffusion et lancer une alerte à la population;
- ☐ Définir les circonstances justifiant de lancer l'alerte à la population;
- ☐ Déterminer les moyens qui seront utilisés pour diffuser une alerte à la population.

2.3 La couverture du service d'appels d'urgence 9-1-1

La *Loi sur la sécurité civile* prévoit que toute municipalité locale, à l'exception d'un village nordique, doit s'assurer des services d'un centre d'urgence 9-1-1 ayant obtenu un certificat de conformité délivré par le MSP afin de répondre aux appels d'urgence sur son territoire⁷. Un tel service permet aux citoyens de lancer un appel de détresse ou de faire un signalement aux services d'urgence appropriés.

La très grande majorité des citoyens québécois ont accès au service 9-1-1 en utilisant la téléphonie filaire ou cellulaire. Il est possible toutefois qu'une zone soit desservie uniquement par l'un ou l'autre de ces deux types de téléphonie, ce qui ne pose pas de problème en général.

Dans certains secteurs du territoire québécois, le service 9-1-1 n'est pas accessible par la téléphonie filaire ni par la téléphonie cellulaire. Le cas échéant, il est important de connaître et de cartographier ces zones, de localiser les résidences principales ou secondaires qui s'y trouvent et de documenter les activités récréatives qui s'y pratiquent. Ces renseignements pourront éventuellement permettre aux intervenants de déterminer des pistes de solution adaptées aux différentes situations rencontrées.



Comment fonctionne un centre d'urgence 9-1-1?

Un centre d'urgence 9-1-1 reçoit les appels qui requièrent la mobilisation d'un ou de plusieurs intervenants d'urgence. Le préposé au traitement des appels détermine la nature de l'urgence et la transmet au centre secondaire d'appels d'urgence (CSAU) approprié pour joindre les services d'ambulance, de police ou de sécurité incendie.

Le centre d'urgence 9-1-1 constitue ainsi le point de convergence de tous les appels d'urgence effectués sur le territoire d'une municipalité desservie par les services d'ambulance, de police et de sécurité incendie.

■ Les moyens pouvant être envisagés pour pallier l'absence de services d'appels d'urgence 9-1-1 dans les zones non couvertes par la téléphonie filaire et cellulaire

Les radiocommunications et la téléphonie mobile par satellite demeurent les seules options pouvant être envisagées dans les zones non couvertes par la téléphonie filaire et cellulaire pour pallier l'absence de services d'appels d'urgence 9-1-1.

Le soutien d'un club de radioamateurs peut permettre de disposer d'un système de radiophonie mobile (radiocommunication) dans certains secteurs. Toutefois, la téléphonie mobile par satellite est la seule option pouvant être envisagée dans les zones qui ne sont couvertes ni par la téléphonie cellulaire et

⁷ Le site [Données Québec](http://DonnéesQuébec.ca) dresse la liste des centres d'urgence 9-1-1 qui desservent les différentes municipalités québécoises et le [site Québec.ca](http://siteQuébec.ca) indique ceux qui ont reçu un certificat de conformité.

filaire ni par les radiocommunications. Dans un tel contexte, il est souhaitable de prévenir les organisations susceptibles d'être sollicitées ou mobilisées lors de situations d'urgence.

En parallèle, des messages de sensibilisation peuvent être diffusés aux propriétaires ou occupants des résidences des secteurs non couverts par l'intermédiaire de divers moyens (journaux locaux, kiosques d'information touristique, lieux publics situés près des secteurs non couverts, etc.).

Quand des activités récréatives se déroulent dans un secteur non couvert, la municipalité peut prévoir la diffusion de messages spécifiquement adaptés aux circonstances qui prévalent. Des messages clés et une signature graphique portant sur les comportements sécuritaires à adopter dans de telles circonstances ont été conçus dans le cadre de travaux portant sur les services d'urgence en milieu isolé (SUMI) sous la coordination du MSP. Il est possible de télécharger ce matériel de sensibilisation sur le [site Québec.ca](http://site.Quebec.ca).



2.3 La couverture du service d'appels d'urgence 9-1-1

- ☐ Réaliser une démarche afin de mieux connaître les zones du territoire municipal où le service d'appels d'urgence 9-1-1 n'est accessible ni par la téléphonie filaire ni par la téléphonie cellulaire;
- ☐ Explorer les moyens pouvant être envisagés pour pallier l'absence de services d'appels d'urgence 9-1-1 dans les zones non couvertes par la téléphonie filaire et cellulaire.

SECTION 3



Les mesures générales de protection et de secours

Les mesures générales de protection et de secours couvrent les moyens qui permettent d'assurer la sécurité de la population lors de sinistres. Elles incluent l'ensemble des procédures d'évacuation et de mise à l'abri des citoyens mis en danger par un aléa ainsi que les interventions de secours aux personnes.

Généralement, la planification et la mise en œuvre de ces opérations sont assumées par la mission *Secours aux personnes et protection des biens*, avec la collaboration d'autres missions, dont la mission *Transport*.

■ L'évacuation

L'évacuation consiste à quitter une zone exposée à un aléa réel ou appréhendé pour se soustraire du danger.

■ La mise à l'abri

La mise à l'abri est une mesure appliquée à l'intérieur d'une zone exposée à un aléa réel ou appréhendé. Elle consiste à s'abriter pour se protéger du danger.

La mise à l'abri peut aussi être appelée *confinement*. Ces termes sont interprétés comme étant des synonymes.

■ Les interventions de secours aux personnes

Les interventions de secours réfèrent aux actions déployées en vue de porter assistance aux personnes en danger. Elles ont pour but de localiser et de porter secours aux victimes d'un sinistre.

Fiches d'information

- [Aspects à considérer relativement à l'évacuation de la population](#)
- [Distinction entre l'évacuation et la mise à l'abri](#)

Modèles

- [Fiche pour la caractérisation de la population](#)
- [Itinéraire d'évacuation](#)
- [Fiche d'inscription pour le registre des personnes évacuées](#)

3.1 Les procédures d'évacuation et de mise à l'abri de la population

L'évacuation et la mise à l'abri de toute la population ou d'une partie de celle-ci constituent des opérations qui peuvent nécessiter plusieurs ressources ainsi que la prise en charge de nombreuses personnes pour une période de temps indéterminée. Des procédures peuvent permettre de se préparer à cet égard. Celles-ci prévoient :

- les personnes désignées pour autoriser l'évacuation ou la mise à l'abri de la population;
- les personnes responsables de mener ces opérations;
- une liste des circonstances justifiant l'évacuation ou la mise à l'abri de la population;
- les moyens permettant de diffuser un avis d'évacuation ou de mise à l'abri à la population;
- une planification des opérations d'évacuation.

Il importe de planifier ces procédures avec le plus de précisions possible afin d'être en mesure de les activer rapidement si les circonstances le justifient.

3.1.1 Les personnes responsables

L'exécution des opérations d'évacuation et de mise à l'abri oblige la désignation préalable de deux grandes catégories d'intervenants à qui sont confiées des responsabilités différentes, soit :

- les personnes pouvant autoriser l'évacuation ou la mise à l'abri;
- les personnes responsables des opérations d'évacuation et de mise à l'abri.

■ Les personnes pouvant autoriser l'évacuation ou la mise à l'abri

Ces personnes assument la responsabilité de décider, selon la situation observée ou la recommandation de ressources municipales spécialisées ou d'experts externes, du déclenchement des procédures d'évacuation ou de mise à l'abri de la population. Lorsque la situation justifie de recourir à l'une ou l'autre de ces opérations, l'objectif de la décision s'avère toujours d'assurer avant tout la protection de la population exposée à l'aléa en cause. Les personnes à qui cette responsabilité est confiée sont ainsi appelées, dans un cas, à inciter les citoyens à quitter leur domicile et à évacuer et, dans l'autre, à restreindre leurs déplacements et à s'abriter afin de se soustraire du danger.

Il convient de considérer que ces personnes peuvent être différentes selon qu'il est question d'évacuation ou de confinement. Elles peuvent également être distinctes des intervenants, dont les pompiers et les policiers, qui disposent de certains pouvoirs liés à l'évacuation ou au confinement, ou s'ajouter à ceux-ci.

Étant donné la nature des décisions qu'elles sont appelées à prendre lors d'un sinistre, il est recommandé de désigner des personnes ayant un niveau hiérarchique conséquent. Il peut s'agir, par exemple, du maire, du maire suppléant, du coordonnateur municipal de la sécurité civile et de son substitut.



L'évacuation réalisée en urgence ou de façon préventive

La décision d'évacuer est prise lorsque cette mesure de protection est jugée la plus efficace après analyse de la situation. Dans certaines circonstances, par exemple une situation au cours de laquelle une explosion, une rupture de barrage ou un glissement de terrain est appréhendé ou imminent et où la vie est en danger, cette décision des pompiers ou des policiers vient d'elle-même. Elle se traduit par une évacuation immédiate et urgente. Les citoyens n'ont généralement pas la possibilité de rassembler leurs effets personnels avant de partir (vêtements, médicaments, couches pour bébés, etc.), ce qui peut nécessiter une plus grande prise en charge de ceux-ci une fois l'évacuation réalisée.

Dans d'autres situations, comme lors de la crue graduelle d'un cours d'eau ou d'une panne électrique prolongée, cette décision peut être moins évidente à prendre. Quoi qu'il en soit, la municipalité doit être prête à faire face à toute éventualité. Si elle doit agir en urgence, les procédures d'évacuation planifiées lui seront d'une aide précieuse!

■ Les personnes responsables des opérations d'évacuation et de mise à l'abri

Ces personnes entrent en action lorsque les procédures d'évacuation ou de mise à l'abri de la population établies par la municipalité sont déclenchées. Elles mènent les opérations et voient à leur bon déroulement. Cette responsabilité est généralement confiée aux responsables des services de police ou de sécurité incendie. Ceux-ci peuvent recourir à des ressources spécialisées provenant entre autres de la SQ ou du réseau de la santé et des services sociaux.

Les responsabilités respectives des personnes désignées pour exécuter ces opérations doivent être définies.



Le rôle de la Sûreté du Québec au sein de l'Organisation municipale de la sécurité civile

Les municipalités desservies par la SQ, grâce à une entente conclue entre la MRC et le MSP, peuvent recevoir son assistance dans le cadre de leur démarche de préparation aux sinistres et lors de tels événements. Certains éléments doivent toutefois être pris en compte.

Il convient d'abord de considérer que la SQ ne peut se voir confier la responsabilité de missions municipales. Par contre, il est recommandé qu'elle participe à la planification et à la mise en œuvre de celles-ci, particulièrement en ce qui a trait à la sécurité des personnes et à la protection des biens.

Lors d'un sinistre, selon la nature de l'événement, la SQ doit fournir une assistance policière dans les limites des pouvoirs qui lui sont confiés par la loi. Cette contribution pourrait, dans certaines circonstances, se traduire par une participation aux rencontres de coordination de l'OMSC.

Pour de plus amples informations, les municipalités sont invitées à porter ces questions au comité de sécurité publique de la MRC.

3.1.2 Les circonstances justifiant l'évacuation et la mise à l'abri

Lancer une opération d'évacuation ou de mise à l'abri peut avoir des impacts importants sur les personnes concernées, mais cette décision s'avère la seule véritable option, dans bien des situations, pour assurer la protection de la population. Considérant les enjeux en cause, la décision de recommander l'évacuation ou la mise à l'abri doit donc être prise avec minutie en analysant les avantages et les inconvénients y étant associés.

L'élaboration préalable des circonstances pouvant justifier ces opérations vise à permettre aux personnes qui auront la responsabilité de les autoriser de disposer de critères leur permettant d'évaluer plus aisément la pertinence, selon la situation qui prévaut, d'activer les procédures établies en la matière. Il s'agit donc d'un outil d'aide à la décision.

Ces circonstances prennent la forme de critères ou de conditions qui, au moment d'un sinistre, peuvent conduire à la décision d'activer les procédures d'évacuation ou de mise à l'abri, par exemple :

- il y a une menace manifeste à la vie, à la santé ou à la sécurité des personnes;
- il n'y a pas d'autres moyens valables pour assurer la protection de la population;
- une recommandation est émise à cet effet par les ressources municipales spécialisées ou des experts externes;
- l'opération peut être effectuée de façon sécuritaire.

3.1.3 La caractérisation de la population

Certains groupes présentent des caractéristiques les rendant plus sensibles que d'autres à la manifestation d'un aléa. Ces caractéristiques constituent des facteurs de vulnérabilité susceptibles d'accroître les conséquences des sinistres sur les personnes concernées. Parmi celles-ci, on note particulièrement :

- l'âge des populations (enfants, personnes âgées, etc.);
- la mobilité et les besoins particuliers des citoyens;
- le statut socioéconomique;
- la présence de minorités ethniques et linguistiques;
- la densité de la population.

De même, les types de bâtiments qui pourraient éventuellement faire l'objet d'une évacuation ou d'une mise à l'abri sont multiples (résidences, immeubles d'appartements ou de bureaux, industries, établissements d'enseignement, résidences pour personnes âgées, centres d'hébergement et de soins de longue durée [CHSLD], hôpitaux, centres locaux de services communautaires [CLSC], centres de la petite enfance [CPE] ou garderies privées, etc.). Selon la saison, le jour ou l'heure, les populations se trouvant dans certains de ces bâtiments peuvent devenir plus vulnérables que d'autres en raison des activités qui y sont menées.

Pour évaluer l'ampleur qu'est susceptible d'avoir une opération d'évacuation ou de mise à l'abri et les ressources nécessaires à sa réalisation, ainsi que pour planifier avec plus d'exactitude les services qui devront être offerts par la suite aux personnes sinistrées, la municipalité a intérêt à établir le profil de sa population. L'exercice à réaliser consiste principalement à déterminer les bâtiments ou les secteurs de la municipalité où résident les principaux groupes de personnes plus vulnérables aux aléas susceptibles de se produire. Dans le cadre de cet exercice, elle peut également tenir compte des populations saisonnières, de la tenue d'événements particuliers ou d'activités récréatives spécifiques, etc.⁸

L'exercice peut être effectué de façon sommaire au départ et se raffiner en continu par la suite. À titre d'exemple, cette démarche peut d'abord conduire la municipalité à répertorier les secteurs ou les bâtiments dans lesquels se trouvent des personnes susceptibles de requérir une assistance particulière en cas d'évacuation ou de mise à l'abri, et la mener éventuellement à identifier les citoyens qui ne peuvent se déplacer sans aide ou qui ont un handicap pouvant les empêcher de percevoir l'alerte (handicap auditif, visuel, etc.).

⁸ Il est possible que cet exercice ait été effectué dans le contexte de la réalisation de la démarche d'identification des principaux aléas et facteurs de vulnérabilité, si la municipalité a mené une telle démarche (voir la fiche intitulée [Établir une préparation générale tenant compte des principaux risques de sinistre](#)).

La nécessité de prendre en compte les populations ayant des incapacités modérées ou graves

Au Québec, environ une personne sur dix a des incapacités modérées ou graves et cette proportion est appelée à croître avec le vieillissement de la population. En raison de leurs incapacités, ces personnes sont particulièrement vulnérables si les mesures de réponse aux sinistres ne sont pas adaptées à leur situation particulière.

Pour en savoir davantage, consultez le [feuillet d'information](#) publié par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) à l'intention des municipalités.

Des outils contribuant à la démarche de caractérisation de la population

Dans les schémas de couverture de risques en sécurité incendie produits par les autorités régionales, une section est consacrée au classement des bâtiments présents dans chacune des municipalités en fonction de leur usage. Ceux-ci sont classés selon quatre niveaux de risque lié aux incendies : faible, moyen, élevé et très élevé. De plus, une cartographie localisant ces bâtiments est jointe au schéma.

Dans le même esprit, les schémas d'aménagement et de développement des MRC et les plans d'urbanisme municipaux présentent généralement des informations sur la population municipale pouvant aussi être utiles.

Les municipalités disposent donc d'outils auxquels elles peuvent se référer pour les aiguiller dans leur démarche de caractérisation de la population.

3.1.4 Les moyens de diffusion d'un avis d'évacuation ou de mise à l'abri

Pour être en mesure de se parer à toute éventualité, les moyens de diffusion d'un avis d'évacuation ou de mise à l'abri à la population doivent être déterminés en amont des sinistres. Ces moyens peuvent également être employés pour informer les citoyens des consignes de sécurité à suivre, le cas échéant. Les procédures relatives à l'utilisation de ces moyens devraient également être planifiées afin de pouvoir y recourir promptement en tout temps.

Puisqu'ils s'adressent généralement à des clientèles variées et qu'aucun n'est infaillible, plus d'un moyen doit être déterminé pour maximiser les chances de joindre la population visée le moment venu. Il est aussi recommandé de prévoir l'utilisation combinée de moyens traditionnels et de moyens issus des plus récentes TIC. De fait, il n'est pas indiqué de se reposer uniquement sur des moyens issus de technologies plus récentes.

Les moyens déterminés peuvent être différents pour l'évacuation et la mise à l'abri de la population. Ils peuvent aussi être distincts selon qu'il est question d'une évacuation réalisée de façon préventive ou effectuée en urgence pour laquelle la municipalité dispose de très peu de temps pour informer les citoyens. En outre, ils peuvent être sélectionnés selon la taille de la municipalité, ses ressources, ses particularités et les aléas pouvant se produire sur son territoire.

Les moyens suggérés à la municipalité sont les mêmes que ceux précédemment énumérés au point 2.2.3 du présent guide.

3.1.5 La planification des opérations d'évacuation

La mise en place de procédures spécifiques aux opérations d'évacuation nécessite également de planifier les aspects suivants :

- Les points de rassemblement des personnes évacuées;
- Les moyens de transport pour évacuer la population;
- Les itinéraires d'évacuation;
- Les moyens pour assurer la surveillance à l'intérieur des secteurs évacués;
- Le registre des personnes évacuées;
- Le transport et l'hébergement des animaux de compagnie.

■ Les points de rassemblement des personnes évacuées

Les points de rassemblement des personnes évacuées constituent les premiers arrêts où les citoyens sont incités à se rendre avant d'être redirigés vers un centre de services aux personnes sinistrées, un centre d'hébergement temporaire ou ailleurs. Ils sont généralement situés à des endroits stratégiques sur le territoire municipal. Dans certains cas, le centre de services aux personnes sinistrées peut être l'unique point de rassemblement prévu par la municipalité.

Ces points de rassemblement permettent à la fois d'éviter la dispersion des personnes évacuées et de les recenser. Ce sont des endroits à partir desquels elles reçoivent de l'information concernant la suite de l'opération. Il convient toutefois de considérer que, dans certains cas, les gens évacués se dirigent directement chez des parents ou des amis.

Les facteurs ci-dessous peuvent entrer en ligne de compte pour établir la localisation et déterminer le nombre de points de rassemblement à prévoir :

- Les risques de sinistre connus présents sur le territoire (il peut y avoir différents points déterminés en fonction d'aléas particuliers et des risques y étant associés);
- La disponibilité de lieux offrant une capacité de rassemblement suffisante et sécuritaire;
- La présence de voies de circulation facilement accessibles;
- La caractérisation de la population;
- Les contraintes physiques au déplacement (ponts, routes de gravier, topographie, etc.).

Une municipalité occupant un petit territoire dans lequel sont présents différents risques de sinistre pourrait devoir déterminer plus d'un point de rassemblement. Par ailleurs, une municipalité couvrant un vaste territoire déterminera généralement plusieurs points de rassemblement pour desservir les différents secteurs du territoire.

■ Les moyens de transport et les itinéraires d'évacuation

Le déplacement sécuritaire des personnes évacuées doit être prévu. Pour ce faire, différents moyens de transport peuvent être privilégiés selon la taille, les ressources et les particularités de la municipalité ainsi qu'en fonction de la nature et des caractéristiques des aléas potentiels (véhicules personnels des citoyens, autobus, bateaux, etc.). L'évacuation peut aussi se faire à la marche, si cela s'avère la solution la plus optimale.

Des moyens de transport adapté sont aussi à prévoir pour évacuer les personnes à mobilité réduite ou ayant besoin d'une assistance particulière. Il peut s'agir d'ambulances, de véhicules adaptés ou de tout autre moyen permettant de répondre aux besoins de ces clientèles.

En parallèle, il pourrait s'avérer pertinent de prévoir les différents itinéraires d'évacuation pouvant être empruntés. Ces derniers indiquent le chemin à suivre pour évacuer un secteur de la municipalité de façon sécuritaire et pour se rendre vers d'autres lieux. Dans le contexte de l'établissement d'une préparation générale aux sinistres, la municipalité peut convenir des itinéraires généraux, en tenant compte des principales routes ou voies de circulation sur son territoire. Les éléments suivants peuvent aussi être considérés pour l'établissement de ces itinéraires :

- Le sens de la circulation (directions d'évacuation);
- Les distances à parcourir;
- La durée du trajet (temps d'évacuation estimé);
- Les contraintes physiques au déplacement (ponts, routes de gravier, topographie, etc.);
- Les risques de sinistre connus présents sur le territoire (il peut y avoir différents itinéraires en fonction des zones exposées à des aléas particuliers et aux risques y étant associés).

Pour être en mesure de faire face à diverses situations, plusieurs itinéraires peuvent être établis pour évacuer les différents secteurs de la municipalité de la façon la plus fluide et la plus rapide possible. Ceux-ci peuvent prévoir par exemple l'évacuation des citoyens vers :

- un autre secteur situé à l'extérieur de la zone sinistrée;
- un point de rassemblement des personnes évacuées;
- un centre de services aux personnes sinistrées ou d'hébergement temporaire;
- une autre municipalité.

Les personnes responsables de la mission *Transport* de la municipalité collaborent généralement à l'établissement des itinéraires d'évacuation, notamment en préparant la signalisation requise et en déterminant les moyens de transport nécessaires.

■ Le registre des personnes évacuées

Le registre des personnes évacuées est généralement tenu par les personnes responsables des opérations d'évacuation, lesquelles sont notamment chargées de visiter les secteurs évacués. Il peut être consigné en format papier ou électronique, selon les moyens disponibles.

La tenue de ce registre a notamment pour but de :

- suivre l'évolution de l'opération d'évacuation;
- s'assurer de l'évacuation complète de la zone sinistrée;
- disposer des informations permettant de joindre les personnes évacuées après qu'elles ont quitté leur domicile;
- faire le bilan du nombre de personnes introuvables ou manquant à l'appel;
- faire un bilan sur le nombre total de personnes évacuées.

Il comporte entre autres :

- Les coordonnées des bâtiments visités à la suite d'un avis d'évacuation;
- Le nombre de personnes par adresse (hommes, femmes et enfants);
- La date et l'heure de la visite;
- Le statut des résidents rencontrés (évacués/non évacués);
- Les coordonnées permettant de joindre une personne responsable par résidence évacuée.

L'inscription au registre se fait le plus tôt possible suivant la diffusion d'un avis d'évacuation.

■ **La sécurité des secteurs évacués**

La surveillance des secteurs évacués est un point qu'il convient de ne pas négliger, car l'une des craintes souvent exprimées par les personnes qui refusent d'évacuer leur domicile est d'être victime de vol ou de vandalisme. Il importe pour la municipalité d'être en mesure de rassurer les citoyens en les informant des moyens mis en place pour préserver la sécurité de leur secteur. Les mesures prises permettront également d'éviter le retour inopiné des résidents dans leur domicile alors que les conditions qui prévalent dans les zones évacuées peuvent présenter un danger non seulement pour leur vie ou leur sécurité, mais également pour les intervenants appelés à les secourir.

Les principaux moyens pouvant être mis en place pour assurer la sécurité des secteurs évacués sont :

- L'établissement d'un périmètre de sécurité autour de la zone évacuée et le contrôle de l'accès à différents points;
- La réalisation de rondes de surveillance.

Dans tous les cas, il est important de déterminer les ressources qui seront mobilisées pour mettre en œuvre le moyen choisi. Il peut s'agir de ressources municipales ou privées provenant notamment d'entreprises offrant des services de sécurité.

Si la municipalité a recours aux services de la SQ, cette responsabilité peut, dans certaines circonstances, lui être attribuée. Certaines modalités peuvent toutefois varier selon le milieu, la nature de l'événement et les ententes établies à cet effet.

■ **L'hébergement et le transport des animaux**

Lors d'un sinistre, il arrive que certaines personnes refusent d'évacuer leur domicile parce qu'elles ne veulent pas abandonner leurs animaux de compagnie. Prévoir des lieux de pension pour les accueillir ainsi que des modalités de transports s'avère donc nécessaire. Ces mesures permettront de rassurer ces personnes et de faciliter leur décision d'être redirigées vers un endroit sécuritaire.

Si des exploitations agricoles se trouvent sur le territoire municipal, il peut être judicieux pour la municipalité de sensibiliser les propriétaires à l'importance de prévoir des mesures permettant d'assurer la protection et le transport des animaux de ferme vers un abri temporaire, en cas de sinistre.



Quelques éléments à considérer pour l'élaboration des procédures d'évacuation et de mise à l'abri

- La mise en place des procédures d'évacuation et de mise à l'abri peut nécessiter l'établissement d'ententes avec des fournisseurs. Il est important de conclure ces ententes à l'avance pour éviter d'avoir à les négocier au moment du sinistre.
- En considération des dispositions de l'article 55 de la *Loi sur la sécurité civile*, la municipalité devrait informer les citoyens, par divers moyens (site Web de la municipalité, feuillets d'information, panneau d'affichage, etc.), des procédures prévues en cas d'évacuation ou de mise à l'abri. La diffusion d'information à cet égard les conduira à mieux coopérer et à appliquer correctement les consignes de sécurité requises, s'il y a lieu (moyens qui seront utilisés pour diffuser un avis, localisation des points de rassemblement, itinéraires d'évacuation, consignes applicables, etc.). Cette mesure est d'autant plus pertinente considérant qu'il est en tout temps possible qu'une évacuation ou une mise à l'abri puisse devoir être effectuée en urgence.
- La planification de l'évacuation et du relogement des bénéficiaires d'établissements relevant des centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) est sous leur responsabilité. Toutefois, la municipalité pourrait avoir à leur porter assistance lors de sinistres. Il importe donc de s'assurer, en amont, de la cohérence des procédures établies de part et d'autre.
- Dans certaines circonstances mettant en cause des enjeux communs, la planification des opérations d'évacuation devrait être coordonnée avec celle des municipalités voisines, de la MRC, etc.
- Lorsqu'un avis d'évacuation est lancé, plusieurs raisons peuvent être amenées par les citoyens pour refuser de coopérer. Ils peuvent être motivés par la volonté de :
 - protéger leurs biens contre l'aléa, contre le vol ou le vandalisme;
 - veiller sur un animal de compagnie;
 - préserver leur intimité;
 - conserver leur sentiment de contrôle de la situation;
 - etc.

En principe, une municipalité ne peut ordonner une évacuation. Toutefois, lorsqu'une déclaration d'état d'urgence local (DÉUL), effectuée en conformité avec les dispositions des articles 42 et suivants de la *Loi sur la sécurité civile*, elle peut disposer de ce pouvoir extraordinaire d'ordonner l'évacuation. Il convient d'insister sur le fait que l'adoption d'une DÉUL ne peut se faire que « *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* ».

Enfin, dans certaines circonstances particulières, les forces policières et les pompiers peuvent ordonner l'évacuation d'une personne qui se trouve en danger imminent sur la base des dispositions légales qui encadrent leurs fonctions.



3.1 Les procédures d'évacuation et de mise à l'abri de la population

- ☐ Désigner des personnes pour autoriser l'évacuation ou la mise à l'abri de la population;
- ☐ Désigner des intervenants pour mener les opérations d'évacuation ou de mise à l'abri de la population et définir leurs responsabilités respectives;
- ☐ Définir les circonstances justifiant l'évacuation ou la mise à l'abri de la population;
- ☐ Déterminer les moyens qui seront utilisés pour diffuser un avis d'évacuation ou de mise à l'abri à la population;
- ☐ Déterminer des points de rassemblement des personnes évacuées et faire connaître la localisation de ceux-ci;
- ☐ Prévoir les moyens de transport pour évacuer la population, y compris les clientèles ayant des besoins particuliers;
- ☐ Établir des itinéraires d'évacuation de la population;
- ☐ Prévoir la tenue d'un registre des personnes évacuées;
- ☐ Prévoir des moyens pour assurer la sécurité à l'intérieur des secteurs évacués;
- ☐ Prévoir les moyens de transport pour évacuer les animaux de compagnie ainsi que des mesures pour les héberger.

3.2 Les interventions de secours aux personnes

Un sinistre peut menacer la vie de nombreuses personnes ou compromettre leur santé et leur sécurité. Pour être en mesure de répondre adéquatement à de telles situations, différents moyens sont mis en place, en fonction des ressources disponibles, pour porter assistance aux personnes en danger.



La planification des interventions de secours aux personnes et le schéma de couverture de risques en sécurité incendie

Le schéma de couverture de risques en sécurité incendie établi à l'échelle régionale peut constituer une source d'information importante à l'égard des interventions de secours aux personnes pouvant être menées sur le territoire municipal.

3.2.1 Les types d'intervention de secours aux personnes

De façon générale, au Québec, différentes mesures d'intervention de secours ont été prévues par les municipalités pour porter assistance aux personnes en danger lors d'une situation d'urgence, comme un accident de la route, une personne en danger de noyade ou une personne blessée en forêt. Habituellement sous la responsabilité des services de sécurité incendie, ces mesures peuvent couvrir, entre autres :

- la désincarcération;
- les services de premier répondant;
- la recherche⁹;
- le sauvetage en milieu isolé;
- le sauvetage en espace clos¹⁰;
- le sauvetage vertical;
- le sauvetage sur plan d'eau (sur glace et en eau libre)¹¹;
- le sauvetage en tranchée et effondrement;
- les interventions en présence de matières dangereuses.

Dans le contexte de l'établissement d'une préparation générale aux sinistres, il importe pour la municipalité d'examiner ce qu'il en serait si elle était aux prises avec un sinistre majeur mettant en péril

⁹ Les opérations de recherche de personnes disparues sont de compétence policière. Dans certaines situations, le service de police peut faire appel aux ressources des services de sécurité incendie.

¹⁰ Les interventions de secours menées dans le contexte d'incidents aériens sont sous la responsabilité du ministère de la Défense nationale.

¹¹ Les interventions de sauvetage maritime sont sous la responsabilité de la Garde côtière canadienne.

la vie d'un grand nombre de personnes, par exemple, un séisme, une explosion, un accident industriel ou une tornade. Les mesures d'intervention de secours prévues pour répondre à une situation d'urgence courante seraient-elles suffisantes? Quelles sont les activités menées sur le territoire de la municipalité qui pourraient éventuellement donner lieu à des sauvetages spécialisés? Quels types d'intervention de secours la municipalité serait-elle appelée à déployer, selon les principaux aléas pouvant se produire sur son territoire?

Lorsqu'une municipalité ne peut envisager de faire l'acquisition d'équipements pour les interventions de secours aux personnes et de soutenir la formation nécessaire de ses ressources pour réaliser ces opérations, la signature d'ententes s'avère l'une des options à examiner. Ces dernières peuvent notamment être conclues avec d'autres municipalités, voisines ou plus éloignées, qui disposent de ces moyens de même qu'avec des organisations telles que des équipes spécialisées en recherche et sauvetage.

L'adaptation à un contexte de sinistre majeur des mesures d'intervention de secours aux personnes et la mise en œuvre de celles-ci sont généralement confiées à la mission *Secours aux personnes et protection des biens*.

3.2.2 L'intervention d'urgence hors du réseau routier

De plus en plus d'activités récréatives ou économiques ont lieu en périphérie des centres urbains et en milieu isolé, ce qui renforce la nécessité de porter une attention particulière à l'organisation des services d'urgence hors route. Un bon nombre d'organisations sont visées par cette question, à commencer par les services de sécurité incendie, les services policiers, ainsi que les services ambulanciers.

En vue d'accroître la protection des citoyens dans les secteurs non accessibles par le réseau routier et d'améliorer la desserte des services d'urgence, il s'avère pertinent de mettre en place un protocole local d'intervention d'urgence (PLIU) à l'échelle d'une MRC. Plusieurs régions ont effectué une démarche à cet égard et se sont dotées d'un PLIU. Le document intitulé [L'intervention d'urgence hors du réseau routier : cadre de référence](#) a été élaboré à l'intention des organisations appelées à participer à l'établissement d'un tel protocole. Ce document pose les bases sur lesquelles peuvent s'appuyer les comités formés à l'échelle des MRC pour organiser la desserte des services d'urgence en milieu isolé. Il définit également les rôles et les responsabilités des différents intervenants lors des interventions de sauvetage ainsi que les capacités minimales en matière de formation et d'équipements que doivent posséder les organisations qui participent à ces interventions.

Pour recevoir de plus amples informations, la municipalité peut communiquer avec sa [direction régionale de la sécurité civile et de la sécurité incendie](#).



3.2 Les interventions de secours aux personnes

- ☐ Explorer les pistes de solution pour offrir des services d'intervention de secours aux personnes en fonction des besoins qui peuvent se manifester sur le territoire municipal;
- ☐ Contacter les autorités régionales du MSP afin d'obtenir du soutien dans la mise en place d'un protocole local d'intervention d'urgence et prendre part aux travaux en cours à l'échelle d'une MRC, le cas échéant.

SECTION 4



Le soutien aux personnes sinistrées

Le soutien aux personnes sinistrées et la mise en place de mesures pour combler certains de leurs besoins essentiels sont des aspects primordiaux de la gestion des sinistres, car les personnes sinistrées peuvent se retrouver démunies et être éprouvées de diverses façons. Outre l'incertitude et les perturbations causées par la situation, elles peuvent avoir essuyé des pertes matérielles et financières importantes, subi des blessures et même avoir perdu des parents ou des amis en raison du sinistre. Elles auront besoin d'être renseignées, réconfortées, hébergées, nourries, habillées, etc.

Ainsi, une gamme de services appropriés doit être mise en place pour soutenir les personnes sinistrées, répondre à leurs besoins essentiels et réduire au minimum les impacts humains. Des lieux où ces services seront fournis doivent également être déterminés. Cet aspect de la préparation et de la réponse aux sinistres est généralement confié à la mission *Services aux personnes sinistrées*.

Modèle

- [Fiche d'inscription pour le registre des personnes sinistrées](#)

4.1 La planification des services aux personnes sinistrées

Les six services à mettre en place par la municipalité pour combler les principaux besoins des personnes sinistrées sont ceux :

- de l'accueil et de l'information;
- de l'inscription;
- de l'habillement de secours;
- de l'alimentation;
- de l'hébergement;
- des services généraux.

Dans le contexte de la planification de ces services, il convient de porter une attention aux personnes qui ont des besoins particuliers, dont les personnes à mobilité réduite, les jeunes enfants, les personnes allophones, malentendantes ou ayant une déficience visuelle ou toute autre personne ayant besoin d'une assistance. Des mesures tenant compte de leur situation peuvent être prévues, par exemple :

- une rampe d'accès et des fauteuils roulants;
- un service de traduction ou d'interprète gestuel;
- l'utilisation d'un langage simplifié et de gros caractères sur les panneaux permettant d'identifier les services et lieux dans lesquels ils sont offerts;
- des chaises hautes d'enfant, des tables à langer et une salle d'allaitement.

Les services aux personnes sinistrées peuvent être assumés par la municipalité ou, entièrement ou partiellement, par des organismes. Dans ce dernier cas, il convient de considérer que la municipalité conserve la responsabilité des services offerts sur son territoire. De même, il est important de conclure une entente avec ces organismes afin d'établir les modalités qui s'appliqueront lors d'un sinistre.

4.1.1 L'accueil et l'information

Le service d'accueil et d'information est généralement le premier service offert aux personnes sinistrées. Il leur permet notamment d'obtenir de l'information sur les divers services dont elles peuvent bénéficier.

Pour être en mesure de répondre efficacement aux personnes sinistrées et de les accompagner, le personnel du service d'accueil et d'information doit être informé, pendant toute la durée du sinistre, concernant tout ce qui est mis en place par la municipalité pour faire face à la situation et pour soutenir les citoyens éprouvés. Ce personnel occupe un rôle d'intermédiaire entre les autorités qui gèrent le sinistre et les personnes sinistrées.

4.1.2 L'inscription

Le service d'inscription assure la tenue d'un registre compilant de l'information sur les personnes sinistrées, qu'elles soient évacuées ou non de leur résidence. C'est aussi par l'intermédiaire de ce service que les personnes sinistrées indiquent leurs besoins aux personnes-ressources et sont redirigées, s'il y a lieu, vers d'autres services. En outre, ce service permet à la municipalité d'anticiper les besoins auxquels elle pourrait devoir répondre.

Le personnel nécessaire à la prestation de ce service peut être le même que celui du service d'accueil et d'information, puisque l'inscription des personnes sinistrées s'effectue généralement au moment où celles-ci sont accueillies au centre de services aux personnes sinistrées. Un regroupement de ces deux services est d'ailleurs une option qui peut être envisagée par la municipalité.

■ Le registre des personnes sinistrées

Le registre des personnes sinistrées comporte notamment le nom et l'adresse des personnes sinistrées ainsi que certains autres renseignements personnels (sexe, âge et besoins particuliers). Il contient également leurs coordonnées temporaires, le cas échéant, ainsi qu'un consentement permettant la communication de leurs renseignements. Plus détaillé, il complète ainsi le registre des personnes évacuées (voir point 3.1.5). Il est consigné en format papier ou électronique, selon les moyens disponibles.

Ce registre a pour but de :

- dresser la liste des personnes sinistrées et de connaître leur localisation;
- déterminer les besoins particuliers des personnes sinistrées, de leur apporter l'aide dont elles ont besoin et d'assurer un suivi auprès d'elles;
- faciliter la réunification des familles dispersées et de renseigner parents et amis;
- faciliter l'administration et la gestion des dons;
- dresser un portrait de la situation et d'anticiper les besoins qui devront être comblés à brève échéance;
- fournir une liste au MSP pour le programme d'aide financière.

Considérant l'importance du registre, il est conseillé de prévoir des moyens qui permettront d'inciter les personnes à s'inscrire à ce registre.

4.1.3 L'habillement de secours

Lors d'une opération d'évacuation, il est possible que les personnes aient à quitter leur domicile de façon précipitée, sans vêtements de rechange ni autres biens de première nécessité. Ce service permet de leur offrir des vêtements, des couvertures ainsi qu'une trousse d'hygiène. Il peut être assuré de diverses manières, notamment par l'intermédiaire d'organismes communautaires.

Dans le contexte de la planification de ce service, il convient de considérer que le fait de recevoir des vêtements usagés peut être mal accueilli par certaines personnes sinistrées. Cela peut leur rappeler les pertes qu'elles ont subies et les conditions dans lesquelles elles se retrouvent, ainsi que contribuer à accentuer leur détresse. Il peut ainsi s'avérer préférable de consentir une aide financière pour l'achat de vêtements, laquelle peut être offerte par certaines organisations.

i

Quelques éléments à considérer dans le contexte de la planification et de la mise en œuvre des services aux personnes sinistrées

- La municipalité peut avoir recours à différents organismes pour offrir un soutien aux personnes sinistrées. La Croix-Rouge canadienne, l'Armée du Salut, l'Ambulance Saint-Jean et la Société de Saint-Vincent de Paul sont parmi les organismes qui peuvent être sollicités.
- Lors d'un sinistre, il n'est pas obligatoire de fournir tous les services aux personnes sinistrées planifiés en amont. Les besoins essentiels à combler à ce moment détermineront les services à offrir. Chaque situation est donc différente à cet égard.
- La tenue du registre des personnes sinistrées est essentielle lors d'un sinistre, mais elle doit être réalisée dans le respect des lois en vigueur, notamment la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. La municipalité doit prendre les précautions nécessaires pour s'assurer que les renseignements personnels compilés sont en sécurité et qu'ils servent uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis.
- La municipalité peut être appelée à prêter main-forte aux communautés voisines aux prises avec un sinistre en accueillant les personnes qui ont dû y être évacuées. Dans ce contexte, elle pourrait devoir déployer les services planifiés pour soutenir ses propres citoyens au profit de ceux de municipalités voisines. Comme pour d'autres aspects de la planification de la réponse aux sinistres, les municipalités ont intérêt à signer des ententes d'entraide mutuelle préalablement à ces situations.

4.1.4 L'alimentation

Ce service permet de combler les besoins alimentaires des personnes évacuées, lorsque la situation le requiert. Il peut être offert dans les centres de services aux personnes sinistrées, dans les centres d'hébergement temporaire ou ailleurs, de diverses manières, au choix de la municipalité. À titre d'exemple, une entente peut être conclue avec des restaurateurs, des traiteurs, des cafétérias scolaires (écoles, cégeps, universités), des organismes de bienfaisance ou d'autres entreprises d'alimentation (l'entente établie dans ce cadre prévoit le coût d'un repas, le nombre de repas pouvant être offerts, les heures de service, la facturation, etc.).

Dans le contexte de la planification de ce service, l'inventaire des lieux offrant des services d'alimentation ou de restauration dans la région peut être réalisé et intégré au bottin des ressources. Par ailleurs, il est important de prévoir des mesures pour répondre aux besoins des clientèles qui ont

des contraintes alimentaires comme les nourrissons, les personnes ayant des allergies ou des intolérances alimentaires (arachides et noix, poissons, fruits de mer, œufs, produits laitiers, soya, blé, etc.) ou celles qui doivent suivre une diète spéciale.

4.1.5 L'hébergement temporaire

Le service d'hébergement temporaire a pour but de fournir rapidement un lieu sécuritaire aux personnes évacuées ou sans logement pour une période pouvant varier de quelques jours à plusieurs semaines selon les situations.

Même si l'utilisation d'un centre d'hébergement temporaire doit être prévue, d'autres lieux d'hébergement peuvent être déterminés. Il est d'ailleurs important de considérer qu'il est parfois plus simple et économique, selon la situation, de reloger les citoyens évacués dans des établissements hôteliers plutôt que dans un centre d'hébergement temporaire. Hormis les écoles, les centres communautaires et les centres sportifs qui servent généralement de centres d'hébergement temporaire (voir point 4.2 ci-dessous), ces autres lieux d'hébergement peuvent être, par exemple :

- des hôtels, des motels, des auberges et des gîtes;
- des campings, des bases de plein air et des camps d'été;
- des résidences privées (familles d'accueil).

Pour planifier ce service, l'inventaire des lieux d'hébergement et de leurs caractéristiques peut être réalisé (capacité d'accueil, installations, disponibilité restreinte selon les saisons, etc.). Différentes options d'hébergement peuvent être examinées, qu'elles soient dans la municipalité ou à l'extérieur de celle-ci. Cet inventaire peut être intégré au bottin des ressources.

4.1.6 Les services généraux

Les services généraux fournissent un soutien ponctuel afin de répondre aux besoins non couverts par les autres services offerts aux personnes sinistrées. Il peut s'agir, par exemple, de services :

- de gardiennage d'enfants;
- de soins aux enfants non accompagnés;
- d'animation et de loisirs;
- d'acheminement du courrier.



4.1 La planification des services aux personnes sinistrées

☐ Prévoir la mise en œuvre de services :

- d'accueil et d'information
- d'inscription
- d'habillement de secours et autres fournitures de biens de première nécessité
- d'alimentation
- d'hébergement temporaire
- généraux;

☐ Tenir compte des besoins particuliers de certaines clientèles ainsi que de celles ayant des contraintes alimentaires dans l'organisation des services aux personnes sinistrées.



Fiches d'information

- [Fonctions relatives à l'ouverture et au fonctionnement d'un centre de services aux personnes sinistrées ou d'hébergement temporaire](#)
- [Liste des ressources matérielles suggérées pour un centre d'hébergement temporaire](#)
- [Normes recommandées en matière d'hygiène dans les centres d'hébergement temporaire](#)

4.2 Les centres de services aux personnes sinistrées et les centres d'hébergement temporaire

Certains sinistres peuvent nécessiter l'aménagement de lieux appropriés pour la prestation de services aux personnes sinistrées. Pour être en mesure de répondre promptement à ce besoin, la municipalité doit déterminer à l'avance les endroits où elle pourra offrir ces services. Ces endroits sont appelés *centres de services aux personnes sinistrées* et *centres d'hébergement temporaire*.

■ Les centres de services aux personnes sinistrées

Les centres de services aux personnes sinistrées sont des endroits 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.

■ Les centres d'hébergement temporaire

Les centres d'hébergement temporaire sont destinés à fournir un lieu sécuritaire pour héberger les personnes évacuées.

4.2.1 Le choix des bâtiments

Les centres de services aux personnes sinistrées et les centres d'hébergement temporaire sont généralement aménagés dans des bâtiments permanents. Il peut s'agir entre autres :

- d'un établissement d'enseignement (école primaire ou secondaire, cégep, etc.);
- d'un centre communautaire;
- d'un centre sportif;
- d'une église.

Ces bâtiments peuvent être situés sur le territoire de la municipalité ou à l'extérieur. Tout en tenant compte des considérations géographiques, la municipalité peut ainsi prévoir l'utilisation d'un centre d'une autre municipalité ou d'un centre établi à l'échelle d'une MRC, si cela permet de répondre à ses besoins. De plus, un centre de services aux personnes sinistrées et un centre d'hébergement temporaire peuvent être aménagés dans un même bâtiment, dans la mesure où l'espace disponible le permet. À l'instar de ce qui est indiqué pour le centre de coordination, des critères peuvent être considérés pour orienter le choix des bâtiments à privilégier. Le point 1.2.1 du présent guide peut être consulté pour connaître ces critères. Par ailleurs, si aucun bâtiment permanent ne peut être désigné, il est possible de prévoir l'utilisation d'installations temporaires aménagées dans des lieux appropriés, comme des roulottes mobiles.

Au moins deux emplacements par type de centre sont à prévoir pour avoir une solution de rechange si l'un de ceux-ci ne peut être utilisé lors d'un sinistre ou pour être en mesure de faire face à une évacuation massive de la population qui nécessiterait l'ouverture de plus d'un centre.

Si la municipalité ne détient pas la propriété des bâtiments ou des installations déterminés, une entente est à conclure avec les propriétaires ou fournisseurs afin d'établir les modalités d'utilisation qui s'appliqueront lors d'un sinistre.

i

Quelques principes généraux à considérer concernant l'hébergement temporaire

- À la lumière des situations observées au Québec, il est recommandé de prévoir l'hébergement d'au moins 5 à 10 % de la population totale de la municipalité. Toutefois, les besoins en la matière peuvent varier selon différents facteurs comme :
 - l'autonomie de la population;
 - les conséquences et les circonstances du sinistre;
 - la saison (présence de touristes, tenue de festivals, périodes propices à certains loisirs et activités sportives, etc.).
- Une grande partie des personnes sinistrées sera hébergée par des membres de la famille ou des amis.
- Dans la majorité des cas, les personnes sinistrées préfèrent être hébergées à une distance raisonnable de leur domicile.

Quelques recommandations :

- Héberger rapidement les personnes, car les longues périodes d'attente ont un effet néfaste sur leur sentiment de sécurité, leur bien-être et leur moral;
- Réunir les familles et regrouper dans un même centre d'hébergement les personnes évacuées d'une même communauté ou d'un même quartier;
- Offrir aux personnes évacuées, malgré les contraintes incontournables associées aux centres d'hébergement temporaire, des conditions permettant d'assurer le meilleur confort possible et de préserver leur intimité;
- Consigner des renseignements sur les personnes hébergées (nombre de personnes, leur emplacement, leur nom, leur âge, etc.);
- Assurer le transport des personnes sinistrées entre le centre d'hébergement temporaire et le centre de services aux personnes sinistrées, si nécessaire;
- Réintégrer les personnes sinistrées dans leur résidence ou dans un autre lieu d'habitation le plus tôt possible.

Certaines informations proviennent du document *Service d'hébergement de secours* de l'Agence de la santé publique du Canada.

4.2.2 L'aménagement

Il est conseillé d'obtenir les plans des bâtiments pouvant être utilisés comme centres de services aux personnes sinistrées et centres d'hébergement temporaire en vue de planifier l'aménagement des locaux et de déterminer la disposition des équipements requis pour fournir les services. Le plan d'aménagement réalisé peut illustrer notamment :

- les endroits où seront offerts les services d'accueil, d'information et d'inscription (le poste d'accueil est l'endroit idéal pour procéder à l'inscription des personnes évacuées);
- les installations sanitaires (toilettes, lavabos, installations adaptées aux personnes à mobilité réduite);
- la cafétéria ou l'endroit où sera fourni le service alimentaire;
- les lieux où seront offerts les autres services;
- le local à l'usage des personnes sinistrées pour les télécommunications;
- l'espace réservé (idéalement un local) aux services de premiers soins et aux services psychosociaux;
- le local réservé au personnel œuvrant dans le centre.

Les éléments ci-dessous sont également à prévoir dans les centres d'hébergement temporaire :

- Des aires de repos et de sommeil (plusieurs petites salles fermées ou une grande salle);
- Des douches;
- Une aire de jeux.

Si les centres de services aux personnes sinistrées et d'hébergement temporaire sont aménagés dans les mêmes bâtiments, il est préférable de séparer les activités d'hébergement de celles associées aux autres services en cherchant, autant que possible, à préserver l'intimité des personnes hébergées.

■ Les spécificités relatives aux installations sanitaires

Pour un centre d'hébergement temporaire, l'Agence de santé publique du Canada recommande :

- cinq toilettes pour 75 à 100 personnes et une toilette de plus par tranche de 30 personnes additionnelles;
- une douche pour 50 personnes.

Lorsqu'un bâtiment présente plusieurs caractéristiques intéressantes, mais qu'il ne dispose pas de toutes les installations sanitaires requises relativement à sa capacité d'accueil, il est possible de conclure une entente au préalable avec un fournisseur pour obtenir des installations mobiles, advenant que les conséquences d'un sinistre requièrent l'ouverture d'un centre.

Si toutes les avenues ont été explorées et qu'il est impossible qu'un centre d'hébergement temporaire dispose de douches en quantité suffisante, la municipalité peut, en dernier recours, prévoir l'utilisation de douches situées dans d'autres bâtiments que ceux dans lesquels un tel centre est aménagé, pour autant que le transport des personnes sinistrées vers ces autres lieux soit assuré.

■ Les spécificités relatives aux premiers soins et aux services psychosociaux

Les sinistres provoquent souvent diverses réactions physiques et émotionnelles chez les personnes sinistrées (blessures, peur, angoisse, confusion, insomnie, stress, etc.). Ces réactions peuvent nécessiter une intervention ou une prise en charge par des ressources qualifiées qui proviennent généralement du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) ou du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la région.

Il importe ainsi de prévoir un espace réservé (idéalement un local) dans les centres de services aux personnes sinistrées ou les centres d'hébergement temporaire pour offrir des services de premiers soins et des services psychosociaux.

■ Les spécificités relatives à l'identification visuelle des bâtiments

Une identification visuelle est à prévoir pour faciliter le repérage des bâtiments utilisés comme centres de services aux personnes sinistrées et centres d'hébergement temporaire ainsi que des emplacements où les services seront offerts à l'intérieur de ceux-ci.

En étant conçues à l'avance, les affiches d'identification et la signalisation pourront être rapidement installées aux endroits stratégiques lors de sinistres.

4.2.3 Les ressources matérielles¹²

La mise en place de centres de services aux personnes sinistrées et de centres d'hébergement temporaire requiert diverses ressources matérielles, notamment des formulaires pouvant être requis, du matériel de bureau, des équipements pour les services alimentaires, du matériel d'identification des employés/bénévoles, le plan d'aménagement du centre, le plan de sécurité civile de la municipalité et un journal des opérations. Pour ce qui est plus particulièrement des centres d'hébergement temporaire, des dispositions peuvent être prises pour avoir accès, au moment d'un sinistre, à :

- des lits et des couvertures;
- des trousseaux d'hygiène;
- des fournitures pour bébé et pour les personnes à mobilité réduite;
- du matériel d'urgence;
- du matériel d'entretien;
- des articles de loisirs.

¹² Différents organismes peuvent soutenir la municipalité en ce qui concerne les ressources matérielles nécessaires au bon fonctionnement des centres d'hébergement temporaire. Des ententes peuvent être conclues au préalable entre la municipalité et ces organismes.

4.2.4 Les systèmes de télécommunication

Les personnes touchées par un sinistre ont inévitablement besoin de communiquer avec leurs proches. Plusieurs d'entre elles veulent également amorcer rapidement leurs démarches en vue d'un retour à la normale dans les meilleurs délais (assurances, aide financière, démarche auprès d'entrepreneurs, etc.). Bien qu'une majorité de citoyens dispose désormais de téléphones cellulaires, il est possible qu'en raison d'une surcharge du réseau ou de pannes électriques ou de télécommunications engendrées par le sinistre, les centres de services aux personnes sinistrées ou les centres d'hébergement temporaire soient les seuls endroits permettant d'avoir accès à des moyens de communication. En même temps, les personnes œuvrant dans ces centres peuvent devoir communiquer avec le coordonnateur municipal de la sécurité civile, des responsables de mission ou d'autres intervenants ou organisations. C'est la raison pour laquelle les centres de services aux personnes sinistrées et les centres d'hébergement temporaire devraient disposer de systèmes de télécommunication suffisamment fiables pour assurer le maintien des liens de communication.

Mis à part la téléphonie cellulaire, d'autres systèmes peuvent être utilisés dans ces centres. Il est notamment recommandé de prévoir :

- l'accès à un réseau doté d'un nombre suffisant de lignes téléphoniques filaires ou *IP* (au besoin, la municipalité peut planifier l'installation, dans les bâtiments, de lignes téléphoniques supplémentaires qui pourront être activées au moment d'un sinistre);
- l'accès au réseau Internet;
- l'utilisation d'un autre moyen de télécommunication à l'usage des intervenants en vue de pallier une éventuelle panne ou surcharge des réseaux précédents (radiophonie mobile, réseau des clubs radioamateurs du Québec [RAQ], téléphonie mobile par satellite).

Par ailleurs, en plus des systèmes assurant la communication avec l'extérieur, la mise en place de moyens permettant de diffuser de l'information aux personnes sinistrées à l'intérieur des centres peut également être prévue (système de communication [Intercom], haut-parleurs portatifs, babillard, etc.).

4.2.5 L'ouverture et le fonctionnement

La nécessité d'ouvrir un centre de services aux personnes sinistrées ou un centre d'hébergement temporaire peut rapidement se faire sentir lors d'un sinistre. Il est donc important de planifier leur installation matérielle dans les meilleurs délais possible et d'assurer leur bon fonctionnement par la suite. Prévoir le personnel pour fournir les services aux personnes sinistrées et soutenir les opérations du centre peut permettre de gagner un temps précieux le moment venu (services municipaux ou organismes). Les mesures déterminées devraient entre autres couvrir les moyens qui permettront de préserver de bonnes conditions d'hygiène et de salubrité à l'intérieur des centres.

La planification établie devrait permettre l'ouverture d'un centre de services aux personnes sinistrées dans un délai de moins de deux heures. Toutefois, il n'est pas nécessaire que ce centre dispose, dès son ouverture, de toutes les ressources humaines et matérielles pouvant être requises par la suite pour répondre aux besoins essentiels des personnes sinistrées. Dans les

premières heures, des moyens et des services limités peuvent généralement suffire puisque l'essentiel, à ce moment, est de s'assurer que les personnes sinistrées peuvent se rendre rapidement dans un endroit sécuritaire.

■ **Les modalités d'ouverture des centres de services aux personnes sinistrées et des centres d'hébergement temporaire**

Dans le contexte d'un sinistre, il revient généralement au coordonnateur municipal de la sécurité civile d'évaluer la pertinence d'ouvrir des centres de services aux personnes sinistrées et des centres d'hébergement temporaire. Une fois cette décision prise, le responsable de la mission *Services aux personnes sinistrées* déploie sa mission.

4.2.6 La sécurité des lieux

Il importe de prévoir des moyens pour assurer la sécurité à l'intérieur des centres de services aux personnes sinistrées et des centres d'hébergement temporaire. La quiétude de ces personnes est susceptible d'être compromise par un va-et-vient inutile et dérangement ou encore par la présence de médias. De même, considérant les conditions de stress dans lesquelles se retrouvent généralement les personnes sinistrées, notamment, des mésententes peuvent se produire à l'intérieur d'un centre.

L'accès à ces lieux devrait être contrôlé pour empêcher les personnes non autorisées d'y circuler. Divers moyens peuvent être envisagés pour maintenir la sécurité et l'ordre à l'intérieur des bâtiments tels que :

- des rondes de surveillance effectuées jour et nuit;
- des visites de prévention des incendies planifiées et effectuées à intervalles réguliers (avertisseurs de fumée, extincteurs portatifs, consignes d'évacuation, niveau du monoxyde de carbone, etc.);
- l'indication claire des sorties de secours et l'adoption de mesures pour s'assurer que celles-ci sont libres d'accès en tout temps;
- l'aménagement d'horaires de fonctionnement du centre pour les personnes sinistrées.

4.2.7 Les moyens pour parer à une interruption de l'alimentation électrique

Les sinistres sont susceptibles d'engendrer des pannes électriques de plus ou moins longue durée qui peuvent affecter et compromettre la fonctionnalité d'un centre de services aux personnes sinistrées ou d'un centre d'hébergement temporaire. Une municipalité doit pouvoir parer à ce genre de situation.

Outre l'aménagement des centres dans des bâtiments dotés d'une génératrice, d'autres mesures peuvent être envisagées. Il s'agit globalement des mêmes moyens que ceux pouvant s'appliquer au centre de coordination (voir le point 1.2.7 du présent guide pour plus de précisions).



4.2 Les centres de services aux personnes sinistrées et les centres d'hébergement temporaire

- ☐ Désigner des bâtiments devant servir de centres de services aux personnes sinistrées et de centres d'hébergement temporaire (prévoir l'hébergement temporaire d'au moins 5 à 10 % de la population municipale);
- ☐ Conclure une entente avec les propriétaires des bâtiments s'ils ne sont pas la propriété de la municipalité;
- ☐ Le cas échéant, vérifier s'il est possible d'installer ou de déplacer les centres existants pour éviter qu'ils soient situés dans une zone exposée à un ou des aléas;
- ☐ Prévoir un nombre suffisant d'installations sanitaires (toilettes, lavabos, douches et installations adaptées aux personnes à mobilité réduite);
- ☐ Prévoir les systèmes de télécommunication nécessaires;
- ☐ Prévoir un espace réservé aux services de premiers soins et aux services psychosociaux;
- ☐ Prendre des dispositions afin d'être en mesure d'ouvrir ces centres dans les meilleurs délais;
- ☐ Prévoir le personnel requis pour l'ouverture et le fonctionnement de ces centres;
- ☐ Prévoir des mesures pour assurer la sécurité de ces centres;
- ☐ Prévoir des mesures pour parer à une interruption de l'alimentation électrique survenant dans ces centres.

SECTION 5



Les modes et les mécanismes d'information publique

Les sinistres entraînent des besoins importants d'information publique, tant de la part des citoyens que des médias. De même, la présence éventuelle de journalistes nationaux et même internationaux peut accentuer la pression médiatique sur les instances locales. Face à cette situation, ces dernières peuvent avoir le réflexe de se placer en mode réaction, ce qui les rend susceptibles de perdre le contrôle de l'information et de projeter une image négative ou non conforme à la réalité. Il s'agit d'une des raisons pour lesquelles les communications doivent retenir l'attention des autorités municipales.

Si elles ont été planifiées, les activités de communication seront plus faciles à organiser lors de sinistres, et plutôt que de constituer une contrainte, elles représenteront un outil stratégique indispensable contribuant à la gestion efficace des sinistres. Dans cette perspective, des mécanismes et des procédures devraient être prévus pour permettre la transmission d'informations essentielles aux personnes sinistrées et à la population générale et pour assurer une gestion efficace des relations avec les médias. Cet aspect de la préparation aux sinistres est généralement confié à la mission *Communication*.

5.1 L'organisation de l'information publique

Pour être en mesure de répondre rapidement aux besoins en matière de communication publique au moment d'un sinistre, la municipalité peut élaborer à l'avance certains contenus d'information, préparer divers outils et déterminer les moyens de diffusion qui seront utilisés.



L'équipe de la mission *Communication*

Les ressources associées à la mission *Communication* se composent habituellement du responsable de mission, d'un porte-parole ainsi que d'un ou de quelques relationnistes et préposés aux renseignements. Les municipalités ayant accès à plus de ressources peuvent mettre en place une équipe comprenant également un adjoint aux relations avec les médias et un agent de secrétariat. Il ne s'agit pas ici de constituer une équipe professionnelle dotée de moyens élaborés et coûteux, mais plutôt de s'assurer que les fonctions relatives à l'information publique soient remplies efficacement.

Si la municipalité ne dispose pas des effectifs requis pour combler tous les besoins, elle peut recruter, à l'échelle locale ou régionale, les ressources qui lui sont nécessaires en s'assurant, par exemple, de la collaboration d'autres organisations. À l'échelle régionale, des ententes avec des municipalités mieux pourvues pourraient aussi être une solution. Une mise en commun des ressources entre municipalités, officialisée par une entente intermunicipale, peut constituer une façon avantageuse de pallier un manque de personnel et de moyens. Le recours à des firmes de relations publiques peut aussi être envisagé si cela est possible. Enfin, des ressources gouvernementales peuvent également, en certaines circonstances, apporter un soutien en la matière à la municipalité.



Fiches d'information

- [Consignes de sécurité générales en cas d'évacuation](#)

Modèles

- [Avis d'alerte à la population](#)
- [Avis d'évacuation](#)
- [Avis de convocation des citoyens](#)
- [Avis de mise à l'abri](#)
- [Avis de réintégration](#)
- [Communiqué de presse](#)

5.1.1 Les contenus et les outils de communication

Bien que chaque sinistre présente des caractéristiques et des conséquences différentes, plusieurs messages diffusés à la population et outils de communication utilisés demeurent essentiellement les mêmes, peu importe la nature des événements. C'est donc en tenant compte de cette réalité que la municipalité peut effectuer une certaine planification en matière d'information publique. Dans cette optique, elle est notamment invitée à examiner les avenues ci-dessous pour faciliter sa démarche :

- Effectuer l'évaluation des principaux messages véhiculés lors de sinistres antérieurs et des outils de communication utilisés dans ce contexte (consignes de sécurité, avis d'évacuation, état de situation, communiqués de presse, etc.);
- Procéder à l'adaptation des contenus ou outils d'information publique qu'elle utilise dans ses activités courantes en vue de répondre aux besoins associés aux sinistres (dépliants ou brochures d'information, dossier de présentation de la municipalité, cartes du territoire, etc.).

■ La nature des messages à véhiculer lors de sinistres

Quatre grandes catégories de messages sont généralement diffusées à la population lors de sinistres. L'objet de ces messages évolue tout au long de l'intervention et du rétablissement. Ils couvrent les aspects suivants :

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.).

Selon leur nature, certains des messages véhiculés à la population peuvent être rédigés à l'avance (en tout ou en partie) pour permettre à la municipalité d'être rapidement en mesure de les diffuser lors de sinistres.



Sensibiliser les citoyens en amont des sinistres

- Les citoyens peuvent agir pour assurer leur sécurité et la protection de leurs biens. En posant certains gestes avisés, ils peuvent contribuer à prévenir les sinistres ou du moins à en limiter les conséquences. La municipalité a donc tout avantage à les renseigner sur les bonnes pratiques à préconiser et sur les consignes à suivre.
- Il est notamment conseillé de fournir aux citoyens de l'information sur la préparation d'une trousse d'urgence et leur faire connaître les consignes générales applicables en cas d'alerte, d'évacuation et de mise à l'abri, et ce, pour qu'ils puissent être en mesure de coopérer et de les appliquer correctement, s'il y a lieu.

■ Les outils de communication

Les outils de communication font référence aux différents supports qui permettent de communiquer efficacement de l'information à la population, dont :

- le communiqué de presse;
- l'avis public;
- l'avis de convocation;
- le dépliant ou le feuillet d'information;

- le message vocal préenregistré;
- l’affiche;
- le courriel;
- les messages destinés aux médias sociaux.

Des gabarits ou modèles de ces outils peuvent être conçus à l’avance.

■ **Le processus d’approbation**

Au-delà des contenus et des gabarits d’outils, il est important de déterminer un processus d’approbation des messages diffusés lors de sinistres. Ce processus doit être le plus simple et fiable possible. Cet aspect est souvent négligé, mais il est essentiel. Ce processus prévoit notamment la ou les personnes responsables :

- de la collecte de l’information;
- du traitement de l’information (rédaction des messages dans les outils appropriés);
- de la validation des contenus;
- de l’approbation finale;
- de la diffusion.

5.1.2 Les moyens de diffusion

Les moyens de diffusion font référence aux médias ou moyens utilisés par la municipalité au moment et à la suite des sinistres pour communiquer de l’information d’abord aux personnes sinistrées, mais aussi à l’ensemble de la population. Il convient de déterminer ces moyens en amont de même que les procédures relatives à leur utilisation, de sorte que la municipalité puisse être en mesure de recourir promptement à ceux-ci en tout temps.

Il importe que la municipalité s’assure que les moyens de diffusion choisis permettront de joindre les populations et clientèles visées et qu’ils seront appropriés à la nature des messages à véhiculer au moment et à la suite de sinistres. Il convient notamment de considérer que l’objet et la nature de ces messages évolueront tout au long de la gestion de l’événement, et ce, tant en intervention que lors du rétablissement. Plus d’un moyen devrait être déterminé. Parmi ceux-ci se trouvent la tenue d’une assemblée d’information publique, la diffusion d’information par l’intermédiaire du site Web de la municipalité et des médias sociaux, la diffusion de dépliants d’information, la mise en place d’une ligne téléphonique d’urgence pour les citoyens et le recours aux médias d’information.

■ **La tenue d’une assemblée d’information publique**

L’assemblée d’information publique est l’occasion de faire le point sur la situation et d’apporter des réponses aux questions des personnes sinistrées et des citoyens. Lors de ces séances, la participation des personnes-ressources les plus aptes à exposer la situation et à répondre aux questions devrait être privilégiée.

■ **La diffusion d'information par l'intermédiaire du site Web de la municipalité et des médias sociaux**

Le site Web et les comptes de la municipalité dans les médias sociaux permettent de diffuser rapidement des informations précises à un large auditoire. Ils peuvent être utilisés pour convoquer les journalistes à des activités de presse, publier des documents officiels et afficher des avis. Enfin, ils peuvent servir à confirmer ou rectifier des faits et à calmer le jeu des rumeurs.

Il est important de considérer que ces médias sont désormais incontournables puisqu'ils sont consultés par un nombre croissant de personnes sinistrées, de citoyens et de journalistes, et ce, dès les premiers instants d'un sinistre. Ceux-ci s'attendent à ce que l'événement y soit signalé et qualifié rapidement. Ils devraient donc être alimentés et mis à jour en continu, tout au long du sinistre.

■ **La diffusion de dépliants d'information aux citoyens**

Un dépliant peut contenir plusieurs informations utiles tout en étant facile à distribuer et économique à produire. Il s'agit également d'un document qui peut être conservé à la portée de la main par les citoyens.

■ **La mise en place d'une ligne téléphonique d'urgence pour les citoyens**

Ce service est généralement mis en place pour répondre aux questions des citoyens. Il importe d'être en mesure de le rendre fonctionnel rapidement lorsque nécessaire. Pour ce faire, il est possible de prévoir des lignes téléphoniques d'urgence et de connaître les numéros auxquels elles sont associées.

Les appels reçus peuvent être pris en charge par des préposés aux renseignements. Toutefois, des messages automatisés préenregistrés peuvent aussi être utilisés, par exemple pour informer les citoyens de la tenue d'une assemblée d'information publique ou pour leur diffuser des consignes générales. Le cas échéant, ces messages devraient être courts et faire référence à d'autres sources d'informations pour plus de détails.

■ **Le recours aux médias d'information**

Les médias d'information (radio, télévision, presse écrite ou Web) peuvent constituer d'importants relayeurs d'information. Le point 5.2 ci-dessous aborde ce sujet.



5.1 L'organisation de l'information publique

- ☐ Définir la nature des messages à véhiculer lors de sinistres (contenus pouvant être rédigés à l'avance, notamment les consignes de sécurité applicables lors d'une alerte, d'une évacuation ou d'une mise à l'abri);
- ☐ Préparer des outils de communication (gabarits);
- ☐ Déterminer un processus d'approbation des messages;

- ☐ Déterminer les moyens qui seront utilisés pour diffuser de l'information lors de sinistres;
- ☐ Renseigner les citoyens de façon récurrente sur les consignes générales à suivre lors de sinistres ainsi que sur la préparation d'une trousse d'urgence.

Vous, les médias et l'urgence

Le guide [Vos relations de presse en situation d'urgence](#), publié par Urgence Québec peut aider la municipalité à organiser et à structurer ses activités de presse lors de sinistres. Il présente neuf étapes à suivre lors d'une situation d'urgence pour faciliter le travail avec les médias.

Ce guide se concentre sur l'intervention alors que la section 5 du présent guide aborde la préparation réalisée en amont.

5.2 Les relations avec les médias

S'il est indispensable d'établir, dès le départ, une bonne communication avec les personnes sinistrées et la population générale, il ne faut pas négliger les relations avec les médias d'information, puisqu'ils peuvent s'avérer d'importants partenaires dans le contexte de la réponse aux sinistres. Des mesures devraient donc être planifiées afin de les informer tout au long de l'événement, que ce soit par la publication de communiqués de presse, par la tenue de points de presse ou de conférences de presse, par la réalisation d'entrevues ou encore par la diffusion d'information sur le Web et les réseaux sociaux.

Quelques procédures peuvent être mises en place pour encadrer les relations avec les médias. Celles-ci portent notamment sur la désignation d'un porte-parole et d'un substitut ainsi que sur la détermination d'un lieu pour la tenue des activités de presse. De même, il pourrait s'avérer utile pour la municipalité de créer et de maintenir à jour une liste des médias locaux et régionaux à laquelle elle pourrait recourir lors de sinistres pour convoquer, par exemple, un point de presse ou une conférence de presse.

En outre, des mesures peuvent être prises pour s'assurer de la réalisation d'une veille médiatique au moment et à la suite d'un sinistre en vue de permettre à la municipalité d'ajuster ses modes et mécanismes d'information publique ainsi que d'adapter le contenu de ses communications en fonction des messages véhiculés. Par exemple, de fausses rumeurs ou des informations erronées peuvent circuler dans les médias. La veille médiatique permettra alors à la municipalité d'ajuster ses messages afin de rectifier la situation.

5.2.1 Le porte-parole de la municipalité

Le principal objectif de la mission *Communication* est de s'assurer que de l'information précise et validée soit rapidement et continuellement diffusée aux personnes sinistrées, aux citoyens et aux médias d'information. Plusieurs intervenants peuvent être invités à contribuer en s'exprimant selon leur champ de compétence. Cependant, pour éviter la confusion, il est préférable qu'une seule personne soit autorisée à parler au nom de la municipalité. Habituellement, le maire est la personne tout indiquée pour s'acquitter de cette fonction. À titre de plus haute autorité de la municipalité, il préside les assemblées du conseil municipal et représente une source d'information crédible aux yeux des citoyens.

Le porte-parole accorde des entrevues, donne des points de presse et participe aux conférences de presse. Selon la situation, des responsables et des experts peuvent lui être associés pour faire le point sur des questions particulières ou techniques (coordonnateur municipal de la sécurité civile, coordonnateur de site, responsables de mission, spécialiste de la santé publique, de l'industrie ou du domaine d'activités en cause, etc.).

Compte tenu de l'importance de ce rôle, il est recommandé de désigner un porte-parole substitut en cas d'absence ou d'indisponibilité du porte-parole en titre. En l'absence du maire de la municipalité, le maire suppléant pourrait agir comme porte-parole de la municipalité.

5.2.2 Le lieu pour la tenue des activités de presse

Pour éviter que les activités de presse (conférences et points de presse, séances d'entrevues, etc.) ne se déroulent dans un lieu qui pourrait compromettre ou perturber le bon déroulement des opérations ou la coordination de l'événement, il est conseillé de prévoir un lieu pour la tenue de celles-ci. Dans l'éventualité d'un sinistre majeur mobilisant plusieurs médias, c'est à cet endroit, habituellement nommé *centre de presse*, que les journalistes prendront l'habitude de se rendre pour obtenir les dernières informations sur l'évolution de la situation, les horaires des points de presse ou des conférences de presse, solliciter des entrevues ou faire part de toute autre demande liée à leur travail. Lors d'un sinistre, il est souhaitable qu'un membre de l'équipe de la mission *Communication* soit présent dans ce centre pour accueillir les journalistes et les accréditer.

Il est recommandé de prévoir un endroit accueillant et suffisamment vaste pour permettre la tenue d'une conférence de presse. Normalement situé à proximité du centre de coordination, ce centre est généralement équipé d'un accès au réseau Internet, d'un système de sonorisation, de prises de courant pour les journalistes et de quelques bureaux. Il est aussi préférable de prévoir un local de substitution, au cas où le premier serait inutilisable¹³.

En outre, il est indiqué de prévoir du matériel visuel pour les points de presse ou les conférences de presse (cartes de la municipalité, affiches pour préciser l'emplacement du centre de presse ou annoncer la tenue d'un point de presse ou d'une conférence de presse, etc.).



5.2 Les relations avec les médias

- ☐ Désigner le porte-parole de la municipalité et son substitut;
- ☐ Déterminer un lieu pour la tenue d'activités de presse;
- ☐ Dresser une liste des médias locaux et régionaux et insérer celle-ci dans le bottin des ressources;
- ☐ Prévoir la réalisation d'une veille médiatique.

¹³ Le guide [Vos relations de presse en situation d'urgence](#) recommande de choisir un lieu près du site du sinistre accessible aux véhicules de transmission des médias. Idéalement, il est privilégié de choisir l'intérieur d'un édifice, car la prise de son est meilleure, l'accès offre un meilleur contrôle et la météo ne viendra pas influencer la tenue des activités. De plus, les médias pourront y installer durablement leur matériel.

SECTION 6



Le maintien des services essentiels et le rétablissement à la suite d'un sinistre

La planification des mesures destinées au maintien ou à la restauration des services essentiels ainsi que de celles visant à assurer un rétablissement optimal à la suite de sinistres constitue un aspect parfois négligé de la préparation municipale. Or, des lacunes à cet égard sont susceptibles d'accroître les conséquences des sinistres et de retarder le retour à la normale.

Cette section présente donc une vue d'ensemble des mesures qui peuvent être établies pour maintenir ou restaurer les services essentiels de la collectivité lors d'un sinistre ainsi que pour favoriser un prompt retour à une vie et à un fonctionnement le plus normal possible à la suite d'un tel événement.

6.1 Les services essentiels prioritaires

Les services essentiels sont ceux dont la perturbation peut mettre en péril la vie, la sécurité, la santé ou le bien-être économique d'une collectivité ou d'une partie de celle-ci. En raison de leurs fonctions et des besoins auxquels ils répondent, ces services jouent un rôle central dans la vie et le fonctionnement des communautés. Leur interruption ou leur défaillance peut découler d'un sinistre ou être à l'origine de celui-ci.

Considérant les conséquences graves que l'indisponibilité prolongée des services essentiels est susceptible de provoquer, il importe pour les gestionnaires qui en sont responsables (municipalités, organisations gouvernementales ou parapubliques ou entreprises privées) de prévoir des mesures destinées à assurer leur maintien lors de sinistres ou à limiter la durée de leur interruption. Cette préoccupation d'assurer la protection et le maintien des services essentiels s'inscrit habituellement dans le cadre d'une démarche permanente de continuité des activités établie en complémentarité avec les autres mesures de gestion des risques de sinistre mises en place par l'organisation concernée.

Dans le contexte de l'établissement par la municipalité d'une préparation générale aux sinistres, la démarche effectuée devrait d'abord consister à identifier les services municipaux jugés essentiels et à déterminer ceux qui devraient être traités en priorité.

Selon les milieux, les services essentiels assumés par les municipalités peuvent couvrir, par exemple :

- l'approvisionnement en eau potable;
- la sécurité incendie;
- la police;
- le système d'appels d'urgence 9-1-1;
- la voirie et le réseau routier;
- le transport collectif;
- la collecte des ordures;
- le traitement des eaux usées;

- le réseau d'égout;
- l'information publique.

Bien que tous ces services puissent être jugés essentiels, certains s'avèrent plus cruciaux quant aux impacts de leur interruption ou de leur défaillance à court terme sur la vie, la sécurité et la santé des populations ainsi que sur le fonctionnement et le bien-être économique d'une collectivité. À titre d'exemple, l'interruption de l'approvisionnement en eau potable dans une communauté est susceptible d'avoir des effets beaucoup plus immédiats que celle de la collecte des ordures.

L'identification des services essentiels jugés prioritaires dans une municipalité peut être influencée par plusieurs facteurs en fonction notamment du contexte et des réalités du milieu. Pour chacun de ceux-ci, il est recommandé d'établir des mesures pour assurer leur maintien ou leur restauration rapide lors de sinistres ou, du moins, pour limiter les conséquences les plus importantes pouvant être occasionnées par leur interruption ou leur défaillance.



Gérer une pénurie ou une contamination de l'eau potable

Les pénuries et la contamination de l'eau potable peuvent être l'une des conséquences associées à la manifestation de plusieurs aléas. Elles peuvent également être à l'origine d'un sinistre au sein d'une collectivité et constituer la cause première de celui-ci.

C'est donc en considérant cette réalité ainsi que l'importance de l'eau potable dans la vie de tous les jours que des [fiches sont mises à la disposition de la municipalité pour la soutenir dans le développement de sa capacité de réponse à une problématique d'approvisionnement en eau potable](#). Ces fiches permettent de répondre aux diverses situations et aux nombreux besoins pouvant être associés aux pénuries ou à la contamination de l'eau potable, et ce, en tenant compte des réalités différentes selon les milieux.

Pour en savoir plus, consultez le site Québec.ca.

6.1.1 Les mesures de maintien ou de restauration

Pour combler les besoins primaires de la communauté et assurer la continuité des services essentiels prioritaires déterminés par la municipalité, trois grandes catégories de mesures peuvent être établies. Il s'agit des mesures visant à :

- maintenir les services essentiels;
- assurer rapidement leur restauration en cas d'interruption ou de défaillance;
- mettre en place des moyens de substitution pour pallier les besoins critiques ne pouvant être comblés autrement.

■ Les mesures de maintien

Ces mesures visent à assurer le maintien des services essentiels à un niveau de service minimal acceptable sur les plans de la sécurité, de la santé et du bien-être économique de la collectivité. Les services ainsi préservés peuvent être légèrement perturbés, mais ils ne subissent pas d'interruption significative.

■ Les mesures de restauration

Ces mesures ont pour but de remettre en état les services essentiels qui ont subi une interruption ou qui connaissent des défaillances, et ce, dans un délai acceptable sur les plans de la sécurité, de la santé et du bien-être économique de la collectivité.

■ Les moyens de substitution

Lorsque les services essentiels prioritaires subissent une interruption et qu'ils ne peuvent être restaurés dans un délai acceptable, des moyens de substitution peuvent être mis en œuvre afin de combler les besoins primaires des bénéficiaires de ces services. Il s'agit alors d'établir des moyens qui, bien que différents de ceux couramment utilisés, permettent d'assurer la continuité du service, à tout le moins de façon minimale. Ceux-ci n'offrent généralement pas la même efficacité et ne couvrent pas tous les aspects des moyens courants, mais ils permettent néanmoins de répondre aux besoins élémentaires.

Dans le contexte d'une préparation générale aux sinistres, la municipalité devrait accorder une attention particulière à la mise en place de moyens de substitution pour les services essentiels municipaux prioritaires qui répondent à des besoins primaires de la communauté et qui sont susceptibles d'être interrompus ou perturbés lors de la manifestation de plusieurs types d'aléas ou catégories de sinistres. Pour leur part, les mesures de maintien ou de restauration, définies ci-dessus, sont généralement déterminées à la suite d'une appréciation des risques et sont adaptées aux types de défaillance qui peuvent survenir.

À titre d'exemple de moyens de substitution, la municipalité peut prévoir pallier :

- une pénurie d'eau par l'achat d'eau potable embouteillée ou en vrac et par l'utilisation d'eau brute pour assurer la sécurité incendie;
- l'indisponibilité de son service de sécurité incendie par la conclusion d'une entente d'entraide intermunicipale;
- la fermeture d'un tronçon routier important par l'établissement d'un itinéraire de détour ou l'utilisation de moyens de transport autres que routiers pour l'acheminement de marchandises essentielles et le déplacement des secours.

La réalisation de cette démarche par la municipalité vise ainsi à mettre en place des mesures destinées à assurer le maintien ou la restauration de ses services essentiels prioritaires. Par ailleurs, les instances municipales devraient également considérer que l'interruption ou la défaillance de services essentiels prioritaires relevant d'organisations externes (gouvernement, organisations parapubliques, entreprises privées) peut aussi avoir des conséquences importantes sur ses propres services essentiels et sur toute sa communauté. Ces services sont associés notamment aux secteurs de l'énergie, de la finance, de l'alimentation, de la santé, des télécommunications, des transports et de l'économie.

Bien que la mise en place de mesures de maintien ou de restauration pour ces services ne relève pas de sa responsabilité, la municipalité peut tout de même évaluer les conséquences pouvant

être occasionnées, sur son territoire, par l'interruption ou la défaillance des services qui sont les plus cruciaux. On pense tout particulièrement à ceux liés à l'électricité, aux télécommunications ainsi qu'au transport des personnes et des marchandises.

En fonction des conséquences potentielles pouvant être établies, des moyens de substitution peuvent permettre de pallier l'interruption de ces services clés et de combler les besoins de base leur étant associés. Déjà, la réalisation de certaines mesures, abordées dans les sections précédentes, aura permis à la municipalité de faire face notamment à :

- une interruption de l'alimentation électrique sur son territoire en prévoyant l'utilisation de centres de coordination et de services aux personnes sinistrées ou centres d'hébergement temporaire pouvant disposer de génératrices (voir les mesures proposées aux sections 1 et 4 pour parer à une panne électrique);
- la défaillance d'un moyen de diffusion d'une alerte à la population en prévoyant l'utilisation de plus d'un moyen issu de technologies différentes;
- une panne d'un moyen ou d'un réseau de télécommunications en ayant recours à un autre moyen ou réseau tel que le RAQI ou des téléphones satellites (voir les moyens proposés aux sections 1, 2 et 4 pour combler les besoins essentiels liés aux télécommunications).

6.1.2 Les renseignements relatifs aux gestionnaires des services essentiels non municipaux

Lors de sinistres, il pourrait être approprié — voire essentiel — pour la municipalité de communiquer avec les gestionnaires des réseaux et infrastructures essentiels publics, parapublics ou privés présents sur son territoire afin de leur transmettre une alerte, d'échanger de l'information ou de coordonner les actions déployées de part et d'autre.

Dans cette perspective, la municipalité est invitée à inscrire, dans son bottin des ressources, les coordonnées des gestionnaires responsables des services essentiels autres que municipaux offerts sur son territoire, notamment des entreprises de distribution d'électricité, de gaz naturel, de transport et de réseaux de télécommunications, et ce, afin d'être en mesure de les joindre.



6.1 Les services essentiels

- | | |
|---|--|
| ☐ Identifier les principaux services essentiels fournis par la municipalité et déterminer ceux qui sont considérés comme prioritaires; | ☐ Déterminer les services essentiels relevant d'organisations externes dont l'interruption ou la défaillance peut avoir un impact majeur sur la communauté et établir des moyens de substitution pour combler les besoins primaires auxquels ils répondent; |
| ☐ Prévoir des mesures pour maintenir ou restaurer ces services au moment et à la suite d'un sinistre; | ☐ Disposer du nom et des coordonnées des gestionnaires des services essentiels autres que municipaux offerts sur le territoire municipal. |



Fiche d'information

- [Aide-mémoire en vue de la réintégration](#)

Modèles

- [Fiche d'évaluation pour le débriefage opérationnel](#)
- [Horaire de réintégration](#)
- [Tableau pour le suivi des recommandations émises lors d'un retour d'expérience](#)

6.2 Le rétablissement

Outre la planification des éléments liés à l'intervention, une préparation générale aux sinistres devrait permettre d'établir les conditions qui favoriseront le rétablissement le plus complet et rapide possible de la collectivité touchée. Le rétablissement réfère à l'ensemble des décisions et des actions prises à la suite d'un sinistre pour restaurer les conditions sociales, économiques, physiques et environnementales de la collectivité et pour réduire les risques. Sa durée et sa complexité peuvent dépendre de plusieurs facteurs, dont :

- de l'état de préparation de la municipalité en amont du sinistre;
- des conditions qui prévalaient dans le milieu;
- de l'étendue des dommages;
- de la nature des besoins à combler;
- de la disponibilité des ressources;
- de la structure organisationnelle en place;
- du contexte politique;
- de l'engagement de la communauté.

Le rétablissement requiert des instances municipales la mise en place d'un processus qui permettra de rendre disponibles, dans les meilleurs délais, des informations, des ressources et des services spécialisés aux individus, aux familles et à la communauté devant favoriser un retour le plus rapide possible à un niveau de fonctionnement adéquat et optimal. Ce processus devrait entre autres miser sur la coordination des actions et sur la concertation des nombreux intervenants qui y sont engagés, en plus de pouvoir s'adapter aux besoins changeants ou évolutifs des personnes et des populations sinistrées. Par ailleurs, il devrait également représenter une occasion de tirer des enseignements de la situation ainsi que de réduire les risques de sinistre, notamment par la réalisation de retours d'expérience.



Le rétablissement, une occasion pour la municipalité d'accroître sa résilience!

Au-delà des conséquences dommageables qui en résultent, les sinistres peuvent constituer une occasion d'apporter des changements bénéfiques dans la municipalité. Au moment du rétablissement, ils peuvent notamment permettre :

- d'établir des mesures de prévention pour éviter la répétition du sinistre ou atténuer les conséquences d'événements futurs;
- de faire le point sur l'efficacité des mesures de préparation en place en vue de les bonifier;
- de sensibiliser l'ensemble des acteurs à l'importance de tenir compte des risques de sinistre dans leurs activités courantes et dans l'élaboration de projets de développement.

Quelques éléments à considérer pour la planification du rétablissement

Le rétablissement s'appuie sur la mise en œuvre de mesures destinées à répondre aux multiples besoins qui peuvent survenir à la suite d'un sinistre : physiques, psychologiques, financiers, matériels, techniques ou informationnels. La planification par la municipalité des mesures liées au rétablissement dans le contexte d'une préparation générale ne peut couvrir tous ces besoins. Cela s'explique d'abord par le fait qu'il s'agit d'une préparation *tous risques* qui ne peut être adaptée aux conséquences potentielles associées à chacun des aléas susceptibles de survenir sur le territoire municipal.

Il convient également de souligner que même dans le cas d'une préparation aux sinistres adaptée à des risques particuliers, aux aléas en cause et à leurs conséquences potentielles, la planification des mesures de rétablissement peut difficilement couvrir tous ces besoins. Dans la vaste majorité des situations, la municipalité devra, à la suite d'un sinistre, avoir la souplesse d'adapter, voire de bonifier, la planification établie en amont en fonction des besoins observés et des conséquences effectives de ce sinistre. À ce moment, l'analyse des enjeux en cause et des priorités à établir en fonction des besoins réels observés permettra à la municipalité de prendre des décisions éclairées en vue d'un rétablissement optimal de la situation.

Un autre élément à considérer dans la planification du rétablissement repose sur le fait que certaines mesures pouvant être requises dans ces circonstances ne sont pas du ressort de la municipalité. Elles peuvent relever de la responsabilité ou de l'expertise d'autres organisations publiques, parapubliques ou privées.

En dépit des limites et contraintes énoncées ci-dessus, plusieurs mesures de rétablissement peuvent être établies par la municipalité en amont des sinistres afin de répondre aux besoins communs et prévisibles observés à la suite de ces événements. Certaines de ces mesures s'inscrivent dans la continuité de celles établies pour les interventions, comme les modalités d'organisation, le soutien aux personnes sinistrées et l'information publique, alors que d'autres sont destinées à répondre à des besoins propres au rétablissement.

Enfin, il convient de considérer que la planification réalisée en amont des sinistres et les décisions prises à la suite de ceux-ci devraient être guidées par le souci d'agir dans la perspective :

- de réduire les risques de sinistre;
- de favoriser le développement durable de la collectivité;
- de tenir compte des conditions et des risques appelés à évoluer sous l'effet des changements climatiques.

6.2.1 Les besoins à combler à la suite d'un sinistre

À l'instar de ce qu'il en est pour les mesures d'intervention mises en place, la municipalité devrait pouvoir assurer la coordination des mesures ainsi que la concertation des intervenants requis pour combler les besoins associés au rétablissement. Pour ce faire, elle peut d'abord déterminer les missions de son OMSC, les personnes responsables ainsi que les autres ressources qui seront nécessaires pour assumer ces responsabilités (personnel, spécialistes, équipements, etc.). La structure et les modalités d'organisation du rétablissement peuvent s'inscrire directement dans le prolongement de celles prévues pour les interventions ou être adaptées, au besoin.

Parmi les besoins découlant des sinistres auxquels la municipalité est susceptible de faire face durant la période de rétablissement, il y a notamment :

- la sécurisation des lieux;
- l'information publique (s'inscrit dans la continuité des mesures prévues à la section 5);

- le soutien aux personnes et familles sinistrées : la réunion des familles dispersées, le relogement des personnes évacuées à plus long terme, l'assistance pour la préparation des demandes d'aide financière ou réclamations d'assurance, la gestion de l'aide humanitaire et des dons, etc. (s'inscrit dans la continuité des mesures prévues à la section 4);
- la levée des mesures de protection : la réintégration des personnes évacuées, la fin de la mise à l'abri, etc. (s'inscrit dans la continuité des mesures prévues à la section 3);
- la restauration des services et des fonctions de la municipalité (s'inscrit dans la continuité des mesures prévues à la section 6.1);
- la réalisation d'un bilan de la situation et l'évaluation des dommages;
- le nettoyage, la décontamination et l'enlèvement des débris;
- la démobilisation des intervenants engagés dans l'intervention (s'inscrit dans la continuité des mesures prévues à la section 2);
- la mobilisation des intervenants requis pour le rétablissement non engagés dans l'intervention;
- la préparation des dossiers municipaux visant la formulation d'une demande d'aide financière ou d'une réclamation d'assurance;
- la restitution d'archives et des documents essentiels au fonctionnement administratif de la communauté;
- la reconstruction.

Dans la perspective de répondre à ces nombreux besoins, il est recommandé à la municipalité de prévoir la mise en place, s'il y a lieu, de centres de soutien au rétablissement. Elle peut également évaluer la possibilité d'assumer, en tout ou en partie, la gestion du programme général d'aide financière mis en place par le gouvernement. Enfin, elle devrait prévoir des modalités d'organisation particulières au rétablissement à plus long terme.

■ Les centres de soutien au rétablissement

L'établissement de centres de soutien au rétablissement, aussi appelés *bureaux de rétablissement* dans certains milieux, apparaît pertinent particulièrement dans le cas de sinistres majeurs à la suite desquels un nombre significatif de personnes sont sinistrées.

Établis selon le principe du *guichet unique* et pouvant être instaurés à l'échelle intermunicipale ou régionale, ces centres visent à permettre aux personnes sinistrées d'obtenir, en un seul lieu, des réponses à leurs questions et de combler leurs besoins d'information et de soutien. Ils constituent en quelque sorte le prolongement, pour la période du rétablissement, des centres de services aux personnes sinistrées, dont il est question à la section 4.

Mis en place si nécessaire avec la collaboration de l'ORSC, ces centres peuvent réunir, en fonction des enjeux constatés et des besoins, des ressources de divers services municipaux ou de diverses unités, d'organisations communautaires, de ministères ou d'organismes gouvernementaux ou d'entreprises privées (inspecteurs municipaux, urbanistes, bénévoles de la Croix-Rouge canadienne, ressources gouvernementales offrant un soutien pour les demandes d'aide financière, pour la santé, etc.).

i

L'impartialité du débriefage opérationnel

Le succès d'une séance de débriefage opérationnel repose sur la qualité, l'objectivité et l'exactitude des informations recueillies. C'est la raison pour laquelle la municipalité devrait mandater une personne qui n'a pas été directement impliquée dans le sinistre pour animer ces séances.

La municipalité peut confier la réalisation d'un débriefage opérationnel à une organisation externe.

■ La gestion du programme d'aide financière

Si la municipalité le souhaite, elle peut prendre des dispositions en vue d'assumer entièrement ou partiellement, auprès de ses citoyens sinistrés, la gestion du programme général d'aide financière en cas de sinistre mis en place par le gouvernement. En misant sur les liens de proximité entre elle et ses citoyens, cette mesure volontaire, que rend possible la *Loi sur la sécurité civile*, est susceptible de faciliter le traitement des demandes d'aide financière des personnes sinistrées. Pour être appliquée, cette mesure doit toutefois faire l'objet d'une entente entre les instances municipales concernées et le MSP.

■ Les modalités d'organisation particulières à plus long terme

Considérant que le rétablissement à la suite d'un sinistre est susceptible de s'étendre sur plusieurs semaines, voire des mois ou des années dans certains cas, il peut être approprié, pour la municipalité, de prévoir les modalités d'organisation particulières s'inscrivant dans un horizon à plus long terme et par lesquelles les enjeux relatifs à la reconstruction et à l'aménagement du territoire, notamment, seront traités. Ces modalités peuvent concerner par exemple :

- la désignation de ressources ou la mise en place d'un comité responsable du rétablissement ou plus spécifiquement de la reconstruction (personne responsable, composition du comité, mandat, etc.);
- le passage de la gestion du sinistre de l'OMSC à l'organisation administrative habituelle de la municipalité (à partir de quel moment ou en fonction de quels critères la gestion de la situation devrait-elle passer de l'OMSC à la structure administrative courante?).

Dans le contexte où la municipalité doit, à la fois, assurer son rétablissement et reprendre progressivement ses activités courantes, l'élaboration de ces modalités lui permettra, le moment venu, de disposer des ressources et des moyens nécessaires à la gestion de la situation.

6.2.2 Le retour d'expérience

Le retour d'expérience consiste en un processus collectif structuré de réflexion qui permet de tirer des enseignements en vue de réduire les risques de sinistre et d'accroître la résilience de la collectivité. Il peut être mené à la suite de sinistres de toute nature, de situations d'urgence, de la tenue d'exercices préparatoires aux sinistres ou, de façon générale, à la suite de la réalisation de la plupart des activités en sécurité civile.

■ Le débriefage opérationnel

Dans son ensemble, le retour d'expérience est une démarche qui peut comprendre plusieurs activités (séances de verbalisation, débriefages psychologiques, débriefages opérationnels à chaud, débriefages opérationnels à froid, entrevues, sondages, analyse de documents divers, etc.). Dans le cadre d'une telle démarche, des réflexions peuvent être réalisées sur des aspects spécifiques ou sur des thèmes globaux. La mise en place de comités de partenaires ou l'établissement d'autres mécanismes sont généralement nécessaires pour effectuer ces activités.

Dans le contexte d'une préparation générale aux sinistres, il est opportun d'insister davantage sur le débriefage opérationnel, car c'est au cours de celui-ci que l'efficacité des mesures de

préparation en place est évaluée et que des pistes d'amélioration sont suggérées, le cas échéant. Au cours de ce type de débriefing, des renseignements sont recueillis à l'aide d'une fiche d'évaluation sur différents aspects de l'intervention et du rétablissement. Par la suite, ils sont analysés afin de proposer des recommandations.

■ Le rapport de débriefing et le suivi des recommandations

Lorsque l'analyse des informations recueillies est achevée, un rapport de débriefing est rédigé afin d'établir clairement les constats qui s'en dégagent et d'assurer le suivi des recommandations émises. Ce rapport est généralement déposé aux autorités municipales et transmis, le cas échéant, aux organisations concernées.

Une attention particulière doit être accordée à la mise en œuvre des recommandations, car c'est par celles-ci que la municipalité pourra bonifier ses façons de faire et améliorer sa réponse aux sinistres. À cet effet, un tableau de suivi des recommandations peut être élaboré et des ressources mandatées pour en assurer le suivi. Ce tableau peut proposer une priorisation des recommandations qui tient compte de leur nature, de leur faisabilité et des ressources disponibles. Il peut être déposé auprès du conseil municipal ou d'autres autorités concernées et un suivi devrait être effectué de façon régulière auprès de l'OMSC afin de s'assurer de l'application des recommandations.



6.2 Le rétablissement

- | | |
|---|--|
| ☐ Définir les mandats devant être assumés par les responsables de mission dans le contexte du rétablissement; | ☐ Prévoir des modalités d'organisation particulières au rétablissement à plus long terme; |
| ☐ Désigner d'autres personnes responsables et prévoir les ressources nécessaires pour répondre aux besoins associés au rétablissement; | ☐ Mandater une personne pour s'assurer de la réalisation des retours d'expérience à la suite de sinistres et du suivi des recommandations émises dans le contexte de ceux-ci. |

SECTION 7



La formation et les exercices en sécurité civile

L'efficacité de la réponse aux sinistres dépend directement de l'expertise et des compétences des intervenants. Chacun devrait pouvoir compter sur une formation appropriée afin de posséder les connaissances et de perfectionner les habiletés nécessaires à ses fonctions.

Des efforts constants sont également à déployer pour améliorer ou maintenir la capacité de réponse de la municipalité aux sinistres. Plusieurs actions peuvent être réalisées dans cette perspective, dont la tenue d'exercices. Ceux-ci constituent l'un des seuls moyens de vérifier la fonctionnalité des mesures établies et d'en évaluer les forces et les faiblesses. En plus de représenter une source d'apprentissage essentielle, ils permettent d'apporter des correctifs qui peuvent être déterminants au moment d'un sinistre.

Fiche d'information

- [Formation en sécurité civile](#)

Modèles

- [Évaluation d'une activité de formation en sécurité civile](#)
- [Programme de formation en sécurité civile](#)

7.1 La formation

La formation des intervenants municipaux auxquels des tâches sont confiées dans le cadre de la préparation aux sinistres s'avère un élément clé d'une gestion efficace des sinistres. L'élaboration d'un programme de formation municipal portant sur la sécurité civile, qui tient compte des ressources disponibles, est un facteur de succès à cet égard.

7.1.1 Le programme de formation

Un programme de formation portant sur la sécurité civile consiste en l'élaboration d'une planification devant permettre aux intervenants municipaux de disposer des connaissances requises et de perfectionner les habiletés nécessaires à leurs fonctions au moment et à la suite d'un sinistre. Un tel programme peut être établi en :

- désignant les intervenants municipaux à former et en déterminant leurs besoins respectifs;
- sélectionnant les moyens de formation et les fournisseurs;
- établissant un calendrier de réalisation.

■ Les intervenants municipaux à former et leurs besoins respectifs

La désignation des intervenants pour lesquels une formation serait souhaitable peut être réalisée à partir de la liste de mobilisation municipale (voir point 2.1.4). La détermination de leurs besoins s'effectue en évaluant l'écart entre les compétences détenues par ces personnes et celles nécessaires pour assumer leurs responsabilités. Dans le contexte de cette démarche, les formations suivies par chacune d'elles au cours des dernières années devraient notamment être examinées. De même, la municipalité peut considérer que certains corps d'emploi, dont celui de pompier, ont des exigences professionnelles à respecter en matière de formation.

Une fois les besoins connus, ceux-ci peuvent être classés par ordre de priorité en tenant compte de la fonction occupée par chacun des intervenants au moment et à la suite d'un sinistre. Une priorité peut notamment être accordée aux membres du conseil municipal, aux membres de l'OMSC ainsi qu'aux

L'agrément des activités de formation

Plusieurs activités de formation en sécurité civile, assurées par une vingtaine de fournisseurs, sont agréées par le ministre de la Sécurité publique.

L'agrément des activités de formation vise à permettre aux intervenants d'avoir accès à une formation de qualité qui répond à leurs besoins et qui est adaptée à leurs fonctions. Pour plus d'information, consultez le [site Québec.ca](http://site.Québec.ca).

personnes susceptibles d'occuper la fonction de coordonnateur de site lors de sinistres. Par ailleurs, tous les intervenants municipaux concernés devraient avoir l'occasion de recevoir, au minimum, une formation de base en sécurité civile.

■ Les moyens de formation et les fournisseurs

Des formations en sécurité civile sont offertes un peu partout au Québec par des établissements d'enseignement, des firmes privées, des organismes communautaires ou des organisations issues du milieu municipal. D'une durée variant d'un à quelques jours, ces formations peuvent porter sur divers aspects de la préparation aux sinistres (coordination de site, services aux personnes sinistrées, information publique, tenue d'exercices, maintien des services essentiels, etc.) ou sur d'autres aspects de la sécurité civile, tels que :

- le système québécois de sécurité civile;
- les rôles et les responsabilités des autorités et des intervenants;
- les obligations légales;
- la gestion des risques de sinistre;
- la prise en compte des risques en aménagement du territoire.

À celles-ci s'ajoutent les formations offertes dans d'autres domaines d'activités ou programmes d'enseignement et qui peuvent s'avérer pertinentes pour certaines fonctions en sécurité civile.

Outre ces formations plus classiques, divers moyens d'apprentissage peuvent aussi être envisagés, notamment :

- la participation à des webinaires ou des formations de type cyberapprentissage (*e-learning*);
- la participation à des colloques, des conférences, des ateliers ou des congrès portant sur la sécurité civile;
- la mise en place d'une communauté de pratique au sein de la municipalité, de l'agglomération ou de la MRC pour favoriser le transfert des connaissances et des compétences en sécurité civile;
- la tenue de rencontres d'échanges pour permettre le partage d'expérience ou d'expertise.

Par ailleurs, la formation des intervenants municipaux peut comporter certaines contraintes (budget disponible, temps de déplacement, distance et coûts inhérents, disponibilité des intervenants, etc.). Pour tenir compte de ces contraintes, optimiser les ressources et réduire les coûts, l'organisation de formations à l'échelle intermunicipale, de l'agglomération ou de la MRC peut être une avenue intéressante à explorer. En outre, cette solution peut permettre aux intervenants des municipalités participantes de recevoir une formation similaire, laquelle pourra être mise à profit lors d'opérations communes ou dans le contexte d'entraide intermunicipale.

Le transfert des connaissances

En vue d'assurer le maintien de sa capacité à gérer les risques et à répondre aux sinistres, la municipalité est invitée à porter une attention particulière au transfert des connaissances et des compétences en la matière au sein de son personnel. Dans plusieurs milieux, des employés ont développé, au fil des années, des connaissances spécifiques sur les aléas qui peuvent se produire sur le territoire municipal et sur les zones qui y sont exposées. Ils ont également établi des façons de faire ainsi que des moyens et des techniques qui permettent une gestion plus efficace des sinistres. Ces éléments ne sont pas toujours consignés par écrit et sont susceptibles de se perdre à la suite du départ des personnes qui en sont à l'origine. C'est la raison pour laquelle la municipalité devrait prévoir des dispositions pour permettre à ses employés les plus expérimentés de partager leurs connaissances et leurs compétences, et ce, notamment à l'aube de leur retraite.

■ Le calendrier de réalisation

Le calendrier de réalisation permet d'obtenir une perspective d'ensemble du programme de formation et l'horizon de sa mise en œuvre. Il peut être établi en tenant compte de la disponibilité des ressources financières ainsi que de celle des fournisseurs et des intervenants municipaux.

7.1.2 L'évaluation des formations réalisées et le suivi du programme

À la fin de chacune des formations, une évaluation devrait être réalisée par les participants pour permettre à la municipalité d'obtenir une appréciation de celle-ci et de savoir si :

- l'activité a été utile et pertinente;
- la formation devrait être offerte à d'autres intervenants;
- les participants ont besoin de recevoir une formation supplémentaire.

Cette évaluation pourra conduire la municipalité à bonifier son programme de formation sur la base de l'information recueillie.

En outre, le programme de formation devrait être révisé régulièrement pour tenir compte des mouvements de personnel, des changements dans l'attribution des mandats, des sinistres qui surviennent, le cas échéant, et du besoin d'assurer une certaine récurrence de la formation.



7.1 La formation

☐ Établir un programme de formation municipal portant sur la sécurité civile afin que les membres du conseil municipal et de l'OMSC ainsi que les personnes susceptibles d'occuper le rôle de coordonnateur de site, notamment, disposent des connaissances requises et perfectionnent les habiletés nécessaires à leurs fonctions dans le contexte d'un sinistre;

☐ Assurer le suivi et la mise à jour du programme établi.



Fiche d'information

- [Types d'exercices selon les modalités ou les procédures de réponse aux sinistres](#)

Modèle

- [Programme d'exercices](#)

7.2 Les exercices

Les exercices ont pour but de mettre en pratique les mesures de préparation prévues pour répondre à un sinistre. Ils servent à valider leur fonctionnalité ainsi qu'à déterminer leurs forces et les éléments qui requièrent certains ajustements. En réalisant des exercices, la municipalité pourra ainsi :

- évaluer le fonctionnement de sa structure de réponse aux sinistres, en l'occurrence l'OMSC, et l'applicabilité des mesures établies;
- permettre aux intervenants de s'approprier leur rôle ainsi que de connaître les autres intervenants et leurs fonctions;
- favoriser la collaboration entre les intervenants municipaux et ceux d'autres organismes;
- accroître les compétences des intervenants (acquisition de connaissances, développement d'habiletés et d'attitudes, etc.);
- obtenir des renseignements permettant d'accroître sa capacité de réponse aux sinistres.

On distingue généralement quatre grands types d'exercice : l'exercice de table, l'exercice fonctionnel, l'exercice technique et l'exercice terrain.

■ L'exercice de table

L'exercice de table s'effectue en salle avec les intervenants concernés par la réponse aux sinistres. Il a pour but d'échanger sur une situation simulée. Il porte sur l'examen de problèmes et sur la recherche de solutions. Il ne requiert aucun déploiement de ressources sur le terrain.

■ L'exercice fonctionnel

L'exercice fonctionnel est mené en temps réel à partir d'un scénario durant lequel l'organisation simule l'activation de son centre de coordination. Il permet d'examiner les mécanismes de coordination et de circulation de l'information ainsi que la connaissance des procédures par les intervenants appelés à travailler dans ce centre. Il sert aussi à vérifier le fonctionnement du matériel et des équipements.

■ L'exercice technique

L'exercice technique, également conduit en temps réel, offre à l'organisation l'occasion de mettre en pratique une ou plusieurs procédures établies dans le contexte de sa préparation aux sinistres. Ce type d'exercice ne requiert pas d'élaborer un scénario de sinistre.

■ L'exercice terrain

L'exercice terrain vise à simuler, dans des conditions réalistes nécessitant une mise en scène, les interventions opérationnelles de l'organisation ainsi que celles de ses partenaires et même, éventuellement, des citoyens. Les participants sont appelés à réagir comme ils le feraient lors d'un sinistre réel.

7.2.1 Le programme d'exercices

À l'instar de ce qu'il en est pour la formation, la municipalité est invitée à élaborer un programme d'exercice et à le mettre en œuvre en fonction de l'horizon établi. Un tel programme peut notamment permettre :

- d'intégrer la tenue d'exercices dans la gestion courante de la municipalité et de fournir des ressources en conséquence;
- de valider les mesures de préparation mises en place, selon l'échéance fixée;
- d'optimiser l'efficacité des exercices menés en s'assurant qu'ils conduisent au perfectionnement de toutes les mesures en place.

Ce programme peut inclure les exercices organisés par la municipalité de même que ceux auxquels elle est appelée à participer. Sa mise en œuvre peut notamment dépendre de la disponibilité des ressources humaines, matérielles et budgétaires. Par ailleurs, il importe de considérer que des exercices non prévus au programme peuvent tout de même être effectués.

Un programme d'exercice peut être établi en :

- déterminant les modalités ou procédures de réponse aux sinistres à exercer et en définissant les objectifs pour chacune d'elles;
- déterminant les types d'exercice à réaliser;
- désignant les personnes devant y participer;
- désignant un responsable et en mettant en place un comité organisateur;
- établissant un calendrier de réalisation.

■ **Les modalités ou procédures de réponse aux sinistres à exercer et les objectifs pour chacune d'elles**

Toutes les mesures de préparation aux sinistres établies peuvent être exercées. Toutefois, en fonction des enjeux en cause et en considérant les ressources et le temps disponibles, une priorité peut être accordée à certains éléments. Une réflexion à cet égard permettra ainsi à la municipalité de déterminer les éléments à exercer et de définir le but, pour chaque modalité ou procédure.

■ **Le choix des types d'exercice à réaliser**

Chacune des modalités ou procédures de réponse aux sinistres peut être mise en pratique au moyen de divers types d'exercice (exercice de table, fonctionnel, technique ou terrain). Selon ce que la municipalité cherche à évaluer, une même modalité ou procédure peut faire l'objet de plus d'un type d'exercice. De fait, le choix du ou des types d'exercice à réaliser dépend des objectifs et des contraintes de la municipalité, dont la disponibilité des ressources. À cet égard, il convient de considérer que certains exercices, plus simples à organiser, peuvent permettre à la municipalité de vérifier ponctuellement la fonctionnalité d'un élément particulier, par exemple :

- Les procédures d'alerte et de mobilisation des intervenants peuvent être exercées rapidement sans mobiliser de ressources et sans scénario (exercice technique).

- L'ouverture du centre de coordination principal ou du centre substitut peut être exercée sans effectuer une planification élaborée et sans requérir de ressources additionnelles pour encadrer les participants (exercice technique).

D'autres exercices, plus complexes, commandent des ressources humaines et matérielles conséquentes, entre autres les exercices terrain.

Pour certaines municipalités, il pourrait s'avérer plus réaliste de mener des exercices techniques puisqu'ils requièrent moins de ressources en matière de conception et de mise en œuvre. De façon complémentaire, les exercices plus exigeants qui nécessitent l'élaboration d'un scénario pourraient être préparés en comptant sur la collaboration de plusieurs municipalités. Ceux-ci peuvent aussi être réalisés à l'échelle de l'agglomération ou de la MRC.

■ **Les participants**

Tout en considérant les modalités ou procédures à exercer, les objectifs et les types d'exercice déterminés, les personnes qui devraient participer à ceux-ci peuvent être désignées en tenant compte de leur rôle lors de sinistres ainsi que de leurs mandats.

En plus des autorités municipales et des intervenants d'urgence habituels, certains exercices peuvent mobiliser d'autres acteurs de la communauté, par exemple, des citoyens ou des représentants d'écoles, d'entreprises ou de médias d'information.

■ **Le responsable et le comité organisateur**

Pour assurer la réalisation et le bon déroulement des exercices selon les objectifs fixés, il est important que la municipalité désigne une personne responsable de leur planification et qu'elle fournisse les ressources nécessaires à leur tenue. Lorsque cela est possible, cette personne peut être assistée d'un comité organisateur. Généralement, ce responsable et les membres de ce comité ne participent pas aux exercices puisqu'ils en contrôlent la réalisation.

De plus, il est indiqué de prévoir la désignation d'observateurs qui évalueront les actions des participants en fonction des mesures de préparation établies et des objectifs fixés.

Toutes ces personnes peuvent provenir de la municipalité, mais aussi de l'agglomération, de la MRC ou d'une autre organisation publique ou privée.

■ **Le calendrier de réalisation**

Le calendrier de réalisation, lequel peut s'échelonner sur quelques années, permet d'obtenir une perspective d'ensemble du programme et de la séquence de réalisation des exercices. Il devrait notamment tenir compte des délais associés à la conception des exercices et préciser leurs dates de réalisation ainsi que leur récurrence.

7.2.2 La réalisation de rapports d'exercice et le suivi des recommandations émises

L'utilité des exercices repose sur les enseignements que l'on peut en tirer en vue d'accroître l'efficacité des mesures de préparation aux sinistres établies. C'est dans cette perspective qu'un retour d'expérience devrait être réalisé à la suite de chacun d'eux afin d'apprécier les résultats obtenus et de dresser un bilan (pour de plus amples informations sur le retour d'expérience, voir le point 6.2.2).

Cette démarche, qui prend appui sur la consultation des participants et sur la cueillette des commentaires des observateurs, permettra de déterminer les forces et les lacunes associées aux modalités ou procédures exercées et d'émettre des recommandations. En parallèle, elle permettra également d'évaluer l'efficacité des exercices réalisés et, le cas échéant, d'adapter le programme d'exercice en conséquence.

Le bilan produit et les recommandations émises sont généralement consignés dans un rapport d'exercice, lequel est par la suite déposé auprès du conseil municipal ou d'autres autorités concernées. Un suivi est effectué afin de s'assurer de l'application des recommandations.



7.2 Les exercices

☐ Établir et mettre en œuvre un programme d'exercices municipal portant sur la sécurité civile;

☐ Rédiger des rapports d'exercice et assurer le suivi des recommandations émises.

SECTION 8



Les modalités de mise en œuvre et de suivi

Parallèlement à la planification des mesures permettant à la municipalité d'assurer une réponse adéquate aux sinistres, des moyens doivent être prévus pour soutenir leur mise en œuvre et faciliter leur suivi. Cette section traite des outils et des modalités à établir de même que du plan de sécurité civile.

Modèles

- [Déclaration d'état d'urgence local par le conseil municipal](#)
- [Déclaration d'état d'urgence local par le maire](#)
- [Registre de l'entretien et des vérifications des installations, des équipements et du matériel](#)

8.1

Les outils administratifs et les modalités de collaboration, de validation et de vérification

Les outils et les modalités dont il est question dans la présente section visent à permettre à la municipalité, et plus particulièrement à son OMSC, d'avoir accès, au moment approprié, aux ressources humaines, matérielles, informationnelles et financières requises pour répondre efficacement aux sinistres. Ces outils et ces modalités peuvent couvrir des aspects aussi variés que les ententes, l'acquisition de biens, la gestion des horaires, le soutien apporté aux intervenants et à leur famille et autres questions de cette nature. Ils se rapportent également aux modalités de collaboration, à la validation des procédures établies de même qu'à l'entretien et à la vérification périodique des installations, des équipements et du matériel requis pour répondre aux sinistres.

8.1.1 Les outils administratifs

Pour encadrer leur administration et optimiser la gestion de leurs ressources, les autorités municipales mettent en place des politiques, des règles et des procédures. Ce faisant, elles se donnent des principes généraux de bonne gouvernance. Dans le contexte de sa préparation aux sinistres, la municipalité est invitée à examiner le contenu de ses outils administratifs courants afin de vérifier s'ils tiennent compte des questions de sécurité civile et s'ils sont adaptés aux diverses conditions qui peuvent prévaloir lors de sinistres. Cela peut concerner par exemple :

- les processus décisionnels, les directives administratives et les règles de fonctionnement;
- les descriptions d'emploi et les conditions d'embauche;
- les conventions collectives;
- le programme d'aide aux employés;
- les horaires de travail;
- les critères d'acquisition de matériel;
- les mécanismes d'échange et de gestion de l'information;
- les ententes existantes;
- les programmes d'inspection et d'entretien;
- le budget de la municipalité.

Les politiques et les procédures courantes de la municipalité peuvent toutefois s'avérer insuffisantes pour affronter les situations inhabituelles inhérentes aux sinistres. Il peut être nécessaire qu'elle se dote de moyens plus adaptés pour mieux répondre aux sinistres, quels qu'ils soient.

Cet aspect de la préparation aux sinistres est généralement assumé par la mission *Administration*.

■ Les ententes

Toutes les municipalités ne peuvent offrir à leur population l'ensemble des services requis dans le contexte de sinistres sans recourir à une aide extérieure. De même, certains services ont une envergure supralocale ou régionale et leur responsabilité peut devoir être partagée. Dans ce contexte, plusieurs mesures présentées dans le présent guide sont susceptibles de nécessiter la conclusion d'ententes afin, notamment :

- d'établir une préparation aux sinistres en commun avec d'autres municipalités ou à l'échelle de l'agglomération ou de la MRC;
- d'avoir accès, lors de sinistres, à des ressources additionnelles ou aux services provenant d'autres municipalités ou organisations (entreprises privées, organisations communautaires ou bénévoles, etc.);
- de se regrouper avec d'autres organisations municipales pour faire l'acquisition d'équipements.

Des ententes peuvent être conclues non seulement avec des municipalités voisines ou situées à proximité, mais également avec d'autres plus éloignées en vue de réduire les problèmes potentiels d'accès à des ressources additionnelles dans les situations où un même sinistre touche simultanément plusieurs municipalités d'une même région.

Les ententes intermunicipales ou conclues avec une autre organisation publique ou privée constituent une façon efficace de maximiser l'utilisation des ressources humaines, matérielles, informationnelles et financières. Elles peuvent entre autres permettre de partager des investissements nécessaires à l'achat d'équipements ou d'avoir accès à des ressources spécialisées assurant ainsi un accès à des services de meilleure qualité.

Par ailleurs, il est préférable de conclure les ententes à l'avance afin de déterminer les modalités qui s'appliqueront, le cas échéant, et d'éviter de négocier au moment ou à la suite d'un sinistre.

■ Le soutien aux intervenants mobilisés lors de sinistres

Lors de sinistres, les intervenants municipaux sont souvent appelés à travailler de nombreuses heures consécutives. Dans le contexte d'une préparation aux sinistres, il est recommandé de prévoir un soutien logistique pour ces personnes : repas, périodes de repos, horaire de relève, etc.

De plus, considérant qu'un sinistre peut représenter une source de stress importante pour les intervenants, qui peuvent eux-mêmes être sinistrés et avoir subi des pertes, il est conseillé de prévoir un soutien psychosocial pour ceux-ci.

■ La gestion des bénévoles spontanés

La gestion des bénévoles peut aussi représenter un défi important. Si leur soutien peut s'avérer salubre pour la municipalité, certaines questions devraient être abordées à l'avance. La municipalité est notamment invitée à s'interroger sur la couverture d'assurance en cas d'accident pour les bénévoles qui viendront spontanément lui prêter main-forte et sur les mesures de protection qu'elle devra leur accorder.

D'autres questions se posent également sur le plan de la gestion des opérations impliquant des bénévoles spontanés :

- Qui assurera leur inscription et leur gestion par la suite?
- De quelle aide la municipalité aura-t-elle besoin?
- Quelles tâches pourrait-on confier aux bénévoles spontanés, en tenant compte de leurs compétences, des équipements utilisés et de la nécessité d'assurer leur sécurité?

i

Quelques renseignements sur la protection des travailleurs bénévoles

La *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* prévoit, à son article 12, que les personnes qui assistent bénévolement les effectifs déployés sur les lieux lors d'un événement visé à la *Loi sur la sécurité civile* ou lors d'un état d'urgence peuvent être protégées par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) au même titre que les travailleurs rémunérés.

Pour ce faire, l'autorité responsable (par exemple, un ministère ou un organisme, une MRC ou une municipalité, selon la situation) doit accepter expressément l'aide du bénévole. Si tel est le cas, le bénévole est réputé couvert. Cette acceptation peut se traduire, à titre d'exemple, par la tenue d'une liste des présences à chaque début de quart de travail.

En échange de cette couverture d'assurance, l'autorité responsable ou l'autorité locale aura à assumer une prime en fin d'année qui sera établie à partir du nombre d'heures bénévoles effectuées et du salaire minimum en vigueur.

Par ailleurs, le travailleur bénévole victime d'une lésion professionnelle a droit à une indemnité de remplacement du revenu s'il devient incapable, en raison de cette lésion, d'exercer l'emploi rémunéré qu'il occupe :

- Lorsque le travailleur bénévole occupe un emploi rémunéré, l'indemnité de remplacement du revenu est déterminée selon son contrat de travail.
- S'il n'occupe aucun emploi rémunéré au moment où survient la lésion, le travailleur bénévole a droit à l'indemnité de remplacement du revenu déterminée sur la base du salaire minimum en vigueur.

Pour de plus amples renseignements, consultez le site Web de la [CNESST](https://www.cnesst.ca).

■ Les aspects légaux

Certaines dispositions légales accordent des pouvoirs spéciaux ou octroient des responsabilités aux autorités municipales dans le contexte d'une situation d'urgence ou d'un sinistre. Il importe pour la municipalité d'être au fait de ces dispositions pour agir dans le respect des lois et règlements ainsi que de connaître les responsabilités qui y sont établies et les limites des pouvoirs qui peuvent être exercés.

Ces dispositions peuvent notamment concerner :

- l'octroi de contrats lors de sinistres;
- la déclaration d'état d'urgence local;
- l'évacuation;
- la protection des travailleurs;
- l'entraide;
- l'exonération de responsabilité;
- l'environnement;
- l'aménagement du territoire.



Les pouvoirs du maire d'une municipalité de décréter des dépenses et d'octroyer des contrats en cas de force majeure

Le maire d'une municipalité dispose, en cas de force majeure, de pouvoirs d'exception prévus à l'article 573.2 de la *Loi sur les cités et villes*.

Dans un cas de force majeure de nature à mettre en danger la vie ou la santé de la population ou à détériorer sérieusement les équipements municipaux, le maire peut décréter toute dépense qu'il juge nécessaire et octroyer tout contrat nécessaire pour remédier à la situation. Dans ce cas, le maire doit faire un rapport motivé au conseil dès la première assemblée qui suit. Cependant, si la municipalité est dotée d'un comité exécutif et si ce comité siège avant la première séance du conseil qui suit, le maire fait un rapport motivé à ce comité. Le rapport du maire est alors déposé au conseil dès la première séance qui suit.

L'article 937 du *Code municipal du Québec* accorde un pouvoir identique au chef du conseil, soit le maire d'une municipalité locale ou le préfet d'une MRC.

Ces pouvoirs d'exception permettent de décréter des dépenses et d'octroyer des contrats pour remédier à une situation de force majeure. Ils ont les mêmes effets que les pouvoirs de décréter des dépenses et d'accorder des contrats dans le cadre d'une déclaration d'état d'urgence local en vertu de la *Loi sur la sécurité civile* en ce qui concerne la protection de la santé ou de la vie de la population.

En contexte d'agglomération, les municipalités liées conservent les pouvoirs attribués par la *Loi sur les cités et villes* et le *Code municipal du Québec* en cas de force majeure. Il faut toutefois noter que le pouvoir en cas de force majeure vise également la protection des équipements, ce qui le distingue de la déclaration d'état d'urgence. Dans ce cas, le pouvoir peut être exercé par le maire de la municipalité compétente à l'égard de l'équipement concerné. Ainsi, en cas de force majeure, le maire de la municipalité centrale pourrait agir même en dehors du territoire de la municipalité centrale, pour protéger un équipement ou une infrastructure d'agglomération.

Pour de plus amples renseignements, consultez le site Web du [MAMH](http://mamh.ca).

■ Le suivi des dépenses

Lors de sinistres, le rythme de travail s'accélère généralement de façon considérable et dans ce contexte, le suivi des dépenses et le classement des factures et autres documents importants peuvent constituer un défi. Par conséquent, il est conseillé d'établir à l'avance des procédures claires à cet égard. Il importe notamment de mettre en place des dispositions qui permettront :

- d'effectuer un suivi des dépenses et des contrats engagés lors des sinistres;
- de s'assurer de la conservation des factures et autres documents pouvant être nécessaires pour déposer une demande d'aide financière ou faire une réclamation d'assurance.

■ Les documents de soutien ou de référence

Certains documents pourraient s'avérer utiles pour la municipalité lors de sinistres. Pour y avoir rapidement accès, il est recommandé de les réunir en un seul document, généralement en annexe du plan de sécurité civile. Il peut s'agir, par exemple :

- des articles des lois qui s'appliquent en cas de sinistre;
- d'un sommaire des contrats de service conclus entre la municipalité et un organisme ou un fournisseur;
- d'une copie partielle ou complète des ententes ou modalités de collaboration établies avec une municipalité, une industrie, la commission scolaire, la MRC, etc.;
- d'un modèle de déclaration d'état d'urgence local par le maire et par le conseil municipal;
- des plans particuliers d'intervention existants dans la municipalité;
- des plans d'urgence d'établissements présents sur le territoire municipal (écoles, centres d'accueil, hôpitaux, industries, etc.).

8.1.2 Les modalités de collaboration

Les sinistres peuvent impliquer une industrie ou des établissements d'enseignement ou du réseau de la santé, ou encore toucher un champ de compétence provinciale ou fédérale. Si tel était le cas, ces organisations seraient appelées à jouer un rôle de premier plan dans la gestion du sinistre. Elles pourraient, notamment :

- être responsables des installations en cause;
- être tenues d'appliquer certaines dispositions légales ou réglementaires;
- détenir des informations clés et disposer de ressources utiles à la gestion de l'événement.

Il est souhaitable de convenir au préalable de modalités de collaboration avec ces organisations, s'il y a lieu, en vue d'assurer l'arrimage du plan de sécurité civile de la municipalité avec le leur (parfois appelé *plan de mesures d'urgence*). Cette démarche est notamment de nature à clarifier les responsabilités des partenaires, à favoriser la compréhension des rôles de chacun et à harmoniser l'ensemble des actions lors de sinistres.

De même, certains sinistres peuvent toucher simultanément plusieurs municipalités et requérir, en conséquence, une gestion commune ou concertée des mesures déployées de part et d'autre.

L'élaboration de modalités de collaboration intermunicipales en amont peut être profitable à l'ensemble des municipalités locales ou régionales concernées.

Des modalités de collaboration peuvent s'avérer nécessaires pour s'assurer, par exemple :

- de la prise en charge des élèves par une commission scolaire lors d'une évacuation ou d'une mise à l'abri;
- de l'élaboration de mécanismes de coordination avec la MRC pour les aspects touchant plusieurs municipalités;
- de la détermination de règles particulières de fonctionnement avec les établissements ou organisations du réseau de la santé;
- de la mise en place de procédures d'alerte à la population commune avec une industrie (par exemple, une sirène appartenant à l'entreprise accompagnée de messages diffusés à la radio par la municipalité).

8.1.3 La validation des procédures établies

L'établissement d'une préparation générale peut conduire la municipalité à se doter de procédures opérationnelles pouvant toucher différents aspects de la gestion des sinistres. Une fois élaborées, ces procédures devraient être validées par les intervenants concernés afin :

- de s'assurer de leur fonctionnalité;
- de vérifier la cohérence du contenu et l'harmonisation de l'ensemble des procédures élaborées;
- d'y apporter les ajustements nécessaires avant qu'un sinistre ne survienne;
- de s'assurer que les intervenants concernés les connaissent bien et qu'ils sont en mesure de les appliquer en tout temps.

Cette étape de validation devrait s'effectuer en continu dans le cadre de l'élaboration des mesures de préparation aux sinistres. De plus, comme évoquée au point 7.2, la réalisation d'exercices constitue un excellent moyen de valider les procédures établies.

8.1.4 La procédure d'entretien et de vérification des installations, des équipements et du matériel

Il convient de vérifier périodiquement la condition des installations, des équipements et du matériel requis pour répondre aux sinistres afin de s'assurer de leur bon fonctionnement en tout temps et d'éviter les mauvaises surprises au moment d'un sinistre. À cette fin, il est recommandé d'établir une procédure d'entretien et de vérification. Celle-ci comporte généralement les renseignements ci-dessous :

- Le nom et les coordonnées de la personne ou du service ayant la responsabilité de s'assurer de l'application de cette procédure;

- La liste des installations, des équipements et du matériel devant faire l'objet d'un entretien ou d'une vérification (équipements informatiques et matériel des divers centres, génératrices, prises pour le branchement d'une génératrice, batteries, réseaux et moyens de télécommunication, ligne téléphonique d'urgence pour les citoyens, systèmes d'alerte, compatibilité des systèmes de la municipalité avec ceux des municipalités voisines ou de l'industrie, etc.);
- Le nom et les coordonnées de la personne ou du service chargé d'effectuer l'entretien et les vérifications requises;
- La périodicité de l'entretien et des vérifications à effectuer;
- Les modalités pour la tenue du registre d'entretien et de vérification des installations, des équipements et du matériel.



8.1 Les outils administratifs et les modalités de collaboration, de validation et de vérification

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ☐ Établir des modalités administratives et logistiques permettant d'assurer la mobilisation et la gestion des ressources humaines, matérielles, informationnelles et financières requises pour répondre aux sinistres; ☐ Intégrer des préoccupations de sécurité civile aux politiques, aux règles et aux procédures administratives de la municipalité; ☐ Prévoir un soutien pour les intervenants mobilisés lors de sinistres; ☐ Mettre en place un mécanisme de gestion des bénévoles spontanés; | <ul style="list-style-type: none"> ☐ Connaître les dispositions légales pouvant s'appliquer lors de sinistres; ☐ Établir des modalités de collaboration en vue de concerter les actions des différents partenaires; ☐ Valider les procédures établies auprès des intervenants concernés; ☐ Établir une procédure pour l'entretien et la vérification de la condition des installations, des équipements et du matériel requis pour répondre aux sinistres. |
|--|--|



Modèles

- [Plan de sécurité civile](#)
- [Résolution municipale pour l'adoption du plan de sécurité civile](#)

8.2 Le plan de sécurité civile de la municipalité

Le plan de sécurité civile constitue le principal outil de référence de la municipalité en la matière. Il fait généralement état de l'ensemble des actions découlant de sa planification, qu'il s'agisse de celles visant le développement de la connaissance des risques présents sur son territoire ou de celles relatives à la prévention des sinistres, à la préparation générale ainsi qu'à la [préparation adaptée aux risques majeurs déterminés](#)¹⁴.

Les informations contenues dans le plan de sécurité civile sont appelées à être bonifiées au fil du temps ou adaptées à de nouvelles réalités. Ce document doit donc être considéré comme étant évolutif et être révisé en conséquence.

8.2.1 L'élaboration, l'adoption et la diffusion du plan de sécurité civile

Le fait pour la municipalité de ne disposer que partiellement des mesures de préparation générale aux sinistres décrites dans ce guide ne doit pas constituer un facteur justifiant de reporter l'adoption d'un plan de sécurité civile. La planification de la sécurité civile se voulant dynamique, il est normal que le document dans lequel se retrouve le résultat de cette démarche soit régulièrement bonifié.

¹⁴ La préparation adaptée aux risques majeurs déterminés peut conduire à la mise en place de plans particuliers d'intervention.

Il importe toutefois pour la municipalité d'être au fait qu'en vertu de l'article 194 de la *Loi sur la sécurité civile*, ce plan doit consigner, au minimum, les mesures établies conformément aux dispositions du *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*.

Une fois rédigé, le plan de sécurité civile doit être adopté par le conseil municipal. Ce faisant, celui-ci vient confirmer les différentes mesures établies et en officialiser le contenu. Cette démarche permet en outre d'entériner le choix des personnes désignées pour occuper certaines fonctions ou pour assumer certaines responsabilités¹⁵.

Il revient à la municipalité de décider des personnes ou des organisations à qui elle souhaite transmettre son plan. Toutefois, il convient de souligner que plus la liste de diffusion est longue, plus la gestion des mises à jour peut s'avérer complexe. L'idée n'est donc pas de le diffuser à un grand nombre d'intervenants, mais plutôt de cibler adéquatement les personnes qui devraient le recevoir. En outre, puisqu'il contient généralement des données nominatives, le plan de sécurité civile est avant tout destiné aux ressources municipales (conseil municipal, CMSC, OMSC). À ce propos, une attention particulière doit être accordée à la protection des renseignements nominatifs et des coordonnées des ressources municipales et externes qui apparaissent dans le plan.

8.2.2 La procédure de mise à jour et de révision du plan de sécurité civile

La mise à jour du plan de sécurité civile a pour objectif de vérifier l'information qu'il contient, tant sur le plan de l'exactitude que de la qualité, afin d'en maintenir la fonctionnalité. Elle peut être effectuée à intervalles réguliers (idéalement une fois par année) ou à mesure que des changements sont rapportés à la municipalité. Dans le contexte de cette démarche, une attention devrait être portée tout particulièrement aux renseignements susceptibles de changer, par exemple, le nom et les coordonnées des ressources municipales ou externes qui y apparaissent.

Pour sa part, la démarche de révision du plan de sécurité civile vise à en améliorer la fonctionnalité. Elle devrait être réalisée minimalement tous les quatre ans ou à la suite d'un sinistre ou d'un exercice, s'il y a lieu. Dans le contexte de la révision, toutes les composantes du plan sont analysées et les correctifs nécessaires y sont apportés.

En vue d'intégrer la mise à jour et la révision du plan de sécurité civile dans la planification et les pratiques courantes de la municipalité, il est recommandé d'établir une procédure à cet effet. Celle-ci comporte généralement l'information ci-dessous :

- Le nom et les coordonnées de la personne ou du service ayant la responsabilité de s'assurer de l'application de cette procédure et d'effectuer les mises à jour et les révisions (cette fonction est habituellement confiée à la mission *Administration*);
- La liste des éléments du plan de sécurité civile devant être vérifiés;
- La périodicité des vérifications à effectuer;

¹⁵ Considérant que des sinistres peuvent survenir au cours de la période d'élaboration du plan de sécurité civile, il est recommandé à la municipalité de confirmer par résolution, et ce, dès l'amorce de sa démarche de préparation, la désignation du coordonnateur de sécurité civile et de l'ensemble de son OMSC.

- Les modalités pour la tenue du registre des mises à jour et des révisions (les modifications sont généralement indiquées dans un tableau de suivi prévu à cette fin, parfois appelé *registre des mises à jour*, transmis à tous les détenteurs du plan).

Selon la nature et l'ampleur des modifications qui lui sont apportées, il pourrait s'avérer nécessaire de soumettre le plan de sécurité civile mis à jour au conseil municipal pour adoption. Dans le cas d'une révision, il apparaît opportun, dans toutes les situations, qu'une résolution vienne confirmer que le conseil municipal donne son aval à la nouvelle version du plan.



8.2 Le plan de sécurité civile

- | | |
|---|---|
| ☐ Consigner les mesures de préparation générale aux sinistres dans un plan de sécurité civile; | ☐ Établir une procédure permettant la mise à jour et la révision du plan de sécurité civile; |
| ☐ Adopter le plan de sécurité civile par une résolution du conseil municipal; | ☐ Mettre à jour ou réviser le plan de sécurité civile à intervalles réguliers. |
| ☐ Diffuser le plan de sécurité civile aux personnes concernées; | |

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 données).

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

Bottin des ressources : Répertoire comportant les coordonnées des ressources humaines, matérielles et informationnelles susceptibles d'être requises pour répondre à un sinistre.

Centre d'hébergement temporaire : Bâtiment destiné à fournir un lieu d'hébergement temporaire aux personnes touchées par un sinistre.

Centre de coordination : Lieu où se rencontrent les principaux intervenants pour se concerter et décider des mesures à prendre pour répondre aux sinistres.

Centre de services aux personnes sinistrées : Bâtiment destiné à offrir sur une base temporaire des services aux personnes touchées par un sinistre.

Conséquence : Atteinte ou dommage portés aux populations, aux biens et aux autres éléments d'un milieu touché par la manifestation d'un aléa.

Coordonnateur de site : Personne désignée au moment d'un sinistre pour assurer la coordination des opérations sur le site.

Coordonnateur municipal de la sécurité civile : Personne désignée pour coordonner les actions menées par la municipalité en matière de sécurité civile.

Élément exposé : Élément tangible ou intangible d'un milieu, susceptible d'être affecté par un aléa naturel ou anthropique et de subir des préjudices ou des dommages.

Évacuation : Mesure consistant à quitter une zone exposée à un aléa réel ou appréhendé pour se soustraire du danger.

Exercice : Activité qui consiste à mettre en pratique une ou plusieurs mesures établies dans le contexte de la préparation aux sinistres.

Exercice de table : Exercice qui réunit en salle les intervenants concernés par la réponse aux sinistres afin de discuter d'une situation simulée (l'activité porte sur l'examen de problèmes et sur la recherche de solutions; aucun déploiement de ressources n'est requis dans le contexte de la réalisation de ce type d'exercice).

Exercice fonctionnel : Exercice en temps réel mené à partir d'un scénario préalablement établi et durant lequel une organisation simule l'activation de son centre de coordination (ce type d'exercice permet d'examiner les mécanismes de coordination et de circulation de l'information ainsi que la connaissance des procédures par les intervenants appelés à travailler dans ce centre; il permet également de vérifier le fonctionnement du matériel et des équipements qui s'y trouvent).

Exercice technique : Exercice en temps réel durant lequel une organisation met en pratique une ou plusieurs procédures établies dans le contexte de sa préparation aux sinistres (ce type d'exercice ne requiert pas l'établissement préalable d'un scénario de sinistre).

Exercice terrain : Exercice permettant de simuler, dans des conditions réalistes nécessitant une mise en scène, les interventions opérationnelles d'une organisation, celles de ses partenaires et, éventuellement, des citoyens (dans le contexte de ce type d'exercice, les participants sont appelés à réagir comme ils le feraient lors d'un sinistre réel).

Exposition : Situation par laquelle sont mis en relation, dans un milieu donné, un aléa potentiel et les éléments pouvant être soumis à sa manifestation.

Facteur de vulnérabilité : Caractéristique sociale, économique, physique (matérielle) ou naturelle susceptible de rendre une collectivité ou un élément exposé plus vulnérable à la manifestation d'un ou de plusieurs aléas.

Gestion des risques : Approche adoptée par une collectivité ou une organisation, visant la réduction des risques et misant sur la prise en compte constante et systématique des risques dans ses décisions administratives, dans la gestion de ses ressources ainsi que dans la façon dont elle assume ses responsabilités.

Intervention : Ensemble des mesures prises immédiatement avant, pendant ou immédiatement après un sinistre pour protéger les personnes, assurer leurs besoins essentiels et sauvegarder les biens et l'environnement.

Liste de mobilisation municipale : Ensemble des renseignements permettant de joindre les responsables et principaux intervenants municipaux susceptibles d'être mobilisés pour répondre à un sinistre.

Mise à l'abri : Mesure appliquée à l'intérieur d'une zone exposée à un aléa réel ou appréhendé consistant à s'abriter pour se protéger du danger (la mise à l'abri peut aussi être appelée *confinement*).

Mission : Mandat qui mobilise des ressources d'une ou de plusieurs organisations pour répondre à une catégorie de besoins générés par un sinistre.

Mobilisation : Action de recourir aux personnes et aux organisations requises pour répondre à un sinistre.

Organisation municipale de la sécurité civile : Structure mise en place par la municipalité pour coordonner la réponse aux sinistres.

Plan de sécurité civile : Document dans lequel sont consignées les actions découlant de la planification de la sécurité civile au sein d'une organisation.

Point de rassemblement des personnes évacuées : Lieu prédéterminé où se rassemblent les personnes lors d'une opération d'évacuation.

Préparation : Ensemble des activités et des mesures destinées à renforcer les capacités de réponse aux sinistres.

Préparation générale aux sinistres : Mesures destinées à répondre aux conséquences et aux besoins communs générés par la plupart des sinistres et pouvant s'appliquer à une large variété d'aléas et de situations.

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.

Registre des personnes évacuées : Document dans lequel sont consignés les renseignements nécessaires à la gestion de l'opération d'évacuation.

Responsable de mission : Personne désignée pour coordonner la planification et le déploiement d'une mission.

Rétablissement : Ensemble des décisions et des actions prises à la suite d'un sinistre pour restaurer les conditions sociales, économiques, physiques et environnementales de la collectivité et réduire les risques.

Retour d'expérience : Analyse des données recueillies et des observations réalisées à la suite de sinistres, de situations d'urgence, d'exercices ou d'autres types d'activités en vue d'en tirer des enseignements.

Risque : Combinaison de la probabilité d'occurrence d'un aléa et des conséquences pouvant en résulter sur les éléments vulnérables d'un milieu donné.

Schéma d'alerte : Représentation du cheminement de l'alerte au sein d'une ou de plusieurs organisations en cas de sinistre réel ou appréhendé.

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.

Service essentiel : Service dont la perturbation pourrait mettre en péril la vie, la sécurité, la santé ou le bien-être économique d'une collectivité ou d'une partie de celle-ci.

Services aux personnes sinistrées : Ensemble des services mis en place pour venir en aide et répondre aux besoins essentiels des personnes touchées par un sinistre.

Signalement : Information communiquée aux autorités compétentes concernant des faits ou des événements qui causent ou sont susceptibles de causer des préjudices aux personnes ou des dommages aux biens.

Sinistre : 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 exige de la collectivité affectée des mesures inhabituelles (il convient de considérer que dans cette définition, les notions de phénomène naturel, de défaillance technologique ou d'accident découlant ou non de l'intervention humaine correspondent à la notion d'aléa).

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.

