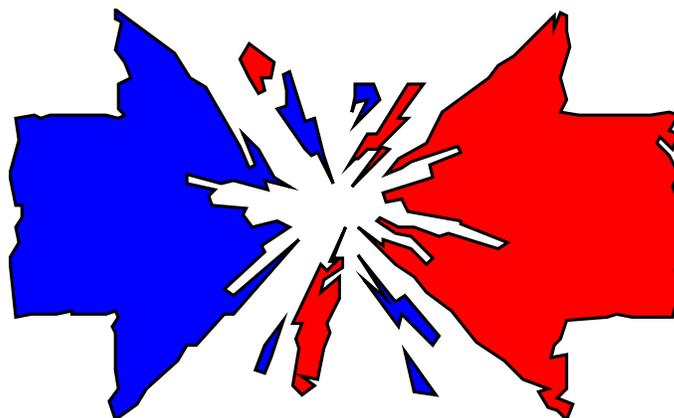


**MANUEL DE PLANIFICATION DES  
MESURES D'URGENCE  
POUR LES ÉTABLISSEMENTS DU RÉSEAU  
DE LA SANTÉ ET DES  
SERVICES SOCIAUX**



**MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES  
SERVICES SOCIAUX**

**Juin 1998**



---

# SOMMAIRE

PRÉAMBULE .....	5
RÉALISATION ET COLLABORATION .....	7
LISTE DES PERSONNES AYANT COLLABORÉ AU PROJET .....	9
INTRODUCTION .....	11
PRÉSENTATION DU MANUEL .....	13

## MODULE I – COMPRENDRE

### LA PLANIFICATION DES MESURES D'URGENCE : UNE FAÇON DE PENSER ET D'AGIR

Chapitre I	Pourquoi planifier ? .....	23
Chapitre II	La planification des mesures d'urgence, c'est: .....	37

## MODULE II – ADHÉRER

### UNE DÉMARCHE EN SIX ÉTAPES : POUR PLANIFIER GLOBALEMENT

Chapitre I	La connaissance du milieu : des informations précieuses pour mieux planifier .....	67
Chapitre II	L'étude de vulnérabilité : une étape déterminante .....	91
Chapitre III	Des mesures de prévention et d'atténuation : des actions proactives .....	119
Chapitre IV	La planification des interventions : la personne d'abord .....	127
Chapitre V	La mise en place de mesures visant à rendre l'établissement capable d'intervenir .....	195
Chapitre VI	La révision : pour une planification dynamique et continue .....	213

## MODULE III – ADOPTER

### UNE AIDE À LA PLANIFICATION : DES OUTILS PRATIQUES

## RÉFÉRENCES

BIBLIOGRAPHIE
LISTE DES AIDES-MÉMOIRE
LISTE DES TABLEAUX
LISTE DES FIGURES
LISTE DES ACTIVITÉS



---

## PRÉAMBULE

La mission du réseau de la santé et des services sociaux inclut le mandat de fournir à la population des services de santé sur les plans physique, social et mental. Ces services sont prodigués dans les installations de nos établissements et, en conséquence, la sécurité de ces installations doit être adéquate. Nous devons donc faire tout ce qui est en notre pouvoir pour préserver la vie et la santé des usagers dont l'état physique et mental requiert des soins, pour préserver aussi la vie et la santé des visiteurs et du personnel qui travaille dans ces installations. Je suis sûr que nous partageons toutes et tous cette préoccupation relative à la sécurité des établissements. La démarche d'élaboration et de révision de vos plans des mesures d'urgence est un élément essentiel pour satisfaire la sécurité de vos établissements.

Dans le cadre de cette préoccupation de préserver la vie et la santé, j'ai le plaisir de vous remettre cet exemplaire du **Manuel de planification des mesures d'urgence**. Ce manuel vous aidera, de même que vos équipiers, j'en suis assurée, à assumer les responsabilités qui vous incombent.

La sous-ministre de la Santé  
et des Services sociaux,

Lise Denis



---

# RÉALISATION ET COLLABORATION

## Coordination du projet

Patrice Guyard, coordonnateur ministériel des mesures d'urgence, MSSS  
Renée Turmel, conseillère en formation, MSSS

## Équipe de conception

Jacques Isabelle, RRSSS de la Mauricie Bois-Francs  
François Gravel, RRSSS de la Montérégie  
Patrice Guyard, MSSS  
Ghislain Perreault, RRSSS de l'Outaouais  
Aline Préfontaine, RRSSS des Laurentides  
André Roy, RRSSS de Lanaudière  
Renée Turmel, MSSS

## Ressource andragogique

Francine Panneton, consultante, conseillère andragogique

## Équipe de production

### Graphisme

Nathalie Chartier  
Jean-Claude Doucet

### Photographie

Philippe Serafino

### Bureautique

Mireille Asselin

Nous tenons à remercier Protection civile Canada pour son soutien financier ainsi que la Direction générale de la sécurité et de la prévention du ministère de la Sécurité publique pour son support dans l'obtention du soutien financier.

Nous tenons également à remercier les coordonnateurs régionaux des mesures d'urgence ainsi que les personnes ayant collaboré à la préparation de ce manuel de planification des mesures d'urgence.



---

## **LISTE DES PERSONNES AYANT COLLABORÉ AU PROJET**

### Région 02 (Saguenay – Lac-Saint-Jean) :

M. Sylvain Perron, responsable des télécommunications, santé et sécurité au travail  
(Hôpital de La Baie)

### Région 04 (Mauricie – Centre du Québec) :

M. Jocelyn Gagnon, directeur des services techniques (CH régional de la Mauricie)

M. Normand Hélie, chef du service des communications et de la sécurité  
(CH Saint-Joseph)

M. Rémy Veilleux, responsable de la sécurité et de la prévention incendie  
(CH régional de la Mauricie)

### Région 06 (Montréal) :

M<sup>me</sup> Michèle Harvey, adjointe au directeur des services techniques, dossier des mesures  
d'urgence (Villa Mont-Royal)

M. Béland, technicien en prévention et incendie (Hôpital Notre-Dame)

M. Gilles Dolbec, adjoint administratif à la sécurité (Institut Philippe-Pinel)

M. Gaétan Martineau, propriétaire (Foyer Réjeanne-Martineau)

M. Jacques Morency, directeur des services techniques (CH Côte-des-Neiges)

### Région 07 (Outaouais) :

M. Éric Dupont, chef de la sécurité et des télécommunications (CH régional de l'Outaouais)

M. Bernard Guindon, directeur général (CA de Buckingham)

### Région 09 (Côte-Nord) :

M<sup>me</sup> Monique Fortin, technicienne en administration (Centre N.A. Labrie)

M. Michel Beaulieu, directeur des services techniques et hospitaliers (CH régional de  
Baie-Comeau)

### Région 12 (Chaudière-Appalaches) :

M. Raynald Bédard, chef financier et technique (Regroupement des CHSLD de  
Bellechasse)

M. Guy Paul Côté, chef du département de la sécurité et des communications  
(CH Saint-Georges)

### Région 13 (Laval) :

M<sup>me</sup> Rollande Sabourin, directrice générale (Centre Louise-Vachon)

M. Réjean Marcotte, directeur des services administratifs (Centre Louise-Vachon)

### Région 14 (Lanaudière) :

M. Yves Arcand, chef de service de la sécurité et des télécommunications  
(CH Legardeur)

M. André Roy, chef de la sécurité et des télécommunications (CH régional de Lanaudière)

### Région 15 (Laurentides) :

M. Barry Crewe, adjoint du directeur général et directeur des services techniques  
(CH Laurentien)

---

M. Michel Giroux, chef des installations matérielles (Centre Drapeau-Deschambault)

Région 16 (Montérégie) :

M. Daniel Dancause, chef du service de la prévention et de la protection  
(CH Charles-Lemoyne)

M. Louis Morel, chef du service de la sécurité et des télécommunications  
(CH Granby)

M. Michel Guénette, coordonnateur (Hôpital Saint-Louis)

M<sup>me</sup> Diane Bouchard, chef des services techniques (CHSLD Les Trois Rives)

M. Serge Daigneault, chef des services techniques (CHSLD Horace-Boivin)

M. Yves Gingras, chef de la sécurité (Hôtel-Dieu de Sorel)

---

## INTRODUCTION

Nous avons toutes et tous en mémoire différents sinistres, de plus ou moins grande amplitude, qui ont affecté un ou des établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Qu'il en soit résulté malheureusement des pertes de vie ou non, nous pouvons penser que l'impact de ces sinistres a pu être minimisé grâce à la réaction des intervenants du milieu dans un premier temps et, dans un deuxième temps, grâce à la qualité et à la cohésion de l'intervention des ressources externes.

### **Pouvons-nous faire plus? Notre préparation est-elle adéquate?**

La préparation à l'éventualité de tels sinistres se fait par différentes étapes, respectant une démarche de planification des mesures d'urgence. À l'aide de ce manuel, les établissements du réseau de la santé et des services sociaux pourront **Comprendre, Adhérer et Adopter** une **démarche de planification**. Cette démarche de planification conduit à l'élaboration de plans des mesures d'urgence relatifs aux installations dans le but de **PRÉSERVER LA VIE ET LA SANTÉ** des occupants de ces installations.

Nous croyons que la préoccupation relative aux mesures d'urgence s'inscrit dans un processus continu, en étroite interaction avec le milieu et son environnement, et non pas une obligation que l'on exécute une fois de temps à autre. Cette démarche s'inspire de celle proposée par la Direction générale de la Sécurité et de la Prévention.

Finalement, bien que l'incendie soit un événement important à considérer, il survient souvent d'autres événements perturbateurs dans le quotidien des établissements qui nécessitent la mise en application du plan des mesures d'urgence. C'est pourquoi nous proposons d'axer la réflexion sur la planification des mesures d'urgence non pas à partir de la nature d'une série d'événements mais à partir des impacts qu'auraient de tels événements.

## Activité 1 Pourquoi tant de difficultés ?



Avant de continuer, nous vous proposons une réflexion à partir d'une activité. Après avoir lu le texte suivant, déterminez les éléments qui peuvent nuire aux interventions lors d'un sinistre.

Un sinistre s'est produit dans un établissement de santé. Des difficultés innombrables se sont présentées tout au long de l'événement. Pourtant, cet établissement possède un plan des mesures d'urgence. D'après vous, quelles pourraient être les causes de ces difficultés ? Est-ce que votre établissement a déjà connu une telle situation (répondre par oui ou par non) ?

CAUSES DES DIFFICULTÉS	SITUATION SIMILAIRE DANS MON ÉTABLISSEMENT
– Exemple : Bottin des ressources internes pas à jour	

Comme vous le constatez, les causes peuvent être multiples :

- il y a longtemps que le personnel a lu le plan des mesures d'urgence;
- le plan des mesures d'urgence n'est pas à jour;
- la formation du personnel fait défaut;
- des équipements manquent;
- le dossier des mesures d'urgence est plus ou moins important pour la direction, peu de gens s'en soucient car les sinistres n'arrivent qu'aux autres;
- les communications avec les intervenants externes ont fait défaut;
- le plan des mesures d'urgence n'a pas été testé;

---

– etc.

–

Voilà quelques-uns des sujets qui sont abordés tout au long de ce manuel.



---

# PRÉSENTATION DU MANUEL

Fruit de la réflexion et de l'expérience d'intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, ce manuel de planification des mesures d'urgence a été conçu pour aider les responsables du dossier des mesures d'urgence des établissements du réseau ou toute autre personne qui doit entreprendre, améliorer ou évaluer la planification des mesures d'urgence d'une installation. Tout en partageant en commun le souci d'une bonne planification, les établissements sont différents tant sur le plan de la mission, de la gestion, du nombre d'usagers, que sur le plan des ressources humaines, financières et matérielles. De plus, l'état d'avancement du dossier des mesures d'urgence varie plus ou moins d'un établissement à un autre. Une attention a été apportée pour que le contenu du manuel puisse s'adapter à ces différents contextes.

## But et objectifs d'apprentissage

Le **but de ce manuel** est de permettre aux établissements du réseau de la santé et des services sociaux d'être mieux préparés pour faire face à d'éventuels sinistres. C'est pourquoi ce manuel se veut avant tout pratique. On y retrouve des éléments jugés primordiaux ainsi que des outils permettant d'entreprendre, d'améliorer et de réviser la planification des mesures d'urgence ainsi que de se doter d'un plan des mesures d'urgence efficace et efficient.

Pour atteindre ce but, trois thèmes ont été retenus et formulés en **objectifs généraux**, chacun d'eux faisant l'objet d'un module :

### **Module I – Comprendre**

#### ***La planification des mesures d'urgence : une façon de penser et d'agir***

Comprendre l'ensemble de la démarche de planification des mesures d'urgence.



### **Module II – Adhérer**

#### ***Une démarche en six étapes : pour planifier globalement***

Adhérer à une démarche de planification des mesures d'urgence.

### **Module III – Adopter**

#### ***Une aide à la planification : des outils pratiques***

Adopter des outils de planification.

## La description des modules

Tout en étant interreliés, les modules et les différents chapitres peuvent être consultés indépendamment les uns des autres afin de répondre aux besoins particuliers et de respecter l'état d'avancement du dossier dans chacune des installations. Toutefois, il est conseillé de débiter par la lecture du module I afin de mieux comprendre les orientations véhiculées dans ce manuel. Voici une brève description de chacun des modules.

---

Module I      **Comprendre.** La planification des mesures d'urgence : une façon de penser et d'agir.

Ce module se subdivise en deux chapitres. Il situe la planification des mesures d'urgence dans le contexte du réseau de la santé et des services sociaux et donne une vue d'ensemble de la démarche de planification proposée.

Module II      **Adhérer.** Une démarche en six étapes : pour planifier globalement.

Ce module se subdivise en six chapitres. Chacun des chapitres traite d'une étape particulière de la démarche de planification tout en établissant des liens avec les autres chapitres pour en montrer l'interdépendance.

Module III      **Adopter.** Une aide à la planification : des outils pratiques.

Ce module regroupe des exemples d'outils répertoriés principalement dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

Les deux premiers modules sont structurés de la façon suivante :

- un sommaire qui présente les différents thèmes abordés;
- une introduction qui brosse un portrait des éléments traités;
- un tableau synthèse qui permet de visualiser les liens entre les chapitres et le module;
- une activité préliminaire dans certains chapitres qui permet de se situer par rapport au thème abordé;
- une activité de synthèse dans certains chapitres qui permet d'évaluer la compréhension du thème.

Quant aux outils du module III, ils sont présentés dans leur forme originale et sont regroupés selon les thématiques des modules I et II.

Nous espérons que ce manuel constituera un outil efficace pour évaluer l'état d'avancement du dossier des mesures d'urgence pour déterminer les aspects à améliorer, pour réduire les risques ou les conséquences d'un sinistre et pour former le personnel.