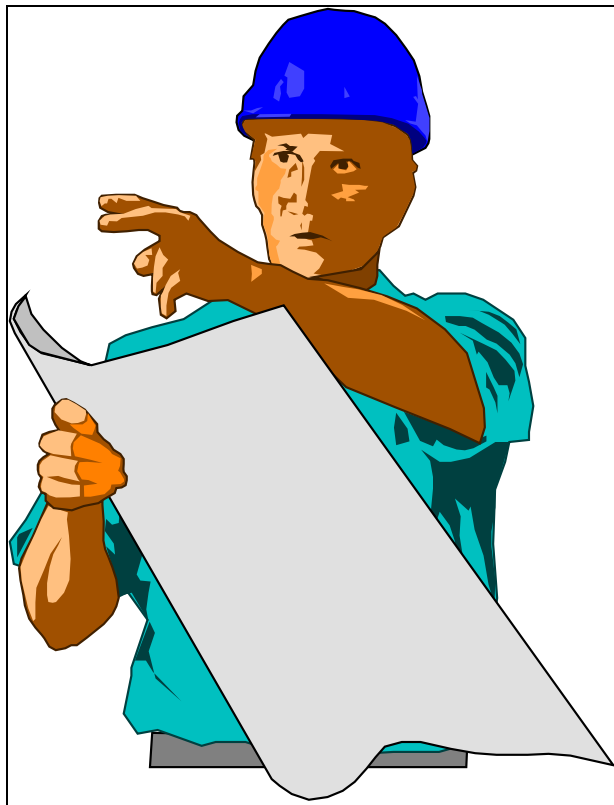
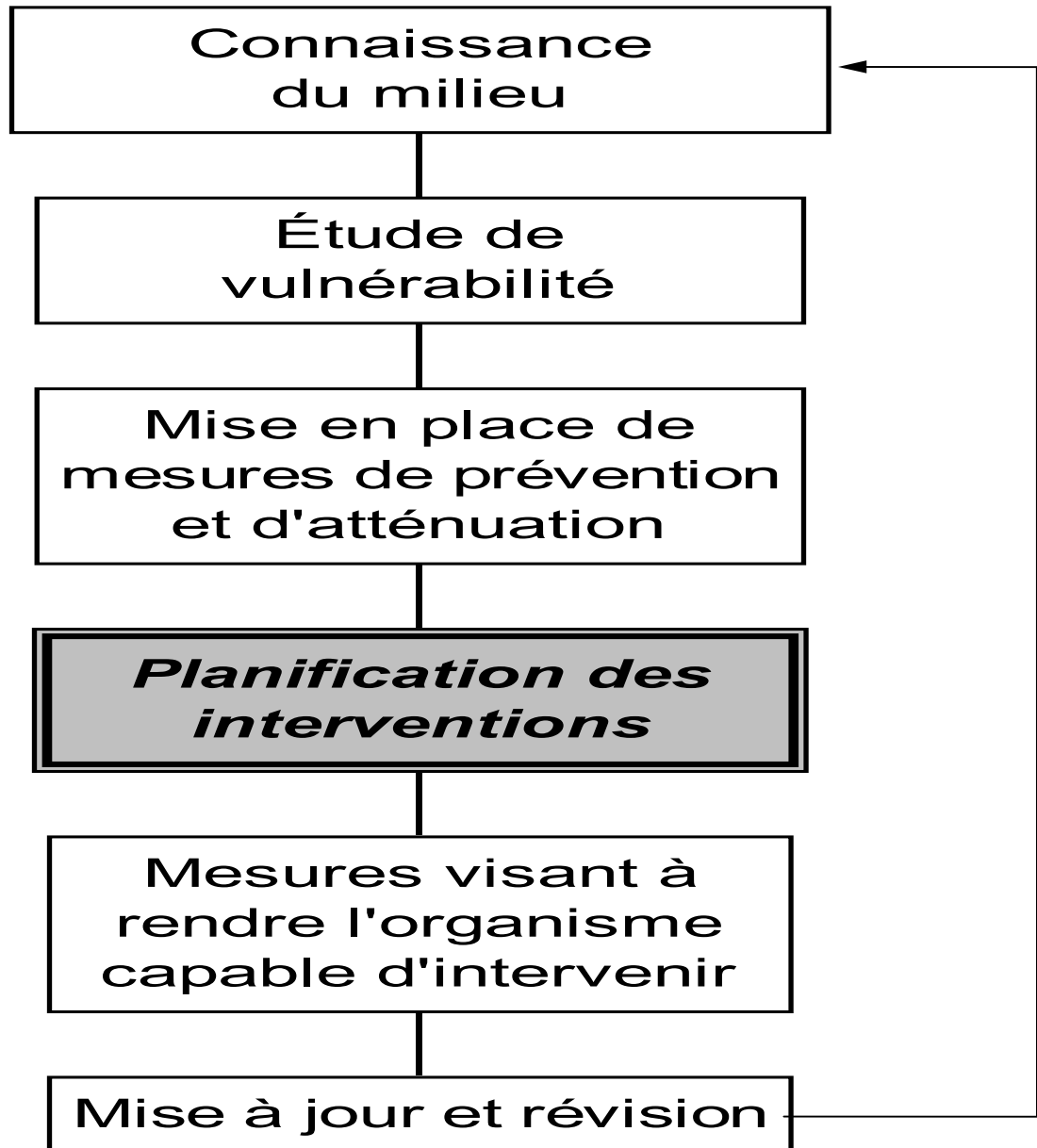

CHAPITRE IV

LA PLANIFICATION DES INTERVENTIONS : LA PERSONNE D'ABORD



PROCESSUS DE PLANIFICATION DES MESURES D'URGENCE



CHAPITRE IV

LA PLANIFICATION DES INTERVENTIONS : LA PERSONNE D'ABORD

Après une réflexion et une évaluation de la vulnérabilité de l'établissement, nous avons déterminé des mesures de prévention et d'atténuation. Nous en sommes maintenant à la planification des interventions. Cette étape permet d'établir et d'organiser les ressources d'urgence et de produire le plan des mesures d'urgence.

Plusieurs événements, qu'ils prennent naissance à l'intérieur même des murs de l'établissement ou dans la région environnante, peuvent perturber les activités quotidiennes de celui-ci et créer une situation de sinistre. Les exemples sont nombreux : incendie, appel à la bombe, émanation de gaz, réception massive d'usagers ou de blessés. L'établissement peut aussi être isolé à la suite, entre autres, d'une inondation ou d'une panne du système de communication. Des décisions ayant une incidence sur la gestion de l'événement doivent être prises rapidement.

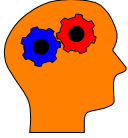
En observant divers sinistres survenus dans des établissements, nous remarquons que, peu importe le type de sinistre, les interventions s'articulent prioritairement autour des conséquences du sinistre sur les personnes. C'est pourquoi nous privilégions une planification des interventions axée sur la protection des personnes, sans toutefois négliger la planification des procédures et des techniques particulières aux différents types de sinistre.

Dans ce chapitre, nous expliquons les éléments d'intervention selon un ordre qui reflète la planification axée sur la protection des personnes. Premièrement, nous considérons les structures et les mécanismes communs à toute intervention : centres de décision, mécanismes d'alerte, mécanismes d'information. Puis, nous nous attardons aux types d'intervention, soit l'évacuation, le confinement, la relocalisation, l'isolement et la réception massive d'usagers ou de blessés. Après une description des procédures et des techniques spécifiques à l'incendie, l'alerte à la bombe et les matières dangereuses, nous nous attardons à la production du plan des mesures d'urgence.

RAPPEL AVANT DE PLANIFIER LES INTERVENTIONS



La planification des interventions est le fruit d'une réflexion au sein du comité de planification qui s'appuie sur une bonne connaissance du milieu et sur les résultats de l'étude de vulnérabilité. Il en résulte un plan des mesures d'urgence adapté à chaque installation et tenant compte du nombre et du type d'usagers, des ressources humaines, matérielles et financières internes ainsi que des ressources externes.



Activité 7
Flash sur votre établissement – coordonner les interventions

Cette activité a pour objectif de faire le point sur les structures et les mécanismes présents dans votre établissement pour soutenir les interventions lors d'un sinistre. À l'aide des questions suivantes, tentez d'évaluer les moyens présents dans votre établissement pour coordonner ces interventions.

Comment vous assurez-vous que les décisions seront prises au moment opportun par des personnes en autorité ?

Quelle structure ou mécanisme permet à votre établissement de soutenir vos ressources dans leurs interventions et d'assurer leur concertation ?

Comment vous assurez-vous que les ressources nécessaires, autant internes qu'externes, seront sur place au moment d'un sinistre ?

Comment faites-vous pour rassurer les occupants et leur transmettre des directives ?

1 LA PLANIFICATION DE STRUCTURES ET DE MÉCANISMES COMMUNS

Lors d'un sinistre, la gestion des interventions peut s'avérer complexe à cause de l'ampleur de ce sinistre et de la multiplicité des informations, lesquelles sont souvent contradictoires. Il devient primordial que les instances décisionnelles aient une vision globale et commune de l'événement et de son déroulement afin d'en réduire les conséquences. Il est crucial que les ressources soient alertées rapidement et que les personnes touchées par le sinistre soient informées le plus adéquatement possible.

Une des premières tâches consiste donc à planifier des structures et des mécanismes communs pour les types de sinistre retenus lors de l'étude de vulnérabilité. Il est primordial que ces structures et ces mécanismes soient connus et compris par l'ensemble du personnel ainsi que par les ressources externes.

Certaines structures contribuent à une coordination et à une gestion de la convergence plus efficaces :

- [**un ou des centres de décision;**
- [**des mécanismes d'alerte interne, externe et de rappel au travail;**
- [**des mécanismes d'information.**

1.1 Les centres de décision

Au cours d'un sinistre, l'intervention demande parfois la mobilisation de l'ensemble du personnel de l'organisation et le soutien de ressources externes. Des ajustements sont alors nécessaires entre toutes ces ressources. Pour faire face à l'événement de façon efficiente, il est conseillé de se doter de structures de décision, pierre angulaire de la gestion de l'intervention. De façon générale, deux structures peuvent être planifiées pour les établissements : le centre de coordination et le centre des opérations.

1.1.1 Le centre de coordination

Le centre de coordination est le lieu de concertation, de décision et de coordination de l'ensemble des activités de l'organisation au moment d'un sinistre (figure). On y retrouve le comité des mesures d'urgence. De plus, il soutient le centre des opérations en lui fournissant l'aide matérielle ou humaine non disponible sur le site même de l'intervention.

Le centre de coordination, situé à l'extérieur de l'endroit sinistré, regroupe les principales autorités de l'organisation qui forment le comité de coordination des mesures d'urgence. Selon les besoins, certains représentants d'organismes externes peuvent aussi être présents.

Il est important que le choix de l'emplacement du centre de coordination tienne compte de la vulnérabilité de l'établissement. Il est recommandé de prévoir un autre emplacement advenant l'inaccessibilité du lieu choisi. Les bureaux de la direction générale sont souvent utilisés comme centre de coordination. Pour faciliter la tâche des personnes présentes, certains aménagements, équipements ou matériels sont à prévoir (prises électriques, prises de téléphone, liste du personnel...). À la figure 4.1 et 4.2, nous représentons l'organisation d'un centre de coordination. Aux tableaux 4.1 et 4.2, nous énumérons les membres du comité de coordination des mesures d'urgence ainsi que leurs rôles et responsabilités lorsqu'ils sont en fonction dans le centre de coordination.

Figure 4.1
Exemple d'aménagement d'un centre de coordination
d'un centre hospitalier

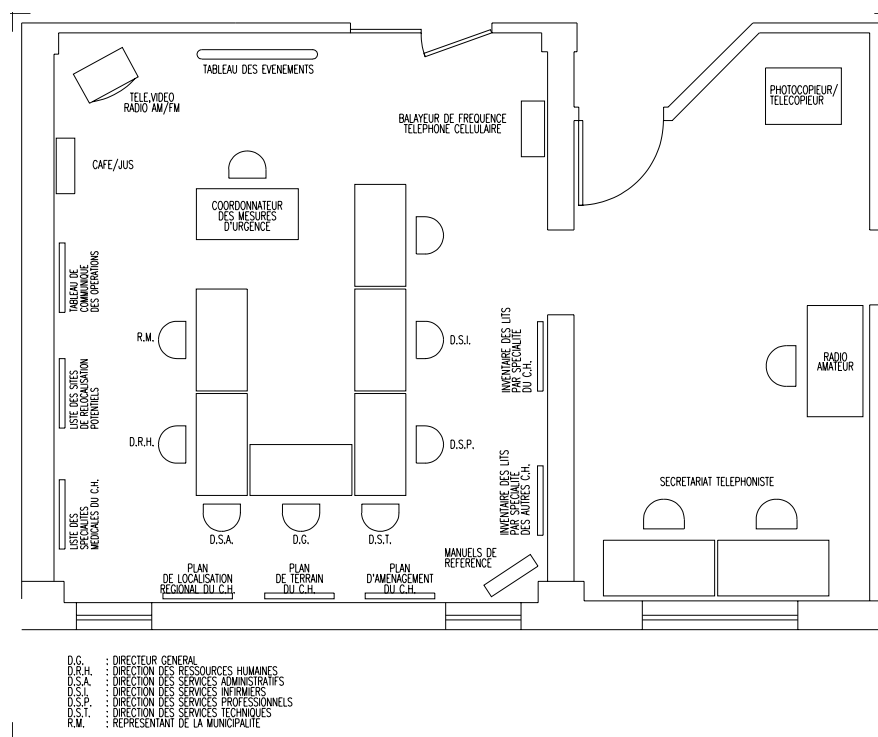


Figure 4.2
Organisation d'un centre de coordination dans une
salle de conférence



Tableau 4.1
Exemple de rôles des membres du comité de coordination
des mesures d'urgence

RÔLES DES MEMBRES DU COMITÉ DE COORDINATION DES MESURES D'URGENCE
<ul style="list-style-type: none"> • Assister le centre des opérations. • Planifier l'organisation des services. • Conseiller le directeur général sur les actions stratégiques. • Coordonner l'ensemble des activités de l'établissement en liaison avec le centre des opérations. • Analyser les conséquences de l'événement sur la continuité des services de l'établissement. • Communiquer avec les autres services, les informer de la situation et leur donner des instructions précises sur leur rôle futur. • Mettre sur pied le système d'information aux familles et au public. • Établir les liens de communication avec le centre des opérations. • Déterminer les lieux de rendez-vous et lancer le mécanisme de rappel au travail. • Évaluer la pertinence de faire appel ou non à des organismes externes tels la Direction régionale de la sécurité civile, les CLSC, la RRSSS, etc. • S'assurer que les intervenants occupant des postes décisionnels disposent de tous les moyens nécessaires pour une communication efficace. • Mettre fin à la situation d'urgence au moment opportun.

Tableau 4.2
Exemple de constitution d'un comité de coordination
des mesures d'urgence

MEMBRES DU COMITÉ DE COORDINATION DES MESURES D'URGENCE
<ul style="list-style-type: none"> • Directeur général ou directeur de garde. • Responsable du dossier des mesures d'urgence. • Directeurs des différents services. • Agent d'information.

Le centre de coordination devra disposer d'une série d'outils de référence qui peuvent être rangés dans une armoire ou dans une valise.

Figure 4.3
Exemple de valise contenant tout l'équipement nécessaire afin d'organiser rapidement le centre de coordination

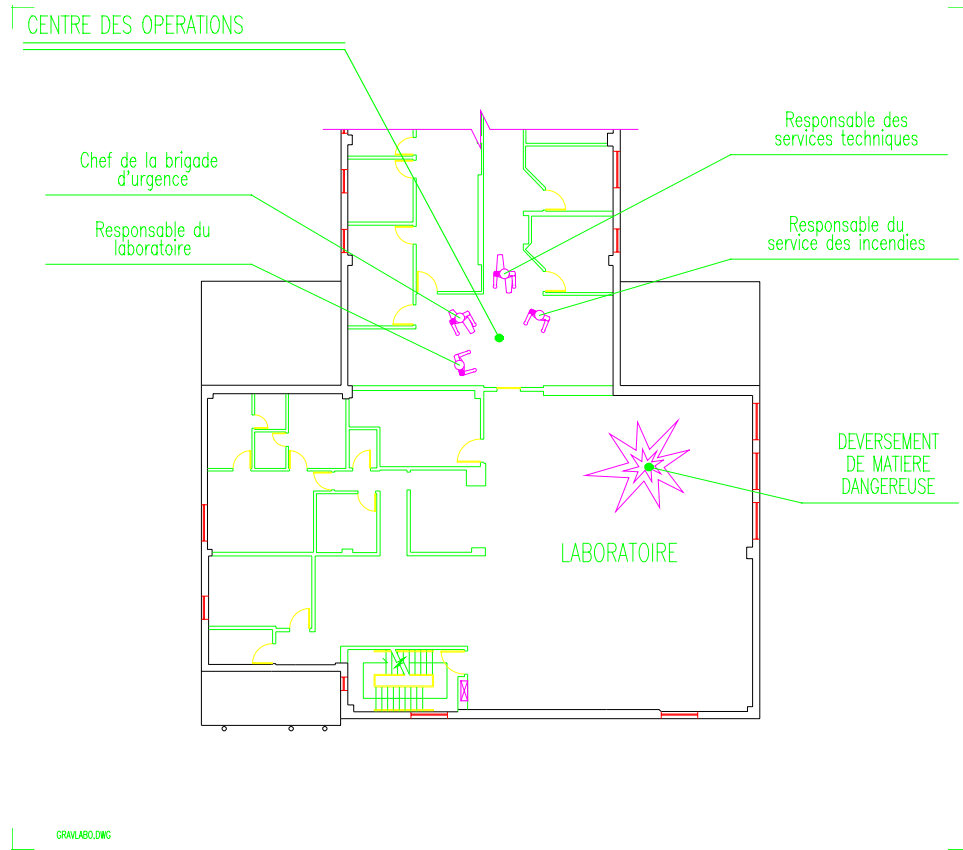


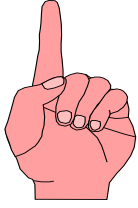
1.1.2 Le centre des opérations

Le centre des opérations est situé sur le lieu du sinistre ou à proximité de celui-ci. On y retrouve le responsable du centre des opérations et, au besoin, les responsables des différentes interventions. Chaque centre des opérations gère les interventions de son étage ou de son secteur, la gestion de l'ensemble des autres étages et des autres départements de l'établissement relevant de la responsabilité du centre de coordination.

Le centre des opérations permet d'orchestrer les interventions concernant le sinistre et de recueillir les renseignements provenant des intervenants ou leur étant destinés (figure 4.4). L'ampleur et la nature de certains sinistres peuvent exiger la mise sur pied d'un ou de plusieurs centres des opérations alors que dans d'autres cas aucun centre des opérations ne sera nécessaire.

Figure 4.4
Centre des opérations situé prêt du site sinistré afin de gérer
les activités d'opération terrain du sinistré





AIDE-MÉMOIRE LA PLANIFICATION DES CENTRES DE DÉCISION

? CENTRE DE COORDINATION

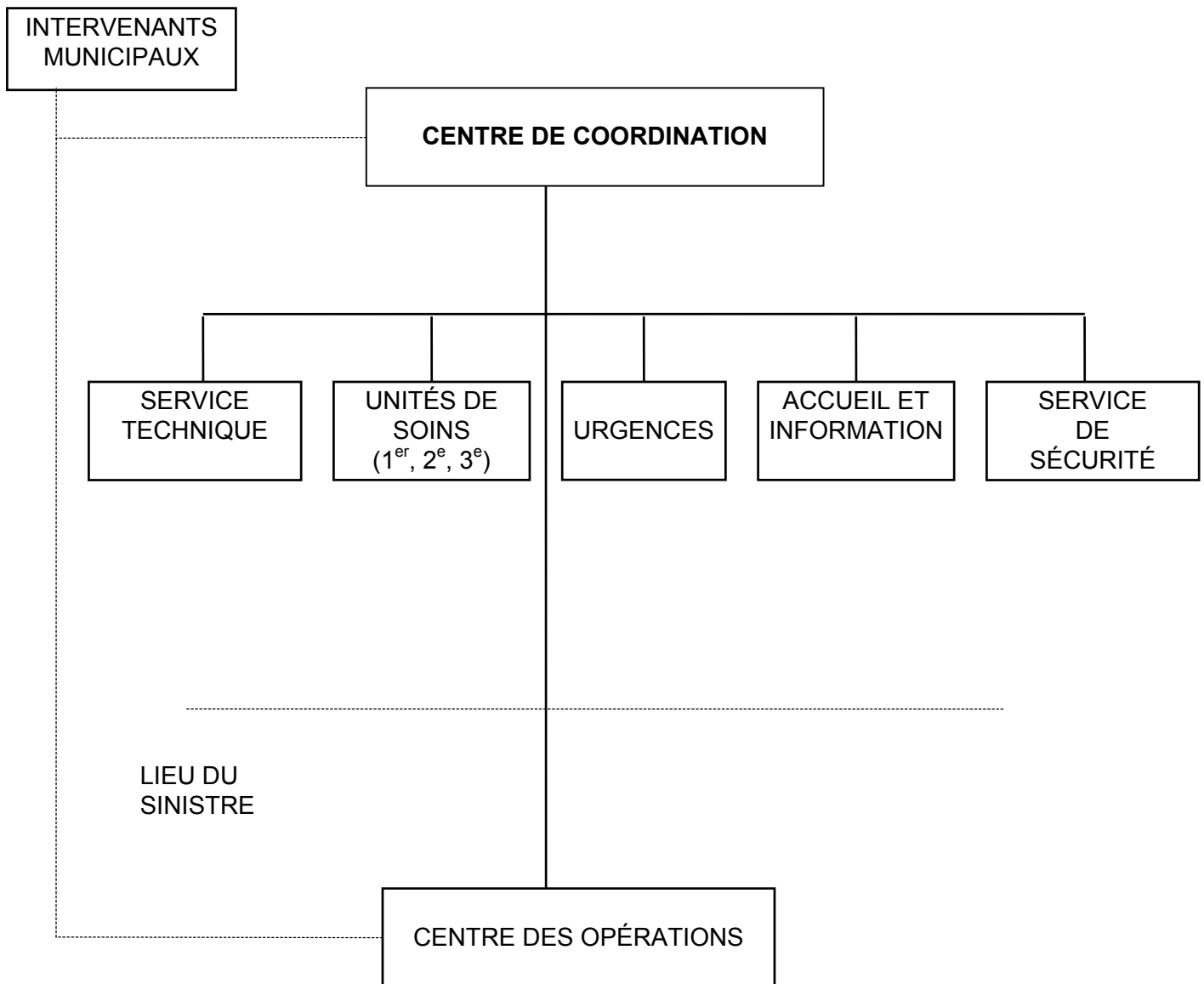
- ✎ Choisir un lieu pour le centre de coordination.
- ✎ Choisir un autre emplacement en cas d'inaccessibilité.
- ✎ Définir les mandats particuliers des membres.
- ✎ Nommer les membres du comité de coordination.
- ✎ Déterminer l'aménagement, le matériel et les équipements qui seront nécessaires :
 - tableaux d'affichage;
 - prises électriques;
 - prises de téléphone;
 - plans de l'établissement;
 - plans des installations physiques;
 - liste du personnel;
 - liste des fournisseurs;
 - journal des opérations;
 - autres.

CENTRE DES OPÉRATIONS

- ✎ Désigner un responsable du centre des opérations.
- ✎ Désigner les responsables des différentes mesures de protection et d'action.
- ✎ Établir des moyens de communication avec le centre de coordination.

Voici un diagramme de coordination démontrant le lien entre le centre de coordination, le centre des opérations ainsi que les autres services de l'établissement.

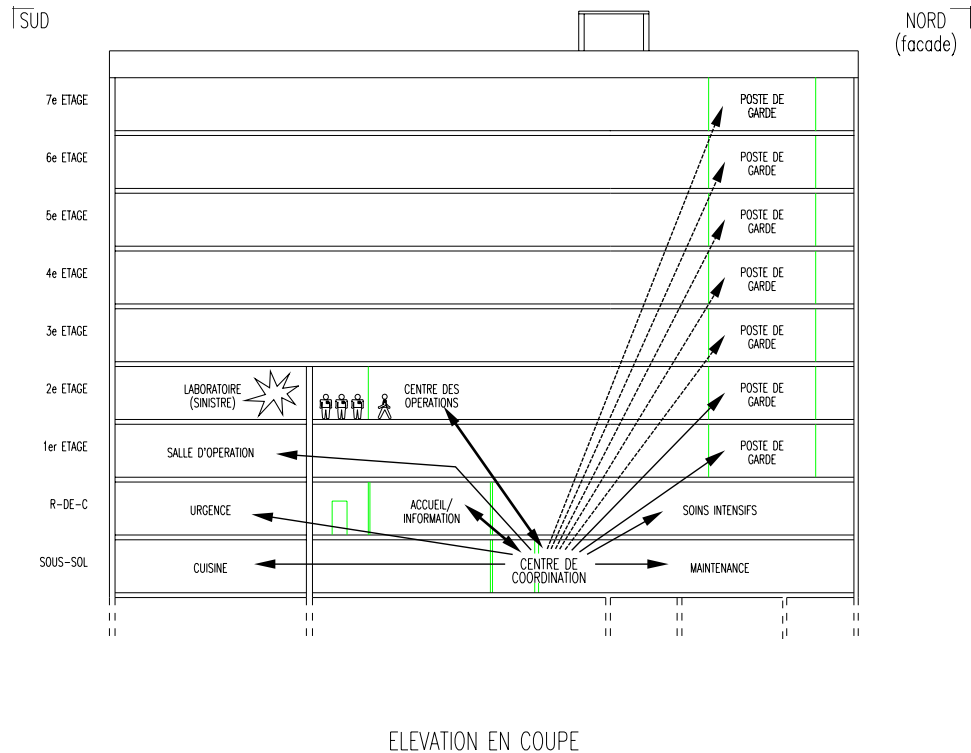
Figure 4.5
Exemple d'organigramme
de gestion d'un sinistre



Voici un schéma démontrant les liens de communication entre le centre de coordination et les autres services de l'établissement

Figure 4.6

Lien de communication entre le centre des opérations, le centre de coordination et les autres départements de l'établissement



1.2 Les mécanismes d'alerte

Un des principes de réponse d'urgence pour une maîtrise rapide de la situation repose sur des interventions promptes des ressources appropriées. La planification de trois types de mécanismes d'alerte permet d'atteindre cet objectif : un mécanisme d'alerte interne, un mécanisme d'alerte externe et un mécanisme de rappel au travail (tableau). Pour chacun de ces mécanismes, il faut planifier les éléments suivants :

- ☞ qui déclenche l'alerte;
- ☞ comment l'alerte est-elle déclenchée;
- ☞ quelles informations sont transmises.

Tableau 4.3
Les mécanismes d'alerte

MÉCANISMES D'ALERTE	OBJECTIFS
<i>L'alerte interne</i>	Alerter le personnel en fonction dans l'établissement au moment d'un sinistre réel ou appréhendé.
<i>L'alerte externe</i>	Alerter les ressources externes à l'établissement, afin qu'elles puissent se mobiliser rapidement et appuyer les interventions dans l'établissement : services d'incendie, autres organismes municipaux, réseau de la santé (régie régionale, autres établissements de santé).
<i>Le rappel au travail</i>	Contacter rapidement le personnel non en fonction afin de compléter l'effectif des ressources humaines en place et de faciliter le contrôle administratif des personnes mises à contribution.



AIDE-MÉMOIRE LA PLANIFICATION DES MÉCANISMES D'ALERTE

? ALERTE INTERNE

- ☞ Désigner un responsable du déclenchement de l'alerte interne.
- ☞ Déterminer les ressources à alerter.
- ☞ Dresser une liste des ressources avec les numéros pour les rejoindre.
- ☞ Choisir le moyen de transmission.
- ☞ Déterminer les différents codes.

? ALERTE EXTERNE

- ☞ Désigner un responsable du déclenchement de l'alerte externe.
- ☞ Déterminer les ressources à alerter.
- ☞ Dresser une liste des ressources avec les numéros pour les rejoindre.

? RAPPEL AU TRAVAIL

- ☞ Établir le mode de rappel au travail.
- ☞ Choisir les éléments du message téléphonique de rappel au travail.
- ☞ Désigner des endroits pour le stationnement et des voies de circulation autour de l'établissement.
- ☞ Désigner un responsable de l'application du mécanisme de rappel au travail.
- ☞ Choisir un mode d'identification du personnel permettant d'accéder rapidement aux points de rendez-vous.

1.3 Les mécanismes d'information

La planification des mécanismes d'information favorise la cohérence des informations transmises lors d'un sinistre avec le plan de communication de l'établissement, mais aussi avec celui de la municipalité. On peut ainsi éviter la confusion dans les messages et faciliter la gestion des interventions. Cette planification inclut des objectifs d'information et différents éléments qui varient selon le type de sinistre et les groupes visés par l'information : les usagers, la famille, le personnel et les médias.

Le mécanisme d'information pour les usagers permet de combler leur besoin d'information, de les rassurer et d'éviter les fausses rumeurs, alors que le mécanisme d'information pour la famille permet de renseigner les familles des usagers ou leurs proches. Quant au mécanisme d'information pour le personnel qui n'a pas été rejoint par le rappel au travail, il permet de lui transmettre des renseignements sur la situation actuelle, sur la nature de l'événement et sur la continuité des services. Enfin, le mécanisme d'information pour les médias permet d'assurer la cohérence des messages entre les organisations qui contribuent à la réponse d'urgence.



AIDE-MÉMOIRE LA PLANIFICATION DES MÉCANISMES D'INFORMATION

? INFORMATION AUX USAGERS

- ☞ Désigner un responsable.
- ☞ Choisir le moyen de transmission de l'information.
- ☞ Concevoir des messages types.
- ☞ Déterminer les moments de diffusion.

? INFORMATION À LA FAMILLE

- ☞ Désigner du personnel devant contacter la famille ou les proches des usagers et répondre à toute demande d'information.
- ☞ Concevoir des messages types.
- ☞ Déterminer les moments de diffusion.
- ☞ Dresser la liste des noms des résidents avec le numéro de téléphone des personnes à contacter.
- ☞ Prévoir un local avec des facilités pour recevoir les personnes.

? INFORMATION AU PERSONNEL

- ☞ Désigner un responsable de l'information destinée au personnel.
- ☞ Choisir le moyen de transmission de l'information.
- ☞ Concevoir des messages types.
- ☞ Déterminer les moments de diffusion.

? INFORMATION AUX MÉDIAS

- ☞ Choisir un numéro de téléphone servant de ligne d'information pour les familles et conclure une entente avec des médias pour diffuser ce numéro de téléphone;
- ☞ Désigner un porte-parole.
- ☞ Choisir un numéro de téléphone distinct et le diffuser.
- ☞ Prévoir une équipe de réponse téléphonique.
- ☞ Définir le mandat du porte-parole.
- ☞ Prévoir un local avec des facilités pour accueillir les membres de la famille et les proches.
- ☞ Adopter une politique de communication.

