

PLAN MUNICIPAL DE SÉCURITÉ CIVILE

Chapitre 5 Procédures générales d'intervention



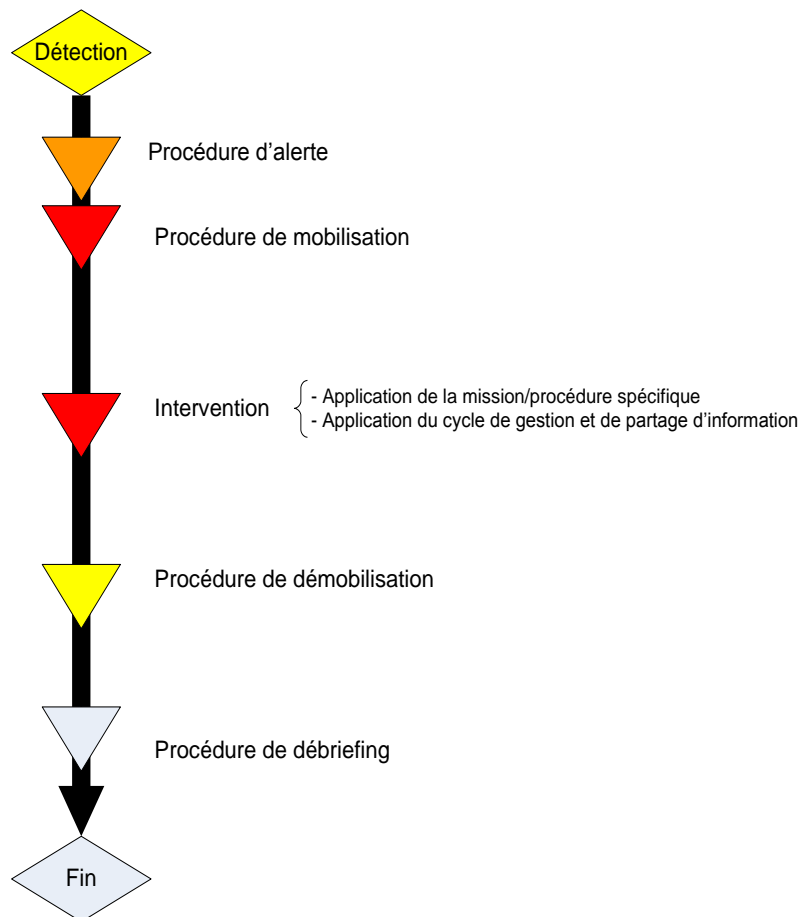
Ville de
MONT-TREMBLANT



CHAPITRE 5 PROCÉDURES GÉNÉRALES D'INTERVENTION

La démarche de planification de la sécurité civile vise à réduire la vulnérabilité de l'organisation face à différents types de menaces. Bien qu'il soit impossible de prédire quel incident surviendra, il importe de prévoir quelles seront les premières étapes à suivre et quels sont les mécanismes impliqués. Cette approche permet d'établir des façons de faire communes à l'ensemble de l'organisation, facilite le développement de réflexes et diminue les délais dans la réponse aux événements. La figure suivante présente la séquence chronologique d'utilisation des procédures générales d'intervention en relation avec les missions, procédures et actions spécifiques. Les missions et actions spécifiques sont abordées au chapitre 6.

Figure 5 - 1 Séquence linéaire de l'application des procédures d'intervention





5.1 SYSTÈMES DE SURVEILLANCE ET DE DÉTECTION

Une fonction exercée en continue et qui précède le déclenchement du système d'alerte et mobilisation est la fonction dite de surveillance et détection. Le système de surveillance se compose de tous les mécanismes qui assurent, en temps réel, la détection d'une situation « anormale » (monitoring) dans l'ensemble du territoire.

Lorsqu'une situation anormale est détectée sur le territoire de la *Ville de Mont-Tremblant*, le point d'entrée principal est le service 911.

Le tableau suivant dresse la liste des moyens de surveillance et de détection de même que les mécanismes d'avis d'une situation anormale répertoriés sur le territoire de la *Ville de Mont-Tremblant*.

Tableau 5 - 1 Moyens de surveillance et de détection

| SYSTÈME | LOCALISATION ET DESCRIPTION | NOTES |
|-----------------------------------|--|--|
| Rondes de sécurité | <i>Usine de filtration de l'eau potable</i> | Inspection quotidienne |
| | <i>Usine d'épuration des eaux</i> | Inspection quotidienne |
| | <i>Poste de pompage et de surpression pour l'eau potable</i> | Inspection quotidienne |
| | <i>Aréna et Centre aquatique : Inspection du système de réfrigération à l'ammoniaque et chlore</i> | Inspection quotidienne Détecteur |
| | <i>Patrouilles policières (policiers, cadets, etc.)</i> | Inspection quotidienne |
| Autorités gouvernementales | <i>Santé publique</i> | <i>Surveillance de l'état de la santé et du bien-être de la population</i> |
| | <i>Ministère des Transports du Québec</i> | <i>Pour le transport de matières dangereuses ou particulières sur le territoire, l'état des routes, plan de détour et communications</i> |
| | <i>Sûreté du Québec / et municipale</i> | <i>Pour le transport de matières dangereuses ou particulières sur le territoire</i> |
| | <i>Hydro-Québec</i> | <i>Surveillance du réseau</i> |
| | <i>Sopfeu</i> | <i>Prévision de danger d'incendie forestier</i> |
| | <i>Centre de veille de la sécurité civile</i> | <i>Évènements qui peuvent compromettre la sécurité des citoyens</i> |
| | <i>Environnement Canada (Alerte Météo)</i> | <i>Système d'alerte météo pour les veilles en vigueur</i> |
| Entreprises/ Institutions | <i>Gaz Miller Propane</i> | <i>Détection locale de fuite</i> |
| | <i>Station Mont Tremblant</i> | <i>Détection locale</i> |
| | <i>Entreprises d'excavation (Miller, Ritchie)</i> | <i>Détection locale explosif</i> |
| | <i>Gaz Métropolitain</i> | <i>Surveillance réseau, détection gaz</i> |
| | <i>Institutions d'éducation</i> | <i>Surveillance interne</i> |
| | <i>Carrière Gauthier</i> | <i>Détection explosif</i> |



| SYSTÈME | LOCALISATION ET DESCRIPTION | NOTES |
|-------------------------------|--|--|
| Municipalités voisines | <i>Saint-Faustin-Lac-Carré</i> | <i>Surveillance locale / interne</i> |
| | <i>Lac-Supérieur</i> | <i>Surveillance locale / interne</i> |
| | <i>La Conception</i> | <i>Surveillance locale / interne</i> |
| | <i>Labelle</i> | <i>Surveillance locale / interne</i> |
| | <i>Brébeuf</i> | <i>Surveillance locale / interne</i> |
| | <i>Autres municipalités sur le territoire de la MRC des Laurentides, Prévost et Sainte-Adèle (reliées par le 911)</i> | <i>Surveillance locale / interne</i> |
| Médias | <i>Médias : Communications de la Ville de Mont-Tremblant</i> | <i>Faire lien avec autres médias</i> |
| Alarmes | <i>Alarmes dans la station de pompage, poste de surpression, système d'égouts La centrale d'alarme basée à Montréal, envoie un message sur un téléavertisseur pour manifester l'alarme. Cette procédure aura cours pour l'usine d'épuration des eaux et pour l'usine de filtration</i> | <i>Alerte d'une problématique</i> |
| | <i>Alarme de détection pour l'ammoniaque dans l'aréna</i> | <i>Alerte d'une problématique</i> |
| | <i>Édifices publics munis d'alarme incendie et intrusion</i> | <i>Alerte d'une problématique</i> |
| | <i>Garage municipal muni d'un détecteur de gaz carbonique</i> | <i>Alerte d'une problématique</i> |
| | <i>Alarme en cas de panne d'électricité des tours de télécommunications utilisées par le 911</i> | <i>Alerte d'une problématique</i> |
| Employés | <i>Les employés de la ville avertiront leur supérieur immédiat qui préviendra le 911 au besoin</i> | <i>Vigilance humaine</i> |
| Citoyens/ visiteurs | <i>Les citoyens utilisent le 911</i> | <i>Informe les autorités municipales 819-425-2723 ou 911</i> |
| MRC | <i>La MRC rejoint directement le coordonnateur de mesures d'urgence ou le 911</i> | |



5.2 PROCÉDURE D'ALERTE ET DE MOBILISATION

Le CMSC s'est doté d'un objectif opérationnel d'alerte et de mobilisation suivant l'analyse de vulnérabilité. Cet objectif consiste en :

- La mobilisation du CCU à l'intérieur d'une (1) heure après la détection d'une situation d'urgence.

Afin d'opérationnaliser cet objectif à court terme, le CMSC a développé une procédure d'alerte et de mobilisation.

Le processus d'alerte des intervenants de l'OMSC de la *Ville de Mont-Tremblant* permet d'informer les personnes requises de la situation.

La Ville a établi une procédure d'alerte basée sur l'escalade de réponse. Ce principe permet de déterminer le personnel nécessaire selon l'ampleur de la situation. Ce principe est basé sur trois (3) niveaux :

- √ Faible
- √ Moyen
- √ Élevé

LE NIVEAU Faible : ce niveau est conçu pour déployer le minimum des ressources exigées pour contrôler la situation. Il tient compte de l'avis et de l'alerte du personnel nécessaire afin de les préparer à la réponse lorsque la situation s'aggrave.

LE NIVEAU Moyen : un événement exigeant une intervention organisée, soutenue par des représentants de services clés.

LE NIVEAU Élevé : un événement à ce niveau exige la coordination de toutes ressources disponibles, internes et externes.

Chaque niveau d'alerte correspond à une situation d'ampleur différente et à la mobilisation supplémentaire de ressources. Ces niveaux sont déterminés par des déclencheurs (critères) opérationnels, techniques ou politiques (ex. : présence des médias).

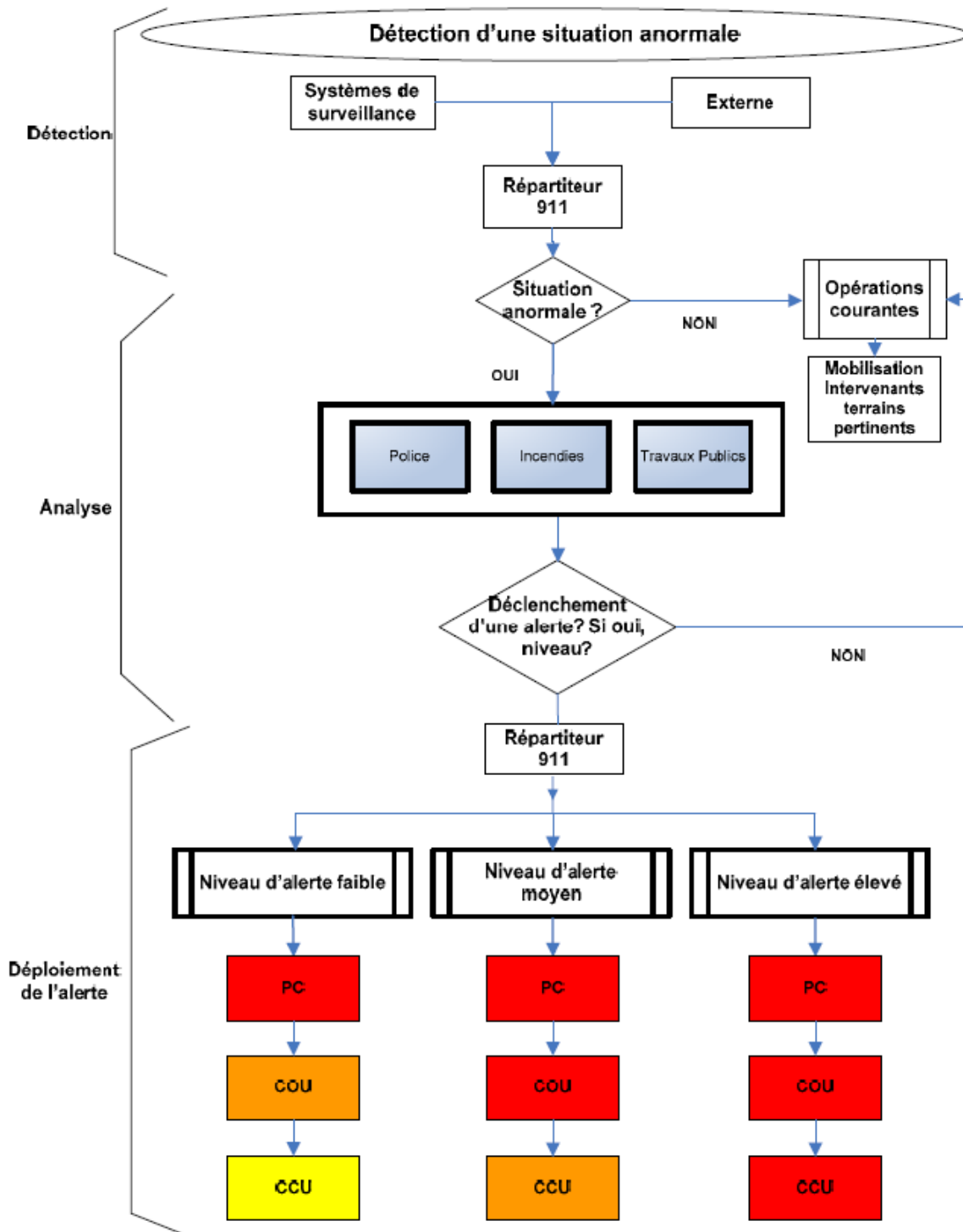
Cette section présente le système d'alerte et de mobilisation des intervenants de la *Ville de Mont-Tremblant*, soit les fonctions de :

- Détection;
- Analyse;
- Déploiement de l'alerte/mobilisation.

La figure suivante illustre le système d'alerte et de mobilisation des intervenants.



Figure 5 - 2 Processus d'alerte et de mobilisation



Légende des couleurs :
 Jaune : Pré-alerte
 Orange : Alerté
 Rouge : Mobilisé



5.2.1 Détection

Il existe plusieurs façons à travers lesquelles une situation anormale peut être détectée. Les ressources la *Ville de Mont-Tremblant*, de même que des témoins externes, peuvent identifier un incident et effectuer un appel au service 911, point d'entrée principal.

5.2.2 Analyse

Le répartiteur 911 détermine ensuite :

- si cette situation implique les opérations courantes des premiers intervenants de la ville et leur mobilisation sur le site;
- si cette situation implique un événement inhabituel pour la capacité d'intervention usuelle. Le répartiteur transmet, dans ce cas, l'information aux responsables des services de police, de sécurité incendie ou des travaux publics.

Un de ces responsables détermine si la procédure d'alerte et de mobilisation doit être déclenchée. Dans l'affirmative, il décide également du niveau d'alerte et de mobilisation à déclencher.

Le tableau suivant présente les critères d'alerte supportant la décision du niveau de déclenchement.

Les critères établis par le CMSC permettent d'évaluer la gravité de la situation et le niveau de réponse nécessaire. Ces critères sont regroupés en six catégories de préoccupation :

- Santé, sécurité et bien-être de la population et des employés municipaux;
- Continuité des services municipaux;
- Impact médiatique;
- Incertitudes associées à l'événement;
- Conséquence sur le bâti;
- Environnement.

Tableau 5 - 2 Critères du niveau d'alerte

| Préoccupations | Aucune activation (gestion courante) | Critères d'alerte | | |
|---|--|---|--|---|
| | | Niveau d'alerte | | |
| | | Faible | Moyen | Élevé |
| Santé, sécurité et bien-être de la population et des employés municipaux | Aucune intervention requise par ambulance, ou transport vers un hôpital pour un employé dans l'exercice de ses fonctions | Blessures graves / aucun décès ou de 1 à 5 évacués ou menace imminente à la santé | 30 personnes évacuées (selon le service aux sinistrés) ou décès | 25 blessés graves ou + dont les blessures sont causées par un même événement ou plusieurs décès dans la population directement reliés à l'événement |
| Continuité des services municipaux | Interruption imprévue de moins de 6 heures | Interruption imprévue estimée à $6 < x < 12$ heures | Interruption imprévue estimée à $12 < x < 24$ heures | Interruption imprévue estimée à plus de 24 heures ou de durée indéterminée |
| Impact médiatique | Événement n'étant pas considéré comme une crise ou une urgence et suscitant l'intérêt sporadique des médias | Événement pouvant susciter l'intérêt des médias ou questions de médias sur un même sujet | Événement suscitant un intérêt marqué des médias ou questions répétées des médias | Événement suscitant un intérêt persistant ou présence des médias sur place |
| Incertitudes associées à l'événement | Situation préoccupante qui demande la divulgation d'informations justes sur l'état de situation | Situation critique où les ressources disponibles sont aptes à contrôler et maîtriser la situation | Situation critique nécessitant une expertise externe au projet ou situation pour laquelle toutes les ressources disponibles sont utilisées | Situation critique que la ville n'est pas en mesure de gérer |



Critères du niveau d'alerte (suite)

| Préoccupations | Aucune activation (gestion courante) | Critères d'alerte | | |
|--------------------------------|--|---|--|--|
| | | Niveau d'alerte | | |
| | | Faible | Moyen | Élevé |
| Conséquence sur le bâti | Destruction partielle d'une résidence unifamiliale | Destruction partielle d'un commerce ou d'une infrastructure municipale ou d'un édifice public ou destruction partielle ou complète de plus d'une résidence unifamiliale | Destruction partielle d'une installation industrielle ou destruction complète d'un édifice public ou d'une infrastructure municipale | Destruction complète de plusieurs résidences/édifices publics ou infrastructure municipale |
| Environnement | Suivi usuel de gestion/surveillance environnementale | Émission de gaz ou déversement mineur et contrôlé | Atteinte à l'environnement ou nécessité de recourir à des services externes usuels Déclaration au MDDEP | Importante contamination d'un cours d'eau ou d'un terrain due à un seul événement ou nécessité de faire appel à plusieurs ressources externes spécialisées non-usuelles Demande d'aide immédiate au MDDEP |



5.2.3 Déploiement de l'alerte

L'analyse de la situation et l'identification du niveau d'alerte approprié sont suivies de l'avis et la mobilisation des intervenants nécessaires. Le déploiement graduel ou complet des ressources permet leur utilisation optimale et une réponse adéquate selon l'ampleur de la situation.

Le système comporte trois niveaux de mobilisation en relation avec les niveaux d'alerte et les centres de décision. Le tableau 5 - 3 présente ces niveaux de mobilisation.

Une fois le niveau d'alerte et de mobilisation déterminé, le responsable de service avise le répartiteur. C'est le répartiteur qui effectue le déploiement de l'alerte en avisant, alertant et mobilisant les ressources requises.

Chaque intervenant possède un moyen de communication. Le répartiteur peut donc envoyer simultanément et par groupe une pré-alerte, une alerte ou une mobilisation.

Tableau 5 - 3 Niveaux de mobilisation de la structure de gestion selon les niveaux d'alerte

| Niveau d'alerte | Centre de Coordination d'urgence CCU | Centre d'opération d'urgence COU | Poste de commandement et Équipes terrains |
|-----------------|--------------------------------------|----------------------------------|---|
| Élevé | Mobilisé | Mobilisé | Mobilisé |
| Moyen | Alerté | Mobilisé | Mobilisé |
| Faible | Pré-alerté | Alerté | Mobilisé |

Tableau 5 - 4 Définition des niveaux de mobilisation

| Niveau de mobilisation | Définition | Action à entreprendre | Mode d'échange requis |
|------------------------|---|--|---------------------------|
| Mobilisation | <ul style="list-style-type: none"> Le personnel se présente au centre de décision désigné Il est prêt à entamer les actions nécessaires | Avoir une conversation directe avec les intervenants, sinon appeler le substitut | Contact direct |
| Alerte | <ul style="list-style-type: none"> Le personnel est avisé de la situation Il est en mesure de mettre en œuvre les actions nécessaires à partir de l'endroit où il se trouve Il demeure disponible pour la mobilisation | Avoir une conversation à l'intérieur de 5 minutes, sinon appeler le substitut | Contact direct |
| Pré-Alerte | <ul style="list-style-type: none"> Le personnel est avisé de la situation Les informations utiles lui sont transmises | Effectuer un suivi le prochain jour ouvrable | Texto ou message courriel |



5.3 MÉCANISMES DE PARTAGE DES INFORMATIONS

En situation de sinistre, le facteur temps et le manque d'information sont deux éléments qui peuvent jouer contre l'organisation municipale de sécurité civile. En de telles situations, les communications représentent alors le goulot d'étranglement dont dépend la réponse à l'événement.

Il s'avère donc primordial de mettre en œuvre une structure facilitant l'échange d'information de façon efficace, rapide et coordonnée au sein d'un centre de décision et entre tous les centres de la structure de gestion. Les cycles de gestion déterminent, pour l'ensemble des centres de décision, des plages dédiées aux différentes étapes de la gestion d'un événement exceptionnel, telles que la planification, la coordination des efforts et l'échange d'information avec l'ensemble des partenaires.

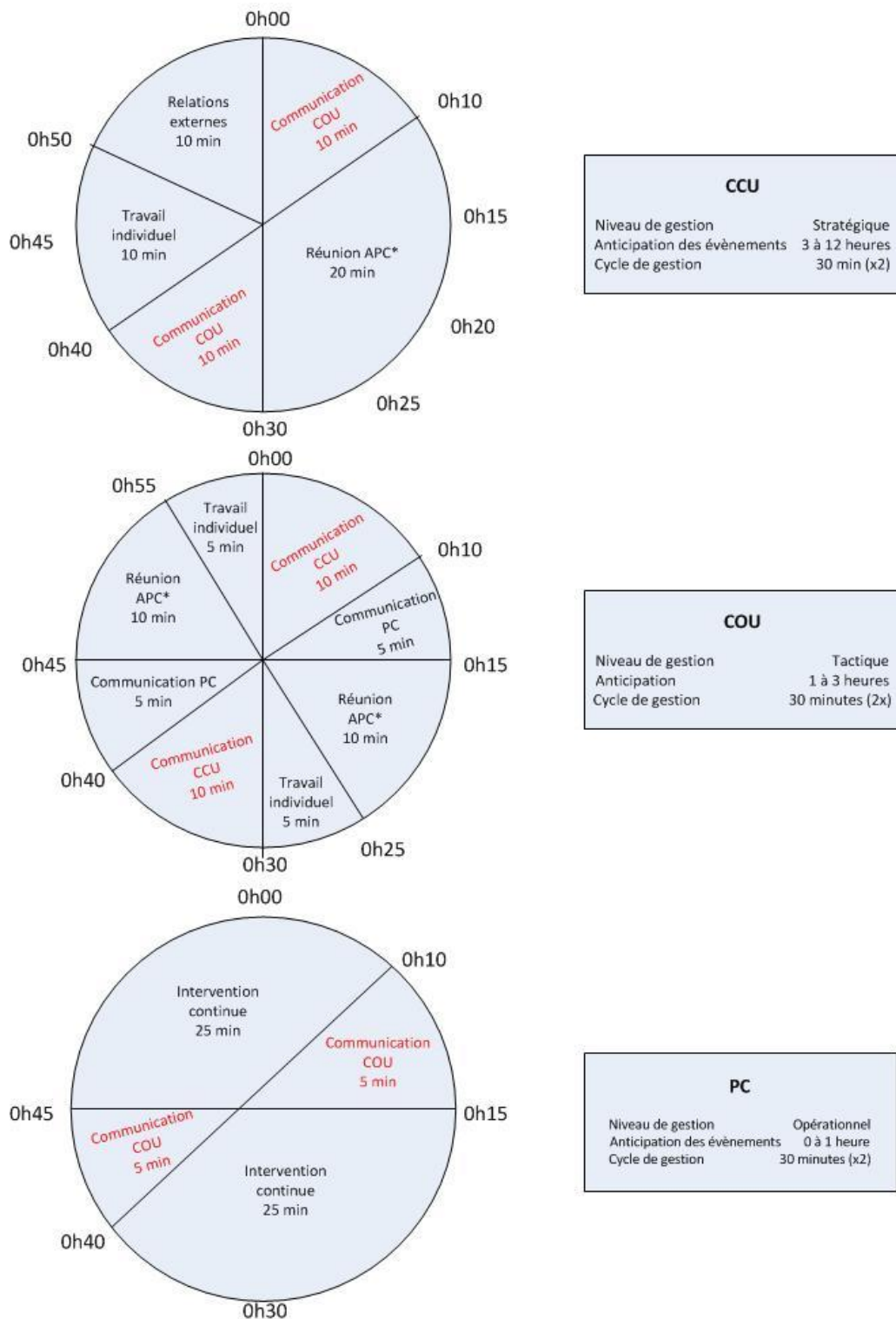
Le tableau suivant présente les lignes directrices de l'application des cycles de gestion. La figure 5 - 3 présente un exemple de cycle de gestion.

Tableau 5 - 5 Lignes directrices concernant les cycles de gestion

| Élément | Description |
|--|--|
| Les cycles des cellules | Chaque cellule possède un cycle de gestion spécifique en fonction de la perspective à adopter (stratégique, tactique ou opérationnelle) et de la période d'anticipation souhaitée. |
| Les activités des cellules | Le processus (cycles et coordination des centres) se répète de façon continue. Une période d'ajustement est à prévoir. Le temps alloué pour chaque activité pourra varier selon les besoins. |
| La communication entre les cellules | Afin d'optimiser l'échange d'informations entre les centres de décision (minimiser les possibilités d'obtenir une ligne occupée, une boîte vocale ou un appel sans réponse), la coordination des périodes privilégiées de communication des informations est prédéterminée. Lorsque tous les centres de décisions sont ouverts, la cellule stratégique devient la plaque tournante pour la transmission des informations. La rigueur dans le respect des périodes de communication préétablies devient d'autant plus importante afin de permettre un partage efficace des informations et une coordination optimale des interventions. |
| Les relations externes | Certaines informations doivent être communiquées aux autorités pertinentes à intervalles réguliers. Les cycles prennent donc compte des besoins de l'organisation en termes d'échange d'information avec les intervenants externes. |



Figure 5 - 3 Cycle de gestion selon les niveaux d'intervention de la structure de gestion CCU/COU/PC



*APC : analyse, planification, coordination



Le tableau 5 – 6 détaille la signification des réunions APC (analyse, planification, coordination). Un formulaire de journal des opérations se trouve au tableau 5 – 7. Chaque membre d'un centre d'urgence doit s'assurer de maintenir à jour un registre complet de ses actions et décisions à l'aide de copies de ce formulaire.

Tableau 5 - 6 Réunion analyse/planification/coordination (APC)

| Étapes | | Tâches proposées |
|-------------|--|--|
| Réunion APC | Analyse | ▪ Tour de table fait par chacun des membres Retour sur les actions posées |
| | | ▪ Définition de la situation par le groupe, menée par le responsable de la cellule |
| | Planification | ▪ Brainstorming concernant l'ensemble des enjeux potentiels pouvant survenir durant la période d'anticipation (la période d'anticipation dépendra de la nature de l'événement et pourra ainsi s'étendre sur une plus grande période) |
| | | ▪ Sélection des problématiques prioritaires nécessitant une action de groupe (retour sur les enjeux) |
| | | ▪ Développement d'un plan d'action |
| | Coordination | ▪ Brainstorming sur la définition du plan d'action |
| | | ▪ Identification des capacités internes et des besoins |
| | ▪ Délégation des responsabilités pour l'ensemble des tâches définies | |



Tableau 5 - 7 Journal des opérations

| Heure de début | Coordonnateur | incendie | SM | Travaux publics | Ambulance | SQ | MTQ | Sécurité civile | Hébergement | Communications | Autres | Remarque: | En traitement | clos | Heure de fin | |
|----------------|---------------|----------|----|-----------------|-----------|----|-----|-----------------|-------------|----------------|--------|------------------|---------------|------|--------------|--|
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |



5.4 AMÉNAGEMENT DE SITE DE SINISTRE

L'aménagement du site de sinistre vise à organiser le déploiement des ressources humaines et matérielles de façon optimale afin d'améliorer l'efficacité des opérations sur le site.

Différents facteurs peuvent venir influencer l'aménagement du site de sinistre. La liste suivante présente certains éléments qui doivent être pris en considération :

- les dangers liés à la source;
- les contraintes environnementales (saison, météo, direction des vents, etc.);
- le type et la configuration du terrain;
- la situation (jour, heure, quart de travail);
- l'accessibilité et les routes d'accès;
- la disponibilité en espace ou en bâtiments et abris;
- la sécurité des intervenants;
- les services essentiels (eau, électricité, bornes d'incendie...).

La figure 5 – 4 présente un schéma-type d'aménagement de site et le tableau 5 – 8 définit les composantes à mettre en place.



Figure 5 - 4 Schéma-type d'un aménagement de site de sinistre et de ses composantes

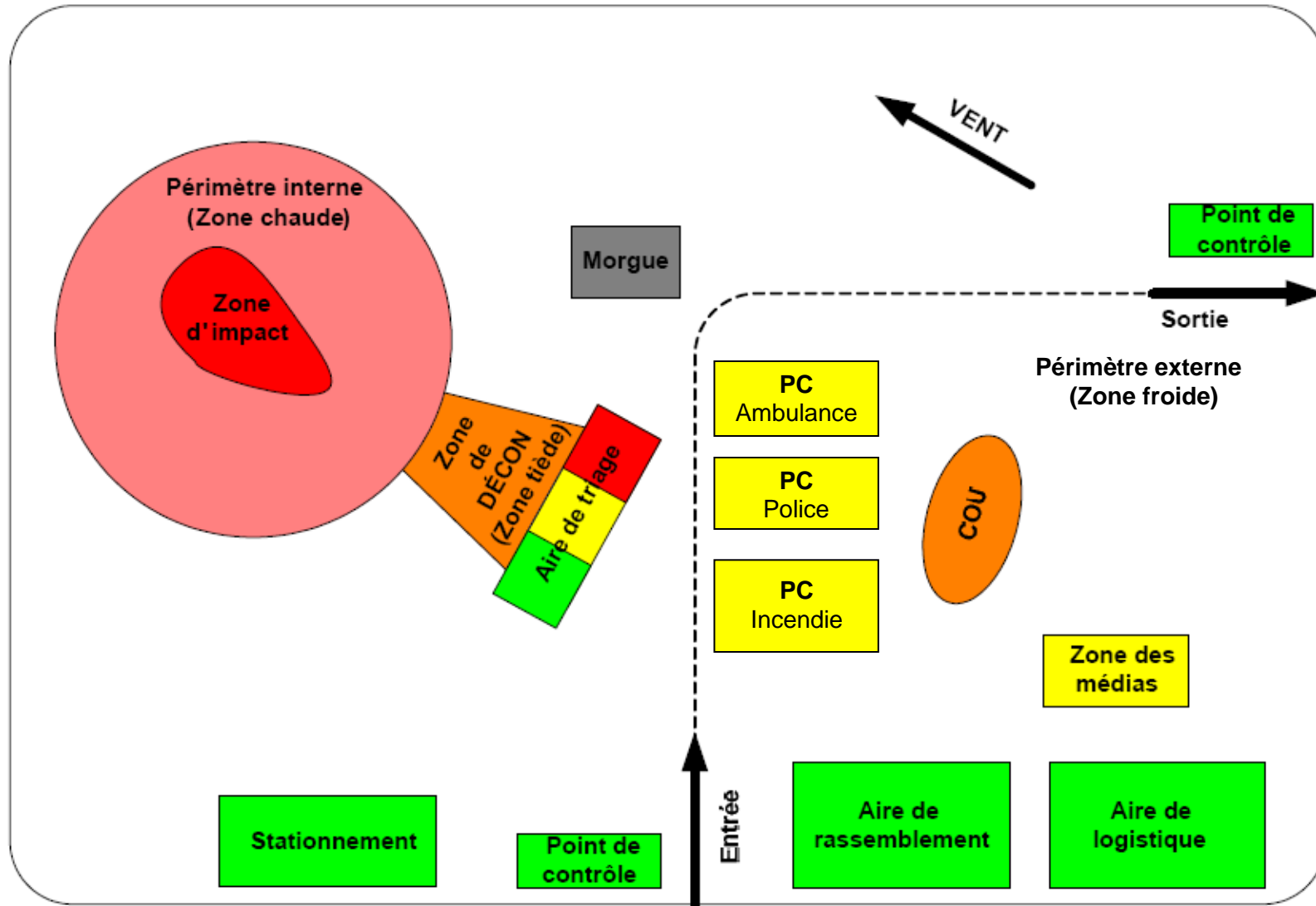




Tableau 5 - 8 Définition des composantes d'aménagement de site

| Composante | Définition |
|--|---|
| Périmètre interne | Périmètre englobant la zone chaude, zone limitée aux intervenants d'urgence étant en mesure d'assurer leur propre protection. |
| Périmètre externe | Périmètre délimitant la zone froide. Ce périmètre est limité par les points de contrôle. |
| Points de contrôle d'entrée et de sortie | Point assurant le contrôle des entrées et sorties. C'est à ces endroits que sont vérifiés les laissez-passer (zone d'accréditation) |
| Postes de commandement (PC) | Postes de commandement des différents services d'urgence présents sur le site. |
| Centre des opérations d'urgence (COU) | Centre regroupant le Gestionnaire de site et les responsables des services d'urgence présents. Ce centre est proche des postes de commandement. |
| Zone de décontamination | Zone à la sortie de la zone chaude permettant de décontaminer les intervenants ainsi que les blessés. |
| Zone de triage | Zone où sont catégorisées les blessures pour des fins de traitement et de transport des blessés aux établissements hospitaliers appropriés. Idéalement, cette zone est située près du périmètre interne et des voies de transport. Cette zone doit être à l'abri du danger. |
| Aire logistique | Zone consacrée à l'entreposage et l'entretien des équipements. |
| Aire de rassemblement | Zone où se rassemblent les intervenants afin de se reposer et se rassasier. |
| Centre des médias | Zone permettant de recevoir les membres de la presse pour un état de situation de l'événement. |
| Morgue temporaire | Zone éloignée des autres zones permettant de rassembler les personnes décédées. |
| Stationnement | Zone se situant à l'intérieur ou à l'extérieur de la zone froide. Cette zone rassemble les véhicules non nécessaires à l'intervention. |

5.5 ÉLÉMENTS À CONSIDÉRER POUR LA DÉMOBILISATION

L'organisation doit se doter de moyens lui permettant de s'assurer que la démobilisation des ressources ne la placera pas dans une position de vulnérabilité face à l'événement en cours ou à l'égard d'autres menaces potentielles. La planification de la démobilisation des ressources facilite un retour progressif tout en assurant la disponibilité des ressources nécessaires.

Pour être conduite de manière efficace, la démobilisation doit prendre en considération une multitude de facteurs. C'est pourquoi il s'avère opportun de formaliser la procédure de démobilisation en listant l'ensemble des actions et des décisions requises. Le tableau suivant présente les éléments à considérer lors de la démobilisation.



Tableau 5 - 9 Éléments à considérer pour entreprendre la démobilisation

| √ | Éléments | Actions |
|--------------------------|----------|---|
| | 1.0 | Évaluation de la situation |
| <input type="checkbox"/> | 1.1 | Effectuer une évaluation de la situation actuelle et des actions anticipées à entreprendre afin de revenir aux opérations courantes |
| <input type="checkbox"/> | 1.1.1 | Déterminer quelles activités ou services sont toujours affectés |
| <input type="checkbox"/> | 1.1.2 | Évaluer l'état des personnes affectées |
| <input type="checkbox"/> | 1.1.3 | Évaluer l'état des réparations temporaires |
| <input type="checkbox"/> | 1.1.4 | Évaluer le temps requis avant le retour aux opérations courantes |
| <input type="checkbox"/> | 1.1.5 | Évaluer les besoins en personnel |
| <input type="checkbox"/> | 1.1.6 | Évaluer les besoins en équipements et en ressources matérielles |
| <input type="checkbox"/> | 1.1.7 | Évaluer les besoins en termes d'information publique |
| <input type="checkbox"/> | 1.1.8 | Identifier les problèmes pouvant être résolus en mode opérationnel normal |
| <input type="checkbox"/> | 1.1.9 | Évaluer les besoins au niveau des différents intervenants externes |
| <input type="checkbox"/> | 1.1.10 | Évaluer le niveau de sécurité des lieux |
| <input type="checkbox"/> | 1.1.11 | Identifier toute autre problématique ou question demeurant en suspens |
| <input type="checkbox"/> | 1.1.12 | Évaluer les besoins au niveau du support corporatif aux activités (communication, soutien aux employés, informatique etc.) |
| <input type="checkbox"/> | 1.2 | Informar le Responsable du centre de décision |
| | 2.0 | Démobilisation des effectifs |
| <input type="checkbox"/> | 2.1 | Évaluer les besoins quant aux ressources selon l'implication de la démobilisation sur : |
| <input type="checkbox"/> | 2.1.1 | La sécurité et les besoins du personnel |
| <input type="checkbox"/> | 2.1.2 | La sécurité des lieux |
| <input type="checkbox"/> | 2.1.3 | Les considérations envers les intervenants externes |
| | 3.0 | Démobilisation des Cellules |
| <input type="checkbox"/> | 3.1 | Chaque membre doit informer formellement tous les individus avec lesquels il a eu des contacts lors de l'événement afin de les informer que : |
| <input type="checkbox"/> | 3.1.1 | La cellule est démobilisée |
| <input type="checkbox"/> | 3.1.2 | Le retour aux modes normaux de communication est en vigueur |
| <input type="checkbox"/> | 3.2 | Journal des opérations |
| <input type="checkbox"/> | 3.2.1 | Chaque responsable doit fermer officiellement son journal personnel des opérations |
| <input type="checkbox"/> | 3.2.2 | Chaque responsable doit s'assurer d'avoir fourni toutes les informations nécessaires à la fermeture du journal général des opérations |



5.6 MÉCANISMES DE RETOUR D'EXPÉRIENCE

Peu importe l'ampleur, une situation d'urgence représente toujours une occasion d'apprentissage pour l'organisation. Pour ce faire, les informations et rétroactions doivent être communiquées, colligées et analysées. Cela mènera à l'élaboration d'un plan d'action préventif ou correctif.

La tenue de sessions de débriefing, pour tous les centres de décisions, s'avère primordiale. Cette pratique favorise la communication des besoins ressentis, des pistes d'améliorations et des éléments positifs remarquables par un ou plusieurs intervenants. Une session de débriefing doit être tenue rapidement après la fin de l'événement (débriefing à chaud). Cette session a pour objectif de recueillir les informations précises relatives aux opérations et de consigner les informations volatiles. Une deuxième session de débriefing différée (à froid) doit être prévue dans les jours suivants l'événement. Cette session aura pour objectif de recueillir les informations plus consistantes et de traiter des observations et analyses.

Les séances de débriefing doivent être orientées de façon à :

- définir plus précisément la situation à laquelle l'entreprise a été exposée;
- identifier les conséquences humaines, financières, matérielles, politiques, internationales ou autres;
- identifier les mesures de prévention et d'atténuation nécessaires;
- identifier les difficultés rencontrées;
- rassembler l'information nécessaire pour les inscriptions au registre des intervenants;
- mesurer l'efficacité de la réponse (intervention et rétablissement) et identifier les améliorations possibles;
- rassembler l'information nécessaire à l'élaboration du rapport d'analyse de l'événement.

Le tableau suivant présente les caractéristiques des séances de débriefing à chaud et à froid.

Tableau 5 - 10 Débriefing à chaud et à froid

| | Débriefing à chaud | Débriefing à froid |
|----------------|--|---|
| Quand | Réalisé dans les minutes ou les heures suivant l'événement (au plus 36 heures) | Réalisé dans les jours suivant l'événement (au moins 72 heures). Au plus 7 jours après la fin de l'événement. |
| Durée | 30 à 60 minutes | 1 à 3 heures |
| Utilité | <ul style="list-style-type: none">- Bien faire la transition entre l'événement et le retour à la normale- Prendre un certain recul face à la situation- Partager l'expérience- Échanger les informations sur les interventions et le déroulement des événements- Échanger sur les succès et les difficultés rencontrés | <ul style="list-style-type: none">- Analyser les événements et les actions passées- Profiter d'un certain recul pour effectuer un retour sur les événements- Noter les facteurs de succès- Identifier les pistes d'améliorations (apprentissage)- Récolter les informations nécessaires à la rédaction d'un rapport d'événement |



INDEX DES ABRÉVIATIONS

A

APC, 12, 13

C

CCU, 5, 10, 12

CMSC, 5, 7

COU, 6, 10, 12, 17

M

MDDEP, 9

MRC, 4

O

OMSC, 5

P

PC, 12, 16, 17