

Service de centres d'accueil

**Rédigé par Raymond Lafond
Bureau des services d'urgence
Centre de mesures et d'interventions d'urgence
Santé Canada**

Service de centres d'accueil

Publication autorisée par
Le ministre de Agence de santé publique du Canada

Bureau des services d'urgence
Centre de mesures et d'interventions d'urgence
Direction générale de la santé de la population et de la santé publique

Also available in English under the title:
Reception Centre Service

**Notre mission est d'aider les Canadiens et les Canadiennes
à maintenir et à améliorer leur état de santé**

Agence de santé publique du Canada

Données de catalogage avant publication (Canada)

Service de centres d'accueil

1. Secours aux victimes de catastrophes – Canada – Planification.
 2. Victimes de catastrophes – Services aux – Canada.
 3. Secours aux victimes de catastrophes – Canada – Guides, manuels, etc.
- I. Agence de santé publique du Canada, Direction générale de la santé de la population et de la santé publique.
Centre de mesure et d'intervention d'urgence.
Bureau des services d'urgence.
- II. Titre : *Reception Centre Service*

Sauf dans le cas de citations de sources protégées par les droits d'auteur, toute reproduction ou citation tirée du présent document gratuit et utilisée dans une publication gratuite est autorisée sous réserve d'indications de la source, Agence de santé publique du Canada, et de la mention des droits d'auteur :
©Ministre de la Santé et du Bien-être social Canada, 2002

Une autorisation écrite est requise pour toute reproduction dans les publications vendues.

Service de centres d'accueil

Table des matières

Avant-propos	12
Remerciements	13
Introduction	14
Conséquences humaines des sinistres	14
Services sociaux d'urgence	14
Planification des services sociaux d'urgence (SSU)	15
Plan d'intervention d'urgence communautaire	16
Services sociaux d'urgence et sinistres canadiens	16
Chapitre 1 : Le Service de centres d'accueil	18
1.1 Introduction	18
1.2 Service de centres d'accueil	18
1.3 Centre d'accueil – Définition	18
1.4 Service de centres d'accueil : Un service d'intervention à fonction multiple ...	19
1.5 But du Manuel du Service de centres d'accueil	20
Chapitre 2 : Le Service de centres d'accueil – Organisation	21
2.1 Planification préalable	21
2.2 Organisation du Service de centres d'accueil dans une collectivité	21
2.2.1 Coordonnateur du Service de centres d'accueil	21
2.2.2 Comité de planification du SCA	24
2.2.3 Superviseur des Centres d'accueil du Service de centres d'accueil ...	24
2.2.4 Personnel du Service de centres d'accueil	28
2.2.5 Coordonnateur des bénévoles du Centre d'accueil	29
2.3 Services sociaux d'urgence – Rôles et responsabilités du Centre d'accueil	30
2.3.1 Services offerts par les SSU dans les Centres d'accueil	30
2.3.2 SSU – Rôles et responsabilités organisationnels et opérationnels aux Centres d'accueil	31
2.4 Prestation de services de santé d'urgence aux Centres d'accueil	33
2.4.1 Leçons apprises	33
2.4.2 Aide aux bénévoles et au personnel des services de santé d'urgence dans les Centres d'accueil	34
2.4.3 Rôles et responsabilités des bénévoles et du personnel des services de	

	santé d'urgence dans les Centres d'accueil	34
2.5	Services d'urgence des Radio amateurs	37
2.6	Rôle des autres organismes et agences communautaires d'intervention en cas d'urgence au sein des Centres d'accueil	37
2.7	Dotation des Centres d'accueil	37
2.8	Formation des bénévoles et du personnel du Centre d'accueil	37
2.9	Recrutement du personnel du SCA	38
2.10	Compétences en communication	39
Chapitre 3 : Installations du Centre d'accueil – Recensement et répertoire		40
3.1	Introduction	40
3.2	Installations du Centre d'accueil	40
	3.2.1 Critères de sélection des installations qui serviront de Centre d'accueil – Liste de vérification	40
	3.2.2 Proposition d'immeubles qui peuvent servir de Centre d'accueil	42
3.3	Recensement des commodités qu'offre l'installation qui servira de Centre d'accueil	42
	3.3.1 Suggestions concernant le recensement des commodités qu'offre l'installation qui servira de Centre d'accueil	43
3.4	Répertoire du Centre d'accueil	43
3.5	Entente écrite pour l'utilisation des installations comme Centre d'accueil	44
Chapitre 4 : Lignes directrices générales opérationnelles – Centre d'accueil		45
4.1	Introduction	45
4.2	Service de centres d'accueil – Lignes directrices générales	45
4.3	Service de centres d'accueil – Lignes directrices et liste des mesures à prendre en priorité	47
	4.3.1 Liste des mesures à prendre en priorité – avant l'arrivée des sinistrés ..	47
	4.3.2 Liste des mesures à prendre en priorité – À l'arrivée des sinistrés	49
	4.3.3 Liste des mesures à prendre en priorité – Priorités continues	51
	4.3.4 Liste des mesures à prendre en priorité – Fermeture du Centre d'accueil	51
4.4	Registre des activités du Service de centres d'accueil	52
4.5	Identification du personnel	53
4.6	Services administratifs	53
4.7	Situation de l'approvisionnement quotidien	54
4.8	Aide des sinistrés	54
4.9	Inscription des sinistrés	54
Chapitre 5 : Lignes directrices concernant la prestation des services d'accueil et les rôles et les responsabilités connexes		55

5.1	Introduction	56
5.2	Services sociaux d'urgence – Lignes directrices concernant la prestation des services d'accueil et les rôles et responsabilités connexes	56
5.2.1	Introduction	56
5.2.2	Rôles et responsabilités communs des SSU dans les Centres d'accueil	56
5.2.3	Rôles et responsabilités de chaque service au Centre d'accueil pendant un sinistre	58
5.3	Services de santé d'urgence – Lignes directrices pour la prestation des services et rôles et responsabilités du Centre d'accueil	62
5.3.1	Leçons apprises dans le cadre de sinistres antérieurs	62
5.3.2	Responsabilités des soins de santé dans les Centres d'accueil	63
5.3.3	Rôles et responsabilités des bénévoles et employés qui offrent des services de santé d'urgence dans les Centres d'accueil	63
5.3.4	Épidémie de grippe, attaque biochimique et accident radiologique	66
5.4	Animaux	67
5.4.1	Responsabilité des animaux	67
5.4.2	Directives opérationnelles	67
5.5	Dispositions pour l'hébergement pour la nuit dans les Centres d'accueil	68
5.5.1	Directives opérationnelles	68
5.6	Services sanitaires	69
5.6.1	Liste des mesures à prendre en priorité	69
5.6.2	Directives opérationnelles	69
5.7	Entretien	70
5.7.1	Priorités avant l'arrivée des sinistrés	70
5.7.2	Directives opérationnelles	71
5.8	Sécurité	71
5.8.2	Priorités – À l'arrivée des sinistrés	71
5.8.3	Directives opérationnelles	71
5.9	Télécommunication	72
5.9.1	Priorités avant l'arrivée des sinistrés	73
5.9.2	Priorités à l'arrivée des sinistrés	73
5.9.3	Directives opérationnelles	73
5.10	Communication	73
5.10.1	Les communications : un besoin essentiel pour les sinistrés	74
5.10.2	Communications des autorités avec les sinistrés	74
5.10.3	Communications externes	75
5.10.4	Communications avec les médias	75
5.11	Comité consultatif des sinistrés du CA	76
5.12	Activités récréatives et sociales	77
5.13	Services de garde d'enfants	77
5.14	Services offerts aux Centres d'accueil par d'autres organismes municipaux d'intervention d'urgence	78

Chapitre 6 : Service de centres d'accueil – Les Centres d'accueil comme lieux d'information et de rencontre	79
6.1 Introduction	79
6.2 Incendie de BPC et évacuation de Saint-Basile-le-Grand	80
Chapitre 7 : Service de centres d'accueil – Les Centres d'accueil comme lieu de rassemblement pour l'évacuation, l'accueil et le rapatriement	83
7.1 Introduction	84
7.2 L'expérience du Manitoba et de la Saskatchewan en matière d'évacuation, d'accueil et de rapatriement de personnes évacuées à cause d'inondations et de feux de forêt	84
7.2.1 Directives générales	84
7.2.2 Une collectivité évalue pour la première fois la possibilité d'évacuer les résidents - Vérification et directives pour l'intervention des SSU	85
7.2.3 Une collectivité décide d'évacuer des résidents - Liste de vérification et directives concernant les interventions des SSU	87
7.2.4 Examen des rôles et responsabilités de chaque SSU et des services offerts par les organismes de soutien au CA qui servent de lieu de rassemblement	88
7.2.5 La collectivité est évacuée et les résidents sont en transit vers la collectivité d'accueil – Liste de vérification et directives concernant les SSU	91
7.2.6 Transmission de renseignements sur les personnes évacuées à la collectivité d'accueil par la collectivité évacuée	92
7.2.7 Les personnes évacuées arrivent dans la collectivité d'accueil	93
7.2.8 Les évacués sont prêts à retourner chez eux	95
Chapitre 8 : Service de centres d'accueil – Les Centres d'accueil comme centres d'aide aux sinistrés	97
8.1 Centre unique d'aide aux sinistrés d'Edmonton*	97
8.2 Une tornade frappe Edmonton	97
8.3 Planification et intervention d'urgence sur les plans municipal, provincial et fédéral	97
8.4 Emplacement du centre d'aide aux sinistrés d'Edmonton	98
8.5 Mise sur pied du centre d'aide aux sinistrés	98
8.6 Organismes représentés et services offerts	98
8.7 Recommandations pour l'exploitation future de centres d'aide aux sinistrés	103
Chapitre 9 : Service de centres d'accueil – Les Centres d'accueil comme Centres de ressources pour les familles	104

9.1	Introduction	105
9.2	Le Centre de ressources pour les familles de la mine Westray	105
9.2.1	La principale fonction d'un Centre de ressources pour les familles est d'offrir un soutien mutuel	106
9.2.2	Planification du Centre de ressources pour les familles	106
9.2.3	Organisation et exploitation d'un Centre de ressources pour les familles	107
9.2.4	Directives opérationnelles générales pour les Centres de ressources pour les familles	108
Chapitre 10 : Formation		111
10.1	Responsabilités en matière de formation	111
10.2	Programme de formation	111
Chapitre 11 : Plan du Service de centres d'accueil		113
11.1	Responsabilités en matière de planification	113
11.2	Quelques caractéristiques du plan	113
11.3	Contenu du plan	113
11.4	Accord écrit	115
11.5	Accords d'aide mutuelle	116
11.6	Mise à l'essai du fonctionnement du SCA	116
11.7	Distribution du plan	116
Appendices		
Appendice A	118
Appendice B	Service de centres d'accueil – Organigramme	
Appendice C	Matériel et équipement requis par le Service de centres d'accueil sur les lieux d'opération	119
Appendice D	Trousses du Centre d'accueil	122
Appendice E	Service de centres d'Accueil – Registre des activités	125
Appendice F	Centres d'accueil – Normes en matière d'hygiène	126
Appendice G	Protocole d'entente concernant la transformation d'un édifice en Centre d'accueil par les services sociaux d'urgence de Collegeville	128
Appendice H	Centre d'accueil – Recensement et inscription des commodités	130
Appendice I	Répertoire du Centre d'accueil	131
Appendice J	Installations du Centre d'accueil – Mise à jour du répertoire	132
Appendice K	Mesures d'urgence – Liste de vérification	134
Appendice L	Liste de vérification – Trousse d'évacuation d'urgence	139
Appendice M	Services offerts aux sinistrés dans le Centre d'accueil par les organismes communautaires de secours	141
Appendice N	Centre d'accueil – Exemple d'un plan d'étage	143
Appendice O	Exemple des postes que peuvent occuper des bénévoles	144

Appendice P	Intervenants d'urgence et bénévoles – Gérer son stress pendant et après le sinistre	145
Appendice Q	Centre d'accueil : Lettre d'accord – Dispositions et responsabilités . . .	150
Appendice R	Évacuation d'urgence et types de destination pour les patients fragiles sur le plan médical ou pour les résidents de foyer de soins	151
Appendice S	Matériel suggéré pour les unités de soins médicaux ou les refuges : Matériel général et médical	152
Appendice T	Services sociaux d'urgence – Glossaire	153

Avant-propos

Le présent manuel, préparé par le Bureau des services d'urgence, Centre de mesures et d'interventions d'urgence de l'Agence de santé publique du Canada, se veut un guide pratique pour la planification, l'organisation, la formation du personnel, la mise en œuvre et la gestion du Service de centres d'accueil en cas de sinistre.

Le Service de centres d'accueil a pour objectif de faciliter et de soutenir la prestation de cinq services sociaux d'urgence de base aux victimes d'un sinistre. Ces cinq services sont les suivants : habillage de secours, hébergement de secours, alimentation de secours, inscription et renseignements, services personnels.

L'information contenue dans le manuel reflète les connaissances pratiques actuelles qui ont été acquises grâce à des études de cas et à l'expérience pratique des organismes et des bénévoles du Service de centres d'accueil, et grâce à l'expérience personnelle des sinistrés et des évacués.

Nous espérons que le manuel se révélera utile aux planificateurs, aux responsables de la formation et au personnel chargé du Service de centres d'accueil dans les diverses collectivités du Canada.

Les commentaires et suggestions pouvant améliorer la prestation de ce service sont les bienvenus. Prière de les adresser au Bureau des services d'urgence, Centre de mesures et d'interventions d'urgence, Direction générale de la santé de la population et de la santé publique, Agence de santé publique du Canada, Ottawa (Ontario) K1A 0K9.

Remerciements

Le présent manuel est le fruit de l'engagement et du dévouement d'un grand nombre de personnes.

Nous voulons d'abord exprimer notre reconnaissance aux bénévoles et aux professionnels des services sociaux et de santé de partout au Canada qui, au cours des 25 dernières années, ont pris part à la planification, à la gestion et à la prestation du Service de centres d'accueil auprès de sinistrés de plus de 50 grandes catastrophes comme des feux de forêt, des crises de verglas, des tornades, des inondations, des déversements de produits toxiques, des explosions et des accidents de transport.

Nous sommes fort reconnaissants aux directeurs provinciaux et territoriaux des services sociaux d'urgence, tout particulièrement à Ray Hopke, Ivan Poitras, Ron Fortier, Sharon Robins et Ivan Carlson de leur soutien au moment de la préparation du présent manuel.

Nous tenons également à remercier le personnel des services sociaux d'urgence des provinces et des territoires pour leurs commentaires et suggestions : Sally Pollock du Justice Institute de Colombie-Britannique, Theo Tibo, Jeff Fisher et John Nicholson, des Saskatchewan Social Services; Jocelynn Bishoff, de l'Emergency Measures Organization de la Saskatchewan; Joe Egan, du ministère des Services à la famille du Manitoba, et Don Shropshire et Janice Watson de la Société canadienne de la Croix-Rouge.

Raymond Lafond, expert-conseil en services sociaux d'urgence au Bureau des services d'urgence, Centre de mesures et d'interventions d'urgence de Agence de santé publique du Canada, était chargé des recherches et de la rédaction du manuel.

Introduction

Services sociaux d'urgence

Conséquences humaines des sinistres

Chaque année, des collectivités de partout au Canada subissent des sinistres d'origine naturelle, technologique ou humaine tels que des inondations, des incendies, des tornades, des tempêtes de neige ou de verglas, des déversements de produits chimiques dangereux, et des accidents industriels ou de transport.

Bien que les sinistres puissent détruire l'environnement, ils touchent surtout la population. Des personnes peuvent être tuées ou blessées, perdre leur résidence ou voir leur famille dispersée. Les deuils et les perturbations socioéconomiques qui en découlent portent atteinte au bien-être des particuliers, des familles et de la collectivité tout entière.

Services sociaux d'urgence

Quand un sinistre de grande envergure survient, le volume, l'urgence et l'intensité des besoins humains ainsi que l'ampleur de la désorganisation sociale sont tels que les ressources normales de la collectivité en matière de services sociaux sont insuffisantes pour faire face à la situation. Il faut donc mettre en œuvre des services sociaux d'urgence qui veilleront à répondre aux besoins physiques et personnels jusqu'à ce que les services sociaux réguliers ou des programmes spéciaux de rétablissement soient en mesure de prendre la relève.

Les services sociaux d'urgence (SSU) sont un organisme d'intervention d'urgence planifiée à l'avance, dont l'objectif est de fournir les services jugés essentiels au bien-être immédiat et continu des victimes d'un sinistre.

Quand un sinistre survient, six services sociaux d'urgence sont jugés essentiels :

- Le **Service d'habillement de secours** qui fournit des vêtements et des couvertures aux sinistrés jusqu'à ce que les sources régulières d'approvisionnement prennent la relève.
- Le **Service d'hébergement de secours** qui fournit aux sinistrés sans abri ou évacués un lieu d'hébergement temporaire et sûr.
- Le **Service d'alimentation de secours** qui fournit des aliments ou des repas aux personnes qui en manquent, ou qui offrent des installations permettant de préparer les repas.
- Le **Service d'inscription et de renseignements** qui aide à réunir les familles,

recueille des renseignements et répond aux demandes de renseignements sur les personnes sinistrées et le lieu où elles se trouvent.

- Les **Services personnels** qui s'occupent d'accueillir les sinistrés ou les évacués dès leur arrivée aux Centres d'accueil et les informent sur les services d'urgence qui leur sont offerts; assurent temporairement les soins aux enfants non accompagnés et aux adultes non autonomes; aident à prendre soin temporairement des bénéficiaires des établissements de soins spéciaux; fournissent ou assurent la prestation d'une aide financière ou matérielle; et offrent un soutien psychologique immédiat et à long terme aux personnes aux prises avec des problèmes personnels créés ou aggravés par le sinistre.
- Le **Service de centres d'accueil** qui planifie et gère les Centres d'accueil est un point de service unique où l'on reçoit les évacués et l'on fournit les cinq services sociaux d'urgence : l'habillement, l'hébergement, l'alimentation, l'inscription et les renseignements, ainsi que les services personnels.

Planification des services sociaux d'urgence (SSU)

Planification communautaire des SSU

Dans une collectivité, les agences et organismes de services communautaires existants ont la responsabilité de planifier les services sociaux d'urgence. Il peut s'agir, entre autres :

- de services sociaux municipaux ou provinciaux;
- de services municipaux ou provinciaux de santé publique, de santé mentale, d'aide à la famille et d'aide à l'enfance;
- d'organismes publics ou privés de services sociaux;
- de directions d'organismes nationaux;
- de clubs sociaux ou de groupes religieux;
- d'associations commerciales et professionnelles.

Un organisme d'intervention communautaire des SSU est formé à partir des organismes existants de services sociaux communautaires et conserve un lien étroit avec ces organismes. Son rôle est de soutenir et d'aider la structure locale de services sociaux, *et non de la remplacer*.

Organigramme des SSU

On trouve à l'**appendice A** un modèle d'organigramme pour un organisme communautaire d'intervention et de SSU.

Plan d'intervention d'urgence communautaire

Le plan d'intervention d'urgence communautaire décrit les mesures que doivent prendre tous les services municipaux en cas de sinistre : services des incendies, de police, de santé, de transport public, de services sociaux, etc. Une fois rédigé, le plan d'intervention des SSU devient partie intégrante du plan d'urgence municipal et devrait être étudié conjointement avec le plan principal.

Services sociaux d'urgence et sinistres canadiens

Dans les dernières décennies, les organismes communautaires d'intervention et de services sociaux d'urgence de partout au Canada ont eu à intervenir à la suite d'une gamme impressionnante de sinistres et d'événements traumatiques :

- **Sinistres aériens** : Écrasement de l'avion Arrow à Gander, T.-N. (1985), écrasement de l'avion Air Ontario à Dryden, Ont. (1989), écrasement de l'avion Swiss Air à Peggy's Cove, N.-É. (1998).
- **Acte de terrorisme** : écrasement de l'avion Air India en Irlande (1985), attaque terroriste du 11 septembre aux États-Unis (2001).
- **Conflits armés** : Guerre du Golfe (1990), guerre en Afghanistan (2001-2002).
- **Avalanches** : Blanc Sablon, Qué. (1995), Kangiqsualujuaq, Qué. (1999).
- **Tremblement de terre** : Charlevoix et Saguenay, Qué. (1994).
- **Déraillements de train** : Mississauga, Ont. (1979), Hinton, Alb. (1986), Oakville, Man., (1992), Métro de Toronto, (1995), Biggar, Sask. (1997).
- **Sinistres en mer** : Naufrage de la plate-forme de forage Ocean Ranger, T.-N. (1982).
- **Fusillades** : Assemblée nationale, Québec (1984), École Polytechnique, Montréal (1989), école secondaire à Taber, Alb. (1999), Services de transport urbain Ottawa-Carleton, Ont. (1999), école secondaire Cairine Wilson, Orléans, Ont. (2000).
- **Feux de forêts** : Manitoba (1989), Penticton, C.-B. (1994), feux de forêt, Yuk., T.N.O., Alb., Sask., Man., Ont. et Qué. (1995), feux de forêts, Vallée de l'Okanagan, C.-B. (1998), feux de forêts, Sask. (2002).
- **Sinistres environnementaux** : Incendie des BPC à Saint-Basile-Le-Grand, Qué. (1988), feu de pneus à Hagersville, Ont. (1990), épidémie de E.coli, Walterkon, Ont. (2000).
- **Accidents de circulation** : Collision à Cormier Village, N.-B. (1989), collision d'autobus à Lac Bouchette, Qué. (1993), collision d'autobus à Les Éboulements, Qué. (1997), carambolage à Windsor, Ont. (1999).

- **Sinistres miniers** : Mine de charbon Westray, N.-É. (1992), explosion criminelle à la mine Giant Yellowknife, T.N.-O. (1992).
- **Crise sociale** : Crise d'Oka, Qué. (1990).
- **Sinistres atmosphériques**
 - **Inondations** : Bishop Falls, T.-N. (1983), Pemberton, C.-B. (1984), Perth-Andover, N.-B. (1987) et (1992), inondations de 1995 en C.-B., en Alb. et au Man., Saguenay, Qué. (1996), Manitoba (1997)
 - **Tempêtes de verglas** : Saint-Jean et Bell Island, T.-N. (1985), Crise du verglas de 1998 dans l'Est, Ont. Qué. N.-B.
 - **Tornades** : Barrie, Ont. (1985), Edmonton, Alb. (1987), Maskinongé, Qué. (1991), Aylmer, Qué. (1994).
- **Sinistres complexes** : Accueil des réfugiés kosovars, Ont., N.-B., N.-É. (1999).

Chapitre 1

Le Service de centres d'accueil

1.1 Introduction

Quand un sinistre survient, il peut arriver que des personnes soient tuées ou blessées, que des maisons soient endommagées ou détruites, et que les services publics soient interrompus ou gravement endommagés. Des personnes peuvent devoir temporairement évacuer leur domicile ou leur collectivité. Quand un sinistre se produit ou menace de le faire, les personnes touchées peuvent avoir besoin d'une aide immédiate pour répondre à leurs besoins de base comme l'habillement, l'hébergement, l'alimentation, de l'aide pour retrouver les membres de leur famille, du soutien émotionnel, et d'autres services personnels ou spéciaux, comme des services de transport ou de premiers soins.

1.2 Service de centres d'accueil

Le Service de centres d'accueil (SCA) constitue un organisme d'intervention qui offre des services sociaux d'urgence, et son principal mandat consiste à planifier, organiser, faire fonctionner et gérer des Centres d'accueil afin de faciliter et de soutenir la prestation des cinq autres services sociaux d'urgence aux victimes d'un sinistre.

1.3 Centre d'accueil – Définition

Un Centre d'accueil (CA) est une installation ou un lieu unique de prestation de services, comme le gymnase d'une école, une salle paroissiale, une salle communautaire, un aréna ou un autre lieu approprié, où sont envoyées les personnes évacuées en cas de sinistre ou d'urgence et où les cinq équipes d'intervention des services sociaux d'urgence (SSU) peuvent répondre à leurs besoins de base : habillement de secours, hébergement de secours, alimentation de secours, inscription et renseignements, et services personnels.

Des expériences antérieures de sinistre ont prouvé que les sinistrés ou les évacués pouvaient se présenter dans un CA avec des blessures légères qui n'exigent pas de médicaments, ou peuvent être malades ou en rémission. On offre donc, dans les Centres d'accueil, des services de santé publique et des premiers soins en plus des cinq SSU de base. Les sinistrés peuvent avoir besoin d'autres types de services d'urgence municipaux, comme des services de transport, d'hygiène et de loisirs.

Selon le nombre de membres de la collectivité qui ont besoin d'aide, on peut devoir ouvrir plusieurs CA. Par exemple, pendant la crise du verglas de 1998, 320 Centres d'accueil ont été ouverts au Québec seulement.

1.4 Service de centres d'accueil : Un service d'intervention à fonctions multiples

Au cours des dernières décennies, les collectivités canadiennes ont fait face à toute une gamme de sinistres : des inondations, des feux de forêt, des tornades, des tempêtes de verglas, des déversements de produits chimiques toxiques, des accidents d'autobus, de train et d'avion, des fusillades, des explosions dans des mines, des crises sociales et des actes terroristes.

Les sinistres survenus par le passé au Canada ont prouvé que le Service de centres d'accueil devait faire preuve de souplesse et de créativité dans son intervention afin de pouvoir offrir rapidement les services appropriés et de pouvoir répondre aux divers besoins des sinistrés et évacués. Il doit aussi être en mesure de faire face aux nombreux problèmes inattendus qu'entraînent les désastres. À ce jour, les Centres d'accueil mis sur pied par les services sociaux d'urgence ont joué les rôles suivants :

- un refuge sûr et protégé où les personnes peuvent se rendre pour se protéger du danger et de la destruction (déraillement de train de Mississauga, incendie des BPC à St-Basile-le-Grand, inondation à Perth-Andover);
- un lieu où du personnel formé à cette fin et des services planifiés à l'avance permettent de remettre de l'ordre dans le chaos qui survient à la suite de sinistres soudains et inattendus (tornades de Barrie et d'Edmonton, inondation au Saguenay-Lac-St-Jean);
- un lieu où les personnes peuvent reprendre leurs esprits, se retrouver et décider de ce qu'elles feront après avoir connu une expérience dévastatrice qui leur échappe, par exemple après avoir été obligées d'évacuer leur demeure au milieu de la nuit en raison d'une inondation (inondation du Saguenay-Lac-St-Jean) ou parce qu'un nuage toxique recouvrait leur collectivité (incendie des BPC à St-Basile-le-Grand);
- un lieu où les sinistrés peuvent satisfaire à leurs besoins de base, c'est-à-dire se réchauffer, obtenir des aliments chauds, prendre une douche chaude et se trouver en compagnie d'autres sinistrés (crise du verglas de St-Jean et Belle Île, crise du verglas de l'Est, 1998);
- un lieu où se reposer après un long trajet en auto ou en autobus pour fuir des feux de forêt (feux de forêt de la Saskatchewan et du Manitoba);
- un lieu où les familles peuvent retrouver des parents, des amis et des voisins avec lesquels elles peuvent attendre des nouvelles d'êtres chers gravement blessés, emprisonnés sur les lieux ou manquant à l'appel (explosion et incendie à la mine de Glace Bay, catastrophe minière à la mine de charbon Westray, accident d'autobus à Les Éboulements) ou pleurer les êtres chers qui sont décédés et attendre qu'on les retrouve ou qu'on puisse les identifier (Air India, Swiss Air);
- un lieu d'accueil où les personnes peuvent se remettre sur le plan physique et émotif, et exprimer toute la gamme d'émotions qu'elles ont ressenties dans un contexte où règnent la sécurité et la compréhension (réfugiés du Kosovo, Swiss Air);

- un lieu où l'on peut rencontrer d'autres sinistrés et se réunir pour obtenir de l'information, des explications, des services supplémentaires ou une indemnisation, et entreprendre des mesures juridiques (tornade de Barrie, incendie des BPC à St-Basile-le-Grand, inondation à Perth-Andover, incendie de pneus à Hagersville, inondation au Saguenay-Lac-St-Jean, épidémie de E. coli à Walkerton);
- un lieu de repos où des services de garde ou de loisirs sont organisés pour les enfants afin de permettre aux parents de mieux évaluer la situation et de régler leurs principales préoccupations (tornade d'Edmonton, incendie des BPC à St-Basile-le-Grand);

1.5 But du Manuel du Service de centres d'accueil

Le présent manuel vise à expliquer en détail comment planifier, organiser, exploiter et gérer le Service de centres d'accueil. Il décrit aussi les divers rôles mentionnés ci-dessus, ainsi que les leçons apprises. Plus précisément, le Manuel décrit :

- comment organiser les SCA dans une collectivité;
- comment exploiter et gérer un Centre d'accueil dans le cas d'un sinistre;
- comment faciliter et soutenir la prestation des SSU (habillement, hébergement, alimentation, inscription et renseignements, et services personnels) et d'autres services de soutien (premiers soins, services de santé publique, soins de santé) aux personnes évacuées à la suite d'un sinistre;
- comment exploiter et gérer un Centre d'accueil quand ce centre joue le rôle de :
 - lieu central de rencontre et de renseignements pour les personnes évacuées;
 - lieu de rassemblement pour l'évacuation, l'accueil et le rapatriement des personnes évacuées;
 - centre d'aide aux sinistrés;
 - centre de soutien familial pour les personnes et les familles qui ont perdu des êtres chers dans un important accident industriel ou de transport, ou dont les êtres chers sont disparus ou emprisonnés et attendent d'être sauvés.

Chapitre 2

Le Service de centres d'accueil

Organisation

2.1 Planification préalable

Les sinistres sont souvent des événements soudains et inattendus qui peuvent frapper n'importe qui, n'importe quand et n'importe où. Pour être en mesure d'offrir les services sociaux d'urgence (SSU) de base (habillement, hébergement, alimentation, inscription et renseignements et services personnels) aux sinistrés ou aux personnes évacuées le plus rapidement possible à la suite d'un sinistre, une collectivité doit disposer d'un Service de centres d'accueil bien rodé et prêt à ouvrir, à mettre sur pied et à gérer un ou plusieurs Centre d'accueil où ces derniers peuvent recevoir les SSU de base.

Le présent chapitre explique les étapes d'organisation du Service de centres d'accueil (SCA). Il décrit les **rôles et responsabilités** du personnel du SCA **avant, pendant et après un sinistre** afin d'assurer une intervention rapide, efficace et coordonnée dans une situation d'urgence.

2.2 Organisation du Service de centres d'accueil dans une collectivité

2.2.1 Coordonnateur du Service de centres d'accueil

La **première étape** de l'organisation d'un Service de centres d'accueil (SCA) dans une collectivité consiste à nommer et à former le coordonnateur du SCA, ce qui est la tâche du directeur des services sociaux d'urgence ou de toute autre personne ou de tout organisme qui connaît bien le SCA.

Rôles et responsabilités du coordonnateur du SCA

Avant un sinistre

- mettre sur pied et présider le comité de planification du SCA;
- recruter et former les bénévoles du SCA;
- établir des liens avec les services de santé d'urgence pour s'assurer que chaque CA dispose d'employés en mesure d'offrir des soins de santé, des services de santé publique et des premiers soins;
- en collaboration avec le directeur des SSU, organiser et effectuer un **recensement** des installations de la collectivité où l'on pourrait établir un Centre d'accueil (écoles, églises, arénas, salles communautaires, etc.);
- conclure un protocole d'entente (PE) avec les organismes qui ont accepté de transformer leurs installations en Centre d'accueil si un sinistre devait survenir (*voir l'appendice G – Protocole d'entente concernant la transformation d'un*

édifice en Centre d'accueil par les services sociaux d'urgence de Collegeville, qui fournit un modèle de PE);

- établir une **liste des ressources** – bénévoles, équipement et matériel – requises pour mettre sur pied et exploiter ou un plusieurs Centres d'accueil (*voir l'appendice C – Équipement et matériel requis par le Service de centres d'accueil sur les lieux d'opération* pour obtenir une liste de ces ressources);
- déterminer l'emplacement des trousse des Centres d'accueil et en inspecter le contenu afin de s'assurer qu'elles contiennent tout l'équipement et le matériel requis, et que tout fonctionne bien;
- organiser un **recensement** pour connaître les ressources disponibles dans la collectivité pour l'exploitation d'un ou plusieurs CA, et conclure un protocole d'entente (PE) avec les organismes, entreprises, clubs, organismes nationaux ou autres groupes communautaires qui souhaitent offrir du personnel, de l'équipement ou du matériel pour aider le SCA;
- résumer les renseignements obtenus grâce au recensement dans un **Répertoire des ressources du SCA** et tenir ce répertoire à jour (*voir l'appendice J – Installations du Centre d'accueil – Mise à jour du Répertoire* pour savoir comment tenir à jour un Répertoire des ressources du SCA);
- s'assurer que des **réserves** de l'équipement et du matériel essentiels à l'exploitation du SCA ont été faites dans tous les lieux d'opération et seront disponibles immédiatement si un sinistre devait survenir (*voir l'appendice C*);
- **rencontrer** les coordonnateurs de chacun des cinq SSU (habillement, hébergement, alimentation, inscription et renseignements, et services personnels) ainsi que les directeurs des organismes qui offrent des soins de santé, des services de santé publique et des premiers soins aux sinistrés ou aux personnes évacuées dans les Centres d'accueil :
 - passer en revue les rôles et responsabilités du SCA;
 - passer en revue la planification et les mesures d'intervention de chaque organisme, ainsi que la coordination des services.
- **former** les bénévoles du SCA à propos de tous les aspects du fonctionnement du SCA : services administratifs, télécommunications, rencontre et accueil, hygiène, entretien, loisirs, sécurité et autres services qui pourraient être requis;
- **rédiger** le plan d'intervention du SCA;
- **mettre** à l'essai le plan du SCA en participant à des exercices des SSU, et **mettre fréquemment à jour** le plan;

- fournir aux bénévoles du SCA des renseignements sur les principales **sources de stress** avant, pendant et après un sinistre, et les mesures que l'on peut prendre pour les gérer (*voir l'appendice P – Équipe de secours et bénévoles – Gérer son stress pendant et après le sinistre*).

Pendant un sinistre

- se rendre au Centre de coordination des services sociaux d'urgence (CCSSU) ou à tout autre lieu prescrit et communiquer avec le directeur des SSU. Au besoin, initier et diriger les opérations du SCA;
- tenir à jour le registre des activités du SCA et présenter au directeur des SSU des rapports continus sur les besoins des sinistrés, la nature des activités, les problèmes affrontés et les principales données statistiques (comme le nombre de sinistrés qui reçoivent des services et l'équipement employé) (*voir l'appendice E – Service de centres d'accueil – Registre des activités*);
- demander au directeur des SSU de l'équipement, du matériel ou des ressources humaines, comme de l'équipement de télécommunication, des services de transport, des bénévoles supplémentaires, etc.
- conserver des statistiques sur les demandes présentées au SCA;
- faciliter le règlement des problèmes ou des enjeux liés au SCA qui surviennent dans les Centres d'accueil ou dans tout autre lieu d'opération.

Après le sinistre

- remettre au directeur des SSU les documents administratifs des Centres d'accueil et des autres lieux d'opération;
- effectuer une évaluation des activités du SCA;
- rédiger un rapport sur les activités du SCA à l'intention du directeur des SSU;
- veiller au renouvellement du matériel et de l'équipement de tous les lieux d'opération du SCA (*voir l'appendice C*);
- participer à l'évaluation des activités des SSU;
- s'assurer que les bénévoles du SCA participent aux séances de gestion du stress, au besoin.

2.2.2 Comité de planification du SCA

La **deuxième étape** de l'organisation du Service de centres d'accueil exige du coordonnateur du SCA qu'il mette sur pied, particulièrement dans les grandes collectivités, un comité de planification du SCA. Ce comité de planification devrait être constitué de personnes qui connaissent bien la prestation de services d'hébergement temporaire, comme des gestionnaires d'auberges, d'hôtels et de motels, ou de complexes de logements sociaux.

Le comité de planification du SCA est responsable d'aider le coordonnateur du SCA à :

- élaborer et rédiger le plan et les procédures d'intervention du SCA, et s'assurer qu'il est bien agencé avec les autres aspects du plan d'intervention des SSU;
- former les bénévoles du SCA;
- mettre à l'essai le plan d'intervention du SCA en organisant fréquemment des exercices et en participant aux exercices des SSU;
- évaluer, réviser et mettre à jour le plan du SCA;
- obtenir le matériel et l'équipement essentiels au fonctionnement du SCA.

2.2.3 Superviseur des Centres d'accueil du Service de centres d'accueil

La **troisième étape** de l'organisation du SCA dans une collectivité exige que le coordonnateur du SCA nomme et forme des superviseurs dans chaque Centre d'accueil de la collectivité. Le rôle des superviseurs ressemble à celui d'un gestionnaire d'hôtel qui doit superviser les principaux services offerts par le personnel de l'hôtel : accueil des invités, services de nettoyage, services d'alimentation, loisirs, sécurité, etc.

Les rôles et responsabilités du superviseur du Centre d'accueil sont les suivants :

Avant un sinistre

- recruter et former les bénévoles du SCA concernant tous les aspects du fonctionnement du Service de centres d'accueil :
 - rencontre et accueil des sinistrés
 - soins des personnes évacuées
 - services administratifs
 - télécommunications
 - hygiène
 - entretien
 - communications

- loisirs
 - services de sécurité
- rencontrer les superviseurs et les employés du Centre d'accueil qui s'occupent de chacun des cinq services sociaux d'urgence, ainsi que les responsables des autres services de soutien comme les soins de santé, les services de santé publique et les premiers soins et d'autres organismes de soutien communautaires qui pourraient être appelés à offrir aux sinistrés des services au sein des Centres d'accueil. Passer en revue avec eux les éléments suivants :
 - rôles et responsabilités du personnel du SCA
 - rôles et responsabilités des divers organismes offrant des services au sein du CA
 - disposition des édifices et affectation des locaux à chacun des services du CA
 - accueil initial des sinistrés et prestation immédiate de services d'aide
 - circulation dans l'immeuble
 - étiquettes d'identification
 - emplacement des sorties et plan d'évacuation
 - procédures d'évacuation
 - équipement et matériel fournis par le SCA
 - équipement et matériel que chaque organisme de prestation de services devrait avoir à la portée de la main pour aider les sinistrés
 - coordination des demandes de location ou d'achat d'équipement et de matériel
 - services administratifs (importance de conserver des copies de tous les bons de commande, des preuves de la réception de biens ou de services que l'on doit payer aux fournisseurs ou qui doivent faire l'objet d'un remboursement)
 - coordination des services aux sinistrés au sein du CA
 - mesures à prendre en priorité avant l'arrivée des sinistrés, au moment de leur arrivée, une fois qu'ils se sont installés, et à la fermeture du Centre d'accueil.

(Voir le chapitre 5, Lignes directrices concernant la prestation des services d'accueil et les rôles et responsabilités connexes pour une description des rôles et responsabilités de chaque service au sein du CA, ainsi que pour les lignes directrices et la liste de vérification concernant les mesures à prendre en priorité)

- déterminer le matériel et l'équipement essentiels au fonctionnement du CA et s'assurer que chaque CA y a accès rapidement (*voir l'appendice C* pour consulter une liste de l'équipement et du matériel requis par le Service de centres d'accueil sur les lieux d'opération);
- déterminer l'emplacement de la trousse du Centre d'accueil et procéder à son inspection. S'assurer qu'elle comprend tout le matériel et l'équipement requis, et que tout fonctionne bien. **Remarque** : On doit effectuer une inspection en

profondeur de la trousse puisque certains éléments peuvent s'être dégradés avec le temps;

- rédiger un plan d'intervention pour le CA en question;
- mettre à l'essai le plan d'intervention du CA en participant aux exercices des SSU;
- procéder fréquemment à la révision et à la mise à jour du plan du CA;
- coordonner les plans du SCA avec ceux des cinq SSU, des organismes de soutien et des autres services d'urgence municipaux.

Pendant un sinistre

- rendre des comptes au CA en question, s'il y a lieu;
- si possible, visiter rapidement les installations avec le propriétaire ou le responsable de l'exploitation des installations et relever l'état de l'immeuble et de l'équipement et du matériel qu'utilisera le SCA. Prendre acte de tout dommage important;
- mettre en marche et diriger les activités du SCA au sein du CA (*voir le chapitre 5, Lignes directrices concernant la prestation des services d'accueil et les rôles et responsabilités connexes* pour consulter des listes de vérification des mesures à prendre en priorité concernant l'ouverture, l'exploitation, la gestion et la fermeture d'un Centre d'accueil);
- s'assurer que les cinq SSU et les autres services de soutien fonctionnent bien;
- coordonner la prestation de tous les services aux personnes dont s'occupe le CA;
- au besoin, modifier les voies d'accès et d'évacuation et la disposition des services pour garantir une circulation fluide des sinistrés au sein du CA;
- communiquer le plus rapidement possible avec les sinistrés :
 - faire le point sur la situation d'urgence
 - expliquer les services offerts par le CA
 - répondre aux questions et préoccupations des sinistrés (*voir la section 5.10.2 sur les lignes directrices en matière de communication pour obtenir des renseignements plus détaillés*)
- tenir un journal du CA et fournir au directeur des SSU des rapports continus sur les besoins des survivants ou des sinistrés, sur la nature des activités du CA ou sur les problèmes affrontés (*voir l'appendice E – Registre des activités du Centre*)

d'accueil);

- se réunir fréquemment avec les superviseurs des cinq SSU et avec les responsables des autres services de soutien pour discuter des activités et des enjeux opérationnels et administratifs;
- autoriser, en les signant, toutes les demandes du SCA concernant l'équipement et le matériel requis pour son fonctionnement, et gérer le CA en plus d'approuver toutes les factures concernant des biens du SCA envoyés au CA;
- conserver des données sur les ressources promises et disponibles;
- communiquer fréquemment avec le propriétaire ou la personne responsable des installations;
- affronter les problèmes qui surviennent au sein du CA;
- au besoin, coordonner le déplacement des sinistrés du CA vers des installations d'hébergement de groupe en collaboration avec le chef du Service d'hébergement de secours et les services de transport de la collectivité;
- si le Centre d'accueil demeure ouvert plus de 12 heures, s'assurer de la disponibilité d'employés de relève, préparer les horaires de travail et planifier les activités quotidiennes.

Après un sinistre

- au besoin, inciter les bénévoles du SCA à suivre des séances de gestion du stress;
- organiser une séance de compte rendu opérationnel avec le personnel avant la fermeture du CA;
- nettoyer les installations du CA, à l'intérieur comme à l'extérieur, et les remettre dans l'état où elles se trouvaient avant le sinistre;
- inspecter les installations du CA avec leur propriétaire ou la personne responsable avant de quitter ces installations (*voir la section 4.3.4, qui fournit une liste de vérification pour la fermeture du Centre d'accueil pour de plus amples détails*);
- reconstituer le stock des trousseaux du Centre d'accueil et des installations du SCA, et remettre l'équipement emprunté;
- remettre au directeur des SSU les journaux du SCA, les reçus, les demandes de remboursement et les factures en souffrance afin qu'il s'occupe de leur traitement;

- rédiger un rapport sur les activités du SCA à l'intention du directeur des SSU;
- participer à la séance de compte rendu opérationnel des SSU.

2.2.4 Personnel du Service de centres d'accueil

La **quatrième étape** de l'organisation du SCA consiste à recruter et à former des employés qui, sous la direction du superviseur du CA, s'occuperont du fonctionnement et de la gestion du CA. Les employés du SCA, qui relèvent du superviseur du CA, ont les responsabilités suivantes :

Avant un sinistre

- suivre une formation sur les rôles et responsabilités du Service de centres d'accueil en ce qui concerne la planification, la mise sur pied et la gestion d'un Centre d'accueil;
- suivre une formation sur les rôles et responsabilités du CA auxquels ils sont affectés, par exemple sur la rencontre et l'accueil des sinistrés, sur les services administratifs et le travail de bureau, sur les services d'hygiène, sur l'entretien, sur la coordination des bénévoles, etc. *Voir le chapitre 5, Lignes directrices concernant la prestation des services d'accueil et les rôles et responsabilités connexes, pour obtenir une description détaillée des tâches diverses des employés du SCA au sein d'un Centre d'accueil;*
- participer aux exercices du SCA.

Pendant un sinistre

- préparer le CA pour l'accueil des sinistrés – *voir la liste de vérification pour l'ouverture d'un Centre d'accueil à la page X pour une description détaillée des tâches;*
- préparer le CA pour l'arrivée des membres des cinq équipes des SSU et des représentants des services de soutien comme les soins de santé, les services de santé publique et les premiers soins, et les représentants d'autres services de soutien d'urgence, s'il y a lieu;
- distribuer l'équipement, le matériel et la signalisation qui font partie de la trousse du Centre d'accueil aux équipes des SSU visées et aux autres représentants des services de soutien;
- afficher les affiches appropriées du CA à l'intérieur et à l'extérieur des installations;
- au besoin, aider le superviseur du CA à effectuer les inscriptions au registre;

- créer et tenir à jour les dossiers de l'installation, y compris les dossiers sur le matériel employé, les dépenses réalisées et les dons reçus;
- reproduire, distribuer ou afficher les règles et règlements ainsi que tout autre renseignement dont les sinistrés pourraient avoir besoin;
- aider au fonctionnement des installations, au besoin, par exemple en s'occupant du stationnement, de la sécurité, du transport, de l'entreposage et de la distribution du matériel, de l'entretien des installations, du nettoyage, de la surveillance, des loisirs, etc. *Voir le chapitre 5, Lignes directrices concernant la prestation des services d'accueil et les rôles et responsabilités connexes.*

Après le sinistre

- prendre part à la fermeture du CA : nettoyage, remise de l'équipement ou du matériel emprunté, entreposage et reconstitution des stocks d'équipement et de matériel du CA;
- veiller à ce que les journaux et les factures soient renvoyés au superviseur du CA;
- participer à la séance de compte rendu opérationnel du SCA.

2.2.5 Coordonnateur des bénévoles du Centre d'accueil

La **cinquième étape** de l'organisation du CA consiste à recruter et à former un coordonnateur des bénévoles du CA. On a constaté, par le passé, qu'il est épuisant de s'occuper de milliers de sinistrés pendant une longue période. On doit donc alors s'assurer de recruter des bénévoles supplémentaires pour le Service de centres d'accueil ou d'autres SSU si ces services devaient être offerts pendant une longue période.

Le coordonnateur des bénévoles du CA a les responsabilités suivantes :

Avant un sinistre

- apprendre à connaître toutes les tâches du SCA et des SSU aux Centres d'accueil;
- aider le superviseur du CA à recruter du personnel du SCA, au besoin.

Pendant un sinistre

- Si le sinistre touche un plus grand nombre de personnes que prévu, dure longtemps ou touche directement des membres du personnel d'intervention du SCA, le coordonnateur des bénévoles du CA est responsable de la mise sur pied des services au sein du Centre d'accueil, ainsi que du recrutement d'employés supplémentaires du SCA ou des SSU auprès des sinistrés ou au sein de la collectivité en général (*voir l'appendice N pour un exemple de postes que les*

bénévoles peuvent occuper dans le cas d'un sinistre; ces postes ont été établis par les SSU de la Colombie-Britannique);

- rendre compte au Centre d'accueil et mettre sur pied le bureau de recrutement des bénévoles, s'il y a lieu;
- affecter le personnel responsable du bureau de recrutement;
- répondre aux demandes de bénévoles des superviseurs des SSU ou du superviseur du CA grâce à la liste de bénévoles disponibles ou en recrutant des bénévoles;
- effectuer un tri des bénévoles et les aiguiller vers les employés des SSU ou du SCA qui connaissent bien les tâches et qui pourront leur offrir une formation pratique.

Après un sinistre

- participer à l'évaluation du SCA;
- envoyer des lettres de remerciements aux bénévoles et préparer des listes de rappel des bénévoles pour les sinistres futurs.

2.3 Services sociaux d'urgence – Rôles et responsabilités du Centre d'accueil

Le Service de centres d'accueil a comme principale tâche de faciliter la prestation des cinq services sociaux d'urgence aux sinistrés qui arrivent dans les Centres d'accueil.

2.3.1 Services offerts par les SSU dans les Centres d'accueil

Voici un sommaire des rôles et responsabilités de base concernant les cinq SSU :

- Le **Service d'habillement de secours** fournit des vêtements ou des couvertures d'urgence jusqu'à ce que les sources régulières d'approvisionnement prennent la relève.
- Le **Service d'hébergement de secours** fournit rapidement aux sinistrés sans abri ou évacués un lieu d'hébergement temporaire et sûr.
- Le **Service d'alimentation de secours** fournit des aliments ou des repas aux personnes qui n'en n'ont pas, ou des installations permettant de préparer des repas.
- Le **Service d'inscription et de renseignements** aide à réunir les familles, recueille des renseignements et répond aux demandes de renseignements concernant la situation des personnes manquantes et les lieux où elles se trouvent.

- Les **Services personnels** accueillent les sinistrés qui arrivent au Centre d'accueil et les renseignent sur les services d'urgence qui leur sont offerts, s'occupent temporairement des enfants non accompagnés et des personnes âgées non autonomes, aident à prendre soin temporairement des bénéficiaires des établissements de soins spéciaux, et offrent un soutien émotionnel à court terme et de façon continue aux personnes aux prises avec des problèmes personnels créés ou aggravés par un sinistre.

2.3.2 SSU – Rôles et responsabilités organisationnels et opérationnels aux Centres d'accueil

Conformément à leur plan de mesures et d'interventions d'urgence, les coordonnateurs de chacun des cinq SSU affectent les superviseurs et les employés à chaque Centre d'accueil afin qu'ils offrent leurs services aux sinistrés pour les aider à répondre à leurs besoins de base.

Voici un sommaire des rôles et responsabilités relatifs à chacun des cinq SSU dans les Centres d'accueil. Veuillez consulter les cinq manuels des SSU pour obtenir des renseignements détaillés sur l'organisation et l'opération de chacun des services. (Les manuels des SSU sont maintenant disponibles sur le site Web du Centre de mesures et d'interventions d'urgence de Santé Canada à l'adresse suivante : http://www.phac-aspc.gc.ca/emergency-urgence/index_f.html)

Rôles et responsabilités communs aux cinq services sociaux d'urgence dans les Centres d'accueil

Avant un sinistre

Superviseurs et personnel affectés à chaque SSU :

- habituellement affectés à l'avance à un Centre d'accueil. Dans le cadre des activités de planification des interventions, ils rencontrent le superviseur du CA et le personnel du SCA qui s'occupent de l'exploitation et de la gestion des installations, ils visitent le CA et apprennent à connaître les installations, leurs ressources et leurs faiblesses, et visitent les locaux ou les zones affectés à la prestation de leurs services respectifs;
- participent aux exercices des SSU ou aux exercices communautaires visant à mettre à l'essai la gestion et le fonctionnement du CA, y compris la prestation de chacun des cinq SSU et des autres services de soutien qui peuvent aussi être offerts au sein du CA, comme les soins de santé, les services de santé publique et les premiers soins;
- apprennent à connaître la hiérarchie et les liens de pouvoir au sein du CA. Les superviseurs et le personnel des cinq SSU relèvent directement du superviseur du Centre d'accueil pour les questions administratives, et du coordonnateur de leur

service en ce qui concerne les programmes (*voir l'appendice A pour connaître les rapports hiérarchiques et les liens de pouvoir*).

Pendant un sinistre

- rendre des comptes à leur CA et, s'il y a lieu, mettre sur pied et offrir le service social d'urgence dont ils sont responsables;
- organiser l'horaire de travail, le roulement et le remplacement du personnel et veiller à ce que chaque service soit offert aux sinistrés en tout temps ou conformément aux directives établies par le superviseur du CA en consultation avec d'autres fournisseurs de services;
- s'assurer que la prestation de l'équipement et du matériel requis pour la prestation continue de chaque service soit effectuée en coordination avec le personnel du SCA;
- rendre fréquemment des comptes au coordonnateur concernant la prestation de chaque service au centre d'opération DSU et au superviseur du CA concernant les besoins des sinistrés, les activités tenues à ce jour et les problèmes et les enjeux;
- tenir un journal de toutes les mesures ou les décisions prises;
- consulter le superviseur du CA à propos des principales demandes d'approvisionnement ou des modifications apportées à la prestation de chaque service.

Voir le paragraphe 5.2 au chapitre 5 pour obtenir une description détaillée des responsabilités relatives aux cinq services aux Centres d'accueil

Après un sinistre

- veiller à ce que tout le personnel participe aux activités de gestion du stress, au besoin;
- s'assurer que le personnel participe aux séances de compte rendu opérationnelles des SSU et du SCA;
- remettre aux coordonnateurs visés les journaux, les dossiers, les documents, les reçus et les factures afin qu'ils s'en occupent et les conservent;
- rédiger un rapport à l'intention du coordonnateur de chaque service social d'urgence concernant les activités relatives à son service.

2.4 Prestation de services de santé d'urgence aux Centres d'accueil

2.4.1 Leçons apprises

Les expériences passées ont permis de constater que, dans le cas d'urgences ou de sinistres importants, les sinistrés peuvent se présenter aux Centres d'accueil dans les états suivants :

- avec des blessures ou des plaies superficielles;
- sans leurs médicaments, leur moyen de déplacement ou tout autre produit de santé essentiel;
- épuisés et parfois déshydratés après avoir été évacués et avoir franchi de longues distances;
- sortis récemment de l'hôpital ou atteints de divers maux ou maladies;
- souffrant d'hypertension à la suite d'un sinistre ou à cause de ce qui fait craindre le sinistre, p. ex. crue des eaux, feux de forêt qui approchent;
- avec des préoccupations causées directement par le sinistre, comme la crainte pour leur propre santé ou celle de leurs enfants en raison d'une exposition à des émanations toxiques, des radiations, des agents biochimiques, etc.
- en provenance d'un foyer de soins, d'un foyer pour personnes atteintes d'une maladie mentale, ou d'un hôpital en raison d'un sinistre important. C'était le cas, par exemple, pendant la grande crise du verglas de 1998 quand quatre millions de personnes en Ontario, au Québec et au Nouveau-Brunswick ont manqué d'électricité pour une période allant de quelques jours à plus de six semaines. Bon nombre de ces personnes avaient besoin de soins de santé plus poussés, habituellement fournis par des infirmières ou des médecins.

2.4.2 Affectation de bénévoles et du personnel des services de santé d'urgence dans les Centres d'accueil

Dans les collectivités canadiennes, les services de santé d'urgence constituent l'organisme d'intervention en cas d'urgence responsable de l'organisation, de la coordination et de la prestation des services de santé à l'échelle des collectivités en cas de sinistres ou d'urgences. Il s'agit aussi de l'organisme responsable de l'affectation du personnel de santé aux CA. Le directeur des services sociaux d'urgence et le coordonnateur du SCA ont la responsabilité d'organiser la prestation des services de santé d'urgence dans les CA. Une fois la prestation des services de santé d'urgence organisée avec les autorités responsables, le superviseur du Centre d'accueil doit établir des liens avec le personnel des services de santé d'urgence affecté à son CA afin de s'assurer que les sinistrés auront accès à des services de santé, et afin de discuter de la répartition des locaux et des procédures de prestation.

2.4.3 Rôles et responsabilités des bénévoles et du personnel des services

de santé d'urgence dans les Centres d'accueil

(1) Secouristes

Dans le cadre de sinistres passés, certaines victimes arrivaient au CA avec des blessures légères qui exigeaient les soins d'un secouriste.

Dans la plupart des collectivités, les services de santé d'urgence délèguent la responsabilité des premiers soins dans les Centres d'accueil à l'Ambulance Saint-Jean. Cependant, des bénévoles de la Croix-Rouge ou d'autres bénévoles formés à cette fin peuvent aussi s'occuper d'offrir des premiers soins dans un CA.

En ce qui concerne le personnel des services sociaux d'urgence, le superviseur des services de premiers soins et des secouristes qui travaillent au sein du CA relève du superviseur du Centre d'accueil sur le plan administratif et du coordonnateur des services de santé d'urgence en ce qui concerne les programmes.

(2) Employés des services de santé publique

La plupart des plans d'intervention communautaires en matière de services de santé d'urgence stipulent que le médecin hygiéniste a la responsabilité de s'assurer que du personnel médical, comme des infirmières hygiénistes et des inspecteurs de la santé publique, est affecté aux Centres d'accueil afin de s'occuper des questions de santé publique.

Le personnel médical a les responsabilités suivantes :

(3) Infirmières hygiénistes

- établir un programme de soins de santé préventifs afin d'éviter la propagation des maladies transmissibles, des infections respiratoires et d'autres maladies;
- établir des procédures pour cibler les personnes qui ont des problèmes médicaux ou de santé et les aiguiller vers les installations et les spécialistes appropriés au sein de la collectivité;
- assumer la responsabilité de tous les soins de santé et les besoins personnels des sinistrés qui ont besoin d'aide et de services de santé, comme les bébés, les personnes âgées, les femmes enceintes, les personnes handicapées, les personnes qui reçoivent des soins à domicile, etc.;
- présenter des demandes pour l'acquisition d'appareils spéciaux pour les sinistrés ayant des besoins particuliers, comme des cannes, des fauteuils roulants et des articles particuliers pour les soins des bébés;
- s'assurer que l'on s'occupe d'obtenir les médicaments d'ordonnance pour les

sinistrés qui en ont besoin;

- garantir un entreposage sûr et adéquat de tous les médicaments qui se trouvent à l'intérieur du CA et que l'on respecte les directives d'entreposage afin de garantir leur efficacité;
- organiser le transport des sinistrés qui doivent être hospitalisés.

(4) Inspecteurs de la santé publique

- effectuer fréquemment une inspection de tous les Centres d'accueil en exploitation au sein d'une collectivité ou d'une région afin de s'assurer qu'ils respectent les règles de santé publique;
- vérifier les services d'alimentation, l'approvisionnement en eau, l'hygiène et les autres aspects liés à la santé publique;
- prendre des mesures d'épuration de l'eau;
- prendre acte de toutes les activités liées à la santé publique et consulter le superviseur du Centre d'accueil à ce sujet.

Tout comme dans le cas des services sociaux d'urgence, le superviseur des services de santé publique et le personnel médical qui travaillent au sein du CA relèvent du superviseur du Centre d'accueil sur le plan administratif et du coordonnateur des services de santé d'urgence en ce qui concerne les programmes.

(5) Services de santé

La grande crise du verglas de 1998 a permis de constater qu'il fallait, dans le cas de sinistres extrêmes et exceptionnels, disposer de personnes pouvant offrir des services de santé (médecins, infirmières, infirmières auxiliaires et préposés) dans les CA afin de répondre aux besoins des sinistrés qui sont dans les situations suivantes :

- étaient hospitalisés, mais ont dû être évacués pour laisser la place à des personnes plus gravement malades;
- étaient malades ou en rémission à la maison à la suite d'une grave maladie;
- sont rivaux au lit à la maison, mais ont besoin de soins infirmiers tous les jours ou dépendent d'un appareil électrique pour maintenir leurs fonctions vitales;
- résident dans des foyers de soins ou des installations offrant des soins spéciaux, publics ou privés et qui ont dû être évacués en raison d'une panne électrique;
- sont fragiles ou ont des problèmes de mobilité et ont besoin d'aide;
- sont atteints d'une incapacité mentale;
- sont atteints d'une maladie mentale, mais vivent de façon autonome dans la collectivité.

Le personnel médical qui connaît bien les foyers de soins, les installations qui offrent des soins spéciaux et les services de santé doivent être recrutés à l'avance auprès des installations privées et publiques de soins spéciaux, des cliniques médicales et d'autres installations de santé et ont comme mandat d'offrir des services semblables dans un CA en cas de sinistres exceptionnels comme la crise du verglas (p. ex., un tremblement de terre, une inondation importante, le déversement de produits chimiques, un incident biologique, l'émission de rayonnement ou un incident nucléaire, une épidémie de grippe, etc.)

Dans la foulée d'une inondation à la suite d'une tempête hivernale en 1997, l'État de la Californie a dû évacuer 150 000 personnes, dont plusieurs foyers de soins. L'État a donc mis sur pied un comité responsable des soins médicaux en refuge (le *Shelter Medical Group (SMG)*), qui avait comme mandat d'établir les politiques et procédures permettant de répondre aux besoins médicaux des personnes qui vivaient en résidence ou dans des foyers de soins et qui ont dû être déplacées à un autre endroit à la suite d'un sinistre. Le SMG a publié une trousse de soins médicaux en refuge qui incluait deux appendices fournis dans le présent manuel et qui peuvent aider les services de santé d'urgence à évaluer quelles personnes malades peuvent être transportées dans un Centre d'accueil (*voir l'appendice R – Évacuation d'urgence et types de destinations pour les patients fragiles sur le plan médical ou pour les résidents de foyers de soins*). Ces appendices fournissent aussi une liste du matériel requis par les unités de soins médicaux et généraux dans les Centres d'accueil (*voir l'appendice S -- Matériel suggéré pour les unités de soins médicaux ou les refuges : matériel général et médical*).

Tout comme dans le cas du personnel des services sociaux d'urgence, le superviseur des services de santé et le personnel médical qui travaille dans le CA relèvent du superviseur du Centre d'accueil sur le plan administratif et du coordonnateur des services de santé d'urgence en ce qui concerne les programmes.

2.5 Services d'urgence des Radio amateurs

Dans le cadre de sinistres passés, les Services d'urgence des Radio amateurs ont joué un rôle important dans la prestation du Service de centres d'accueil. Comme les SSU n'ont pas accès à un système radio à ondes courtes, le directeur des SSU doit absolument prendre des dispositions avec le coordonnateur local des mesures d'urgence afin de nommer des bénévoles au sein des Services d'urgence des Radio amateurs qui offriront des services de télécommunication aux Centres d'accueil et aux autres sites des SSU. Les téléphones cellulaires sont bien sûr fiables et utiles, mais ils peuvent subir une surcharge dans le cas d'un sinistre important. Les services de télécommunication des Services d'urgence des Radio amateurs ont fait leurs preuves : ils sont fiables, et les bénévoles sont compétents et peuvent apporter une aide efficace aux SSU.

2.6 Rôle des autres organismes et agences communautaires d'intervention en cas d'urgence au sein des Centres d'accueil

L'expérience canadienne a révélé que, selon le sinistre ou les circonstances, ou la façon

dont le sinistre évolue, bon nombre d'organismes municipaux, provinciaux et fédéraux ainsi que des organismes non gouvernementaux (ONG) bénévoles peuvent offrir de l'aide ou du soutien aux sinistrés dans des Centres d'accueil. Le chapitre 4 mentionne plusieurs autres organismes gouvernementaux et non gouvernementaux qui peuvent faire partie intégrante de l'intervention du SCA. Un principe opérationnel directeur doit être respecté : le Service de centres d'accueil doit être suffisamment souple pour répondre aux besoins en évolution des sinistrés dans les Centres d'accueil en établissant des liens avec les agences et les organismes qui peuvent le mieux répondre à ces besoins.

(Voir, en plus du chapitre 4, l'appendice M pour connaître les services qui peuvent être offerts aux Centres d'accueil par d'autres organismes municipaux d'intervention d'urgence).

2.7 Dotation des Centres d'accueil

Dans le cas d'un sinistre important, le SCA peut devoir fonctionner 24 heures sur 24. On aura donc besoin de personnel de relève pour remplacer le personnel d'accueil initial. Le remplacement du personnel doit devenir une priorité dès que l'on a terminé d'évaluer les besoins des sinistrés.

2.8 Formation des bénévoles et du personnel du Centre d'accueil

Le personnel et les bénévoles du Centre d'accueil, qui représentent leur organisme d'intervention d'urgence attitré, recevront une formation de la part de cet organisme :

- le personnel et les bénévoles du Service de centres d'accueil sont formés par le superviseur du Centre d'accueil;
- les superviseurs et les employés de chacun des cinq SSU sont formés par les coordonnateurs de chaque service;
- les superviseurs et les employés des organismes de service de soutien sont formés par leurs propres organismes ou agences (organismes qui offrent des soins de santé, des services de santé publique ou des premiers soins).

Le directeur des services sociaux d'urgence a la responsabilité de s'assurer que tous les organismes d'intervention qui oeuvrent au sein du Centre d'accueil ont reçu une formation adéquate. Les bénévoles recrutés pour participer à la prestation de certains services devraient recevoir une formation de base.

2.9 Recrutement du personnel du SCA

Proposition de sources de personnel

Les personnes qui se sont déjà occupées de la coordination de grands groupes et qui ont déjà offert des services d'hébergement de tels groupes sont les mieux placées pour

organiser et exploiter le SCA. Ces personnes seront exposées aux tâches suivantes au quotidien :

- coordonner de grands groupes de personnes et leur offrir des services;
- gérer d'importantes installations offrant des services;
- traiter des renseignements et des données;
- mettre sur pied des systèmes de classement;

Il peut s'agir, par exemple, d'employés d'hôtel ou de motel, de gestionnaires de foyers pour personnes âgées, de gestionnaires d'auberges ou de YMCA ou YWCA, de gestionnaires d'installations qui offrent des soins spéciaux, de gestionnaires de logements sociaux, de gestionnaires d'aréna, de spécialistes des loisirs, de directeurs d'école, d'employés d'organismes nationaux qui s'occupent d'offrir des services d'accueil en cas de sinistres, ou de personnes formées pour offrir ces services.

Critères de sélection

Pour choisir les candidats qui occuperont des postes au sein du SCA, on propose de tenir compte des critères suivants :

- de l'expérience de l'organisation, de la coordination et de la gestion d'activités pour de grands groupes;
- connaissance de la collectivité;
- leadership, capacités administrative et organisationnelle, connaissance de la logistique;
- flexibilité;
- capacité de travailler en collaboration et de déléguer des responsabilités;
- bonnes aptitudes à communiquer;
- bonnes connaissances des techniques de formation.

Quelles que soient leur formation et leur expérience antérieures, les candidats devront suivre une formation sur la planification des services sociaux d'urgence et l'organisation et le fonctionnement du Service de centres d'accueil.

Compétences personnelles souhaitables chez les employés du SCA

Dans le cas d'un sinistre important, les personnes qui se présenteront aux Centres

d'accueil pourraient souffrir d'une grande anxiété ou être perturbées. On se doit donc de recruter des employés sensibles et raisonnés pour le SCA, employés qui possèdent les compétences suivantes :

- ils font preuve de compassion et se préoccupent véritablement des besoins des sinistrés;
- ils écoutent attentivement les sinistrés et peuvent évaluer leur état émotif, et réagir en conséquence;
- ils sont capables de demeurer calmes même dans des situations stressantes;
- ils sont en mesure de communiquer clairement à l'écrit comme à l'oral;
- ils sont capables de consigner des renseignements clairs et précis.

2.10 Compétences en communication

Le superviseur du CA doit s'assurer qu'il dispose d'employés capables d'aider les sinistrés qui présentent des besoins spéciaux sur le plan des communications, comme les personnes malentendantes, aveugles, qui sont incapables de lire, qui sont incapables de parler ou qui ne comprennent pas la langue parlée par la majorité. Ces employés peuvent devoir être recrutés à l'extérieur de la collectivité.

Chapitre 3

Installations du Centre d'accueil Recensement et répertoire

3.1 Introduction

L'une des premières tâches liées aux mesures d'urgence que doivent effectuer les employés du Service de centres d'accueil une fois qu'ils ont été retenus et qu'ils ont suivi la formation consiste à organiser et à mener un recensement des divers immeubles au sein de la collectivité qui pourraient servir de Centre d'accueil. Le recensement permet au Service de centres d'accueil (SCA) de recueillir des données particulières sur l'emplacement, les ressources et les capacités de chaque immeuble choisi pour accueillir un Centre d'accueil. Les données recueillies sur chacune des installations font ensuite l'objet d'un résumé dans un Répertoire des ressources du Centre d'accueil. Ce répertoire permet au directeur des SSU et au coordonnateur du SCA d'obtenir rapidement de l'information sur les installations du CA et de choisir celles qui conviennent le mieux pour répondre aux besoins urgents des sinistrés.

3.2 Choix des installations du Centre d'accueil

Le directeur des services sociaux d'urgence (SSU) et le coordonnateur du SCA choisissent les immeubles ou les sites qui serviront de Centres d'accueil en collaboration avec le coordonnateur de la planification d'urgence dans la collectivité. Ces personnes détermineront le nombre et le type d'installations dont la collectivité a besoin pour être en mesure de répondre entièrement aux besoins des personnes déplacées à la suite d'un sinistre ou d'une urgence.

3.2.1 Critères de sélection des installations qui serviront de Centre d'accueil – Liste de vérification

Les Centres d'accueil doivent pouvoir accueillir de grands groupes de personnes de tous âges et offrir une vaste gamme de services; c'est pourquoi les installations qui serviront de CA doivent respecter des critères de base qui faciliteront la prestation du Service de centres d'accueil. Voici une liste de certains critères de base que peuvent employer le directeur des SSU, le coordonnateur de la planification d'urgence et les employés du SCA pour choisir les installations qui serviront de Centre d'accueil :

(1) Disponibilité

L'installation doit être accessible et disponible 24 heures sur 24 tous les jours de l'année, et on doit pouvoir l'ouvrir et la préparer à accueillir des sinistrés le plus rapidement possible.

(2) Emplacement

L'installation doit être située sur une route importante ou près d'une telle route afin que l'on puisse la trouver facilement et y accéder en voiture, en autobus, en véhicule d'urgence ou à bord d'un autre véhicule de service

L'installation doit être accessible facilement par les services de transport public.

(3) **Commodités**

Grand stationnement ou terrain extérieur, ou accès à un stationnement à proximité où un grand nombre de voitures peuvent être garées, et où les autobus peuvent prendre et laisser facilement des passagers.

Immeuble qui possède une **grande entrée** afin que des centaines de personnes puissent y pénétrer en même temps.

Immeuble qui possède une **grande salle, comme un gymnase**, une aréna, une salle de bingo et une salle communautaire afin que l'on puisse organiser les cinq services sociaux d'urgence ainsi que les services infirmiers, les soins de santé publique et les premiers soins, et que les sinistrés puissent y avoir accès facilement. On doit aussi pouvoir installer des tables et des chaises pour des centaines ou des milliers de personnes.

L'immeuble doit posséder une **rampe d'accès** pour les handicapés ou les personnes âgées.

L'immeuble doit posséder des **ascenseurs** s'il compte plusieurs étages.

L'immeuble doit fournir une **grande cafétéria** qui peut servir des centaines de personnes assises.

Il doit fournir des **installations sanitaires** pour les hommes et les femmes accessibles par les handicapés, ainsi que des douches (voir l'*appendice F pour connaître les normes sanitaires du Centre d'accueil*).

Il doit être équipé d'un **excellent système de chauffage, de ventilation et, si possible, de climatisation**. L'immeuble doit être équipé d'une génératrice d'urgence ou pouvoir en obtenir une rapidement. La génératrice doit produire suffisamment de tension pour pouvoir chauffer et éclairer l'installation.

L'immeuble doit compter plusieurs **salles privées** où les sinistrés ou le personnel peuvent se rencontrer en privé.

Il doit posséder une salle qui a l'**eau courante** pour les services infirmiers, les soins de santé publique et les premiers soins.

Il doit inclure des salles où les personnes ayant des besoins spéciaux peuvent recevoir des soins en privé, p. ex. les personnes âgées, les personnes malades, les mères qui ont des bébés et le personnel d'intervention d'urgence.

Il doit posséder une salle qui peut servir de **garderie** ou de salle de jeux pour les enfants.

Il doit comprendre une **salle d'entreposage** pour l'équipement et le matériel, salle à laquelle les véhicules de service doivent pouvoir accéder facilement.

Il doit inclure une salle où le Service de centres d'accueil peut établir son administration et son centre de télécommunications.

Il doit pouvoir fournir une aire distincte où le personnel qui travaille au Centre d'accueil peut se reposer à l'écart des sinistrés.

Il devrait être équipé d'un excellent système de télécommunications et d'un système d'intercommunications qui permet d'être entendu dans tout l'immeuble. Il devrait aussi être équipé d'un standard téléphonique ainsi que d'un nombre suffisant de téléphones que pourront utiliser les sinistrés.

(Voir l'Appendice H – Service de centres d'accueil – Recensement et inscription des commodités). Ce formulaire permet au personnel du SCA de passer en revue et d'inscrire des renseignements sur les commodités qu'offre une installation.)

3.2.2 Proposition d'immeubles qui peuvent servir de Centre d'accueil

Les immeubles suivants ont été utilisés comme Centre d'accueil dans le cas de sinistres dans diverses collectivités de partout au Canada : écoles secondaires, résidences collégiales et universitaires, salles et sous-sol paroissiaux, salles communautaires, locaux syndicaux, salles de la Légion royale canadienne, salles de bingo, arénas, auditoriums, hôtels de ville et centres commerciaux.

3.3 Recensement des commodités qu'offre l'installation qui servira de Centre d'accueil

Le Service de centres d'accueil doit absolument, dans le cadre de son processus initial de planification des interventions d'urgence, effectuer un recensement physique des commodités qu'offrent tous les immeubles qui serviront de Centre d'accueil. Ce recensement détaillé permettra au SCA et au directeurs des SSU d'avoir accès rapidement à de l'information écrite sur les immeubles (p. ex. capacité d'accueil, nombre de salles de bain disponibles, nombre de lignes téléphoniques disponibles, etc.). (Voir l'appendice H – Centre d'accueil – Recensement et inscription) pour obtenir un formulaire qui peut être photocopié et employé pour inscrire les renseignements de base sur chaque installation pouvant servir de Centre d'accueil).

3.3.1 Suggestions concernant le recensement des commodités qu'offre l'installation qui servira de Centre d'accueil

Pour effectuer le recensement des commodités qu'offre l'installation qui servira de CA, le superviseur du CA ainsi que le personnel du SCA affecté à l'immeuble peuvent tenir des rencontres fréquentes dans l'installation et en profiter pour effectuer un recensement des commodités qu'elle offre.

Le superviseur du CA peut aussi demander aux responsables d'une installation de recruter des membres d'un groupe déjà associé à l'immeuble afin qu'ils effectuent le recensement. Il peut s'agir, par exemple, d'un directeur d'école, d'un enseignant, d'un gardien ou d'un ministre du culte, soit des personnes qui connaissent bien l'immeuble et son équipement. Cette façon de faire est particulièrement appropriée si les membres du groupe en question ont accepté de jouer le rôle de gestionnaires ou d'employés du CA dans le cas d'un sinistre.

3.4 Répertoire du Centre d'accueil

Une fois que l'on a effectué un recensement de toutes les installations qui pourraient servir de Centre d'accueil dans une collectivité, le personnel du CA doit résumer les renseignements recueillis dans un répertoire des CA. Ce répertoire facilite l'aiguillage des sinistrés vers les installations appropriées en cas d'urgence.

L'appendice I fournit un exemple de répertoire d'un Centre d'accueil élaboré par les services sociaux régionaux de Hamilton-Wentworth. Le répertoire doit être passé en revue au moins une fois par année afin que l'on puisse s'assurer que les renseignements qu'il contient sont exacts et à jour.

Pour tenir les renseignements qui figurent dans leur Répertoire du Centre d'accueil exacts et à jour, les services sociaux régionaux de Hamilton-Wentworth envoient une lettre (*appendice J*) au propriétaire ou au gestionnaire de chaque installation et y joignent une photocopie du dernier dossier de recensement sur le Centre d'accueil. Ils demandent si les renseignements qui figurent dans le dossier sont exacts et, s'ils ne le sont pas, ils demandent au propriétaire ou au gestionnaire de les corriger, de signer et de renvoyer le tout au Service de centres d'accueil. On informe aussi les propriétaires et les gestionnaires du fait qu'en signant et en renvoyant les documents, ils confirment qu'ils souhaitent continuer de participer et qu'ils savent que l'on pourrait réquisitionner leur installation afin d'en faire un Centre d'accueil.

3.5 Entente écrite pour l'utilisation des installations comme Centre d'accueil

Une fois que l'on a ciblé quels immeubles de la collectivité pouvaient convenir comme Centres d'accueil, le personnel du SCA doit communiquer avec le propriétaire ou le gestionnaire de ces immeubles et conclure une entente écrite concernant leur utilisation en cas d'urgence. Dans le cas de certaines installations pouvant servir de CA, comme les

installations commerciales, il faut s'entendre au préalable avec les responsables concernant l'indemnisation et les méthodes de paiement.

Les installations qui remplissent le mieux le rôle de CA sont les écoles secondaires ou les collèges communautaires particulièrement bien équipés.

Comme ce type d'installation est souvent utilisé en cas de sinistre, l'*appendice G* fournit un modèle recommandé d'ententes entre le SCA et l'administration de l'école.

On doit aussi conclure des ententes écrites concernant l'utilisation des installations comme CA avec les organismes comme les centres communautaires, les églises et les installations récréatives. On peut simplement modifier le modèle d'entente fourni à l'*appendice G* pour l'adapter à un groupe en particulier. Une bonne entente doit énoncer clairement et simplement ce que le SCA et l'autre organisme acceptent de faire.

Les ententes écrites doivent aussi préciser à qui incombe la responsabilité financière des dommages, pertes ou blessures.

L'**appendice Q** fournit un exemple d'une lettre rédigée par Jeff Fisher, directeur du SCA à Prince Albert et employé des services sociaux de la Saskatchewan, lettre envoyée à Larry Fladager, directeur du campus du *Saskatchewan Institute of Applied Science and Technology* (SIAST) pour demander un nouvel examen des ententes conclues précédemment concernant l'utilisation des installations du SIAST comme Centre d'accueil pour la saison à venir des feux de forêt, et concernant les ententes en matière de responsabilité.

(Le Bureau des services d'urgence de Santé Canada remercie Jeff Fisher et les services sociaux de la Saskatchewan de nous avoir fourni cette lettre et de nous permettre de l'inclure dans le manuel du SCA.)

Chapitre 4

Lignes directrices générales opérationnelles Centre d'accueil

4.1 Introduction

Le présent chapitre fournit les lignes directrices générales et opérationnelles, ainsi que les listes de mesures à prendre en priorité, pour aider le personnel du Service de centres d'accueil (SCA) à gérer et faire fonctionner un Centre d'accueil (CA) quand un sinistre survient.

Les lignes directrices générales constituent un sommaire des leçons apprises à la suite des interventions menées en cas de sinistre par le passé par le SCA et les SSU.

La liste de mesures à prendre en priorité donne un bref aperçu des activités que le superviseur, le personnel et les organismes de soutien du SCA doivent absolument exécuter dans un Centre d'accueil :

- avant l'arrivée des sinistrés;
- à l'arrivée des sinistrés;
- au moment où les sinistrés s'installent;
- au moment de fermer les installations.

Les lignes directrices opérationnelles s'adressent au personnel et aux organismes de soutien du SCA et visent à les aider à mieux comprendre les principales tâches exécutées dans un Centre d'accueil.

4.2 Service de centres d'accueil – Lignes directrices générales

Les lignes directrices générales qui suivent sont fondées sur les expériences antérieures des services sociaux d'urgence et du Service de centres d'accueil et visent à les aider tous deux à planifier leurs interventions d'urgence :

- **Mobilisation immédiate du personnel du SCA.** Le directeur des SSU **doit mobiliser** le plus rapidement le personnel du SCA, des SSU et des services de santé publique, de soins de santé et de premiers soins quand un sinistre survient. On a constaté, par le passé, que

la décision d'évacuer une région est parfois prise à la dernière minute et que les sinistrés évacués arrivent dans les Centres d'accueil avant le personnel du SCA, des SSU et des organismes de soutien qui doivent leur offrir de l'aide.

- **Éviter de déplacer les sinistrés évacués** d'un Centre d'accueil à un autre. De tels déplacements renforcent la confusion et ont des répercussions sur le moral.
- **Utiliser le Centre d'accueil le plus près de la zone sinistrée.** Les sinistrés souhaitent habituellement demeurer le plus près possible pour évaluer la situation, protéger leurs biens des dommages éventuels, et commencer le nettoyage et la réparation le plus tôt possible.
- Renvoyer les sinistrés chez eux ou les aiguiller vers d'autres types d'hébergement le plus rapidement possible.
- Éviter d'utiliser des écoles primaires comme Centre d'accueil. L'équipement, comme les fontaines, les toilettes et les salles à manger ne conviennent souvent pas à des adultes ou à de grands groupes de personnes.
- Dans la plupart des cas de sinistre, la majorité des sinistrés s'organisent pour rester à l'hôtel ou au motel, ou encore chez des amis ou des parents. Cela signifie que les survivants peuvent être dispersés aux quatre coins d'une zone assez vaste. Comme on l'a constaté par le passé, les sinistrés peuvent avoir envie de se réunir en un point central pour partager des renseignements, évaluer la situation ou la menace, s'offrir de l'aide mutuellement, prendre des mesures juridiques contre les entreprises et les organisations qu'elles jugent responsables du sinistre, ou obtenir des renseignements et des services auprès des organismes gouvernementaux ou des ONG. Dans de tels cas, on peut devoir mettre sur pied un Centre d'accueil central où les personnes évacuées peuvent se regrouper et où l'on peut répondre à leurs requêtes. Le personnel du SCA et des SSU devra collaborer étroitement avec les services municipaux de transport en commun pour organiser le transport des sinistrés de leur lieu d'hébergement au CA central.
- Dans le cas de certains sinistres, des personnes se sont vu offrir un hébergement gratuit de la part d'hôtels et de motels. Encore une fois, dans de tels cas, on a pu constater que les hôtels et les motels ne disposent pas de la formation, des ressources ou du personnel requis pour répondre aux nombreux besoins immédiats des sinistrés; ils ne sont souvent pas en mesure de leur offrir du soutien émotionnel, des services pour retracer les membres de leur famille, des vêtements de base, de l'aide financière, etc. Le SCA, les SSU et les organismes de soutien doivent faire preuve de suffisamment de souplesse pour déménager rapidement ces services dans les hôtels et les motels, au besoin.
- **Informatiser les données sur les sinistrés hébergés au Centre d'accueil le plus rapidement possible.** On doit pouvoir avoir accès facilement aux données comme le nombre de sinistrés touchés, leur emplacement, leurs besoins immédiats, le nombre de repas requis, etc. à diverses fins administratives et opérationnelles.

- Discuter et convenir à l'avance du **pouvoir de dépenser** en ce qui concerne l'administration et les services du Centre d'accueil. Le directeur municipal des SSU a habituellement la responsabilité de discuter des procédures de débours et de remboursement avec les responsables municipaux ou les directeurs provinciaux et territoriaux des SSU. **Toutes les dépenses du SCA doivent être appuyées par les demandes, les factures et les reçus appropriés afin d'être remboursées.** Les aspects financiers et administratifs des activités du SCA font partie intégrante du processus de planification des mesures d'urgence du SCA et des SSU.

4.3 Service de centres d'accueil – Lignes directrices et liste des mesures à prendre en priorité

Comme on l'a déjà mentionné, le rôle principal du Service de centres d'accueil consiste à faciliter et à soutenir la prestation des cinq SSU – habillement, hébergement, alimentation, inscription et renseignements et services personnels – aux sinistrés et personnes évacuées.

La présente section fournit des **listes de vérification** qui décrivent quelques-unes des principales mesures qui doivent être prises par le personnel du SCA et le superviseur du CA pour ouvrir, exploiter, gérer et fermer un Centre d'accueil. Ces mesures s'appliquent habituellement à l'ouverture de chaque Centre d'accueil.

4.3.1 Liste des mesures à prendre en priorité – avant l'arrivée des sinistrés

Le superviseur du Centre d'accueil est responsable de l'ouverture, de la gestion, de la coordination et de la fermeture du Centre d'accueil, ainsi que de la prestation de services aux sinistrés ou personnes évacuées.

Quand le superviseur du CA reçoit une demande concernant l'ouverture d'un CA, les premières mesures opérationnelles qu'il doit prendre en priorité sont les suivantes :

Principales priorités

1. Communiquer avec le propriétaire ou le gardien de l'immeuble pour organiser l'accès aux installations.
2. Commencer à appeler le personnel du SCA.
3. Se rendre au CA, apporter la trousse du Centre d'accueil.

Priorités – Une fois le Centre d'accueil ouvert

1. Établir le bureau du superviseur du CA et les services administratifs.
2. Ouvrir le registre des activités du CA. Inscrire la date et l'heure d'arrivée du

personnel du SCA.

3. Informer le personnel du SCA, les superviseurs des SSU et les représentants des organismes de soutien à propos :

- du type de sinistre ou d'urgence;
- du nombre de personnes attendues et du moment où elles devraient arriver;
- des exigences particulières ou des problèmes, s'il y a lieu;
- des besoins inhabituels en matière de ressources.

4. Vérifier le statut opérationnel de chaque service social d'urgence : personnel, matériel, équipement disponible ou requis, affectation des locaux, procédures opérationnelles, etc.

premiers soins
habillement
hébergement
alimentation
inscription et renseignements
services personnels
santé publique
soins de santé
administration
entretien
télécommunications
hygiène
sécurité

5. S'assurer que les employés des organismes de soutien, des SSU et du SCA portent tous une certaine forme de pièce d'identification.

6. Demander au personnel du SCA de s'assurer immédiatement du bon fonctionnement des éléments suivants :

Toilettes et lavabos – propreté, quantités suffisantes

Sorties de secours – déverrouillées et faciles d'accès

Génératrice d'urgence – prête à être utilisée

Éclairage de sécurité

Système de chauffage

Fonctionnement de la ventilation ou de la climatisation

Communications internes : standard téléphonique et système

d'intercommunication

7. Désigner le plus tôt possible une zone ou une salle consacrée aux premiers soins. Cette salle doit avoir l'eau courante.
8. Afficher les panneaux appropriés sur les grandes rues qui mènent au CA afin d'en indiquer l'emplacement.
9. Organiser le stationnement, si ce service n'est pas offert par la police.
10. Afficher les panneaux appropriés dans le CA pour faire savoir aux sinistrés quels services sont offerts et à quel endroit.
11. Mettre sur pied le centre de télécommunications près du bureau du superviseur du SCA. Rester en contact avec le directeur adjoint des SSU au Centre d'opérations des SSU.
12. Limiter l'utilisation des téléphones et des appareils radio émetteurs-récepteurs au personnel autorisé.
13. Faire l'inventaire de l'équipement et du matériel qui appartient à l'installation, évaluer l'état général des installations et en prendre note. Utiliser une caméra vidéo pour enregistrer l'état des installations avant l'arrivée des sinistrés.

4.3.2 Liste des mesures à prendre en priorité – À l'arrivée des sinistrés

1. Le personnel du SCA se regroupe dans l'entrée principale ou le foyer du CA et accueille les sinistrés afin de les informer des différents services offerts.
2. Les bénévoles des services personnels doivent aussi se réunir et accueillir les victimes ou les sinistrés pour offrir des soins ou du soutien émotionnel aux enfants non accompagnés, les adultes dépendants, les personnes âgées ou les groupes de personnes ayant des besoins spéciaux.
3. On doit accompagner les personnes qui ont besoin de premiers soins ou qui présentent des problèmes de santé dans la salle des premiers soins ou des services de santé.
4. Selon la nature du sinistre, le bien-être général ou l'état des sinistrés, on oriente les personnes vers le service qui répond à leur besoin le plus urgent : habillement, alimentation, inscription et renseignements, etc.
5. Le service d'alimentation de secours offre habituellement des breuvages chauds, des jus, des collations, des sandwiches et des fruits aux sinistrés dès leur arrivée.
6. On doit demander aux sinistrés de s'inscrire le plus rapidement possible après leur

arrivée, **mais seulement après qu'on a répondu à leurs besoins de base.**

7. Une fois que l'on a répondu aux besoins de base des sinistrés, le superviseur du CA doit organiser une séance d'information pour :

- se présenter, et présenter les superviseurs
- rassurer les sinistrés à propos de la sécurité de l'endroit
- faire le point sur le sinistre ou l'urgence
- les informer des services offerts, de l'emplacement des sorties d'urgence et des aires pour fumeurs
- répondre aux questions des sinistrés

Les superviseur du CA doit annoncer aux sinistrés à quel moment il fera de nouveau le point sur le sinistre. Les sinistrés doivent être informés même s'il n'y a aucune nouvelle information. Dans le cas de certaines urgences ou de certains sinistres, on fournit des postes de radio et de télévision afin que les sinistrés puissent suivre les actualités. (Voir la **section 5.10.2 qui comprend des lignes directrices sur la communication** pour mieux connaître l'importance de la communication avec les sinistrés.)

8. S'assurer que les sinistrés ont accès à des services téléphoniques adéquats.
9. Le superviseur du CA doit consulter le coordonnateur du CA au Centre d'opérations des SSU pour savoir combien de temps les sinistrés devraient demeurer au CA. Les services d'alimentation de secours ont absolument besoin de cette information pour pouvoir préparer ou commander des aliments.
10. Le superviseur du CA doit prendre des dispositions pour rencontrer fréquemment les superviseurs des services de soutien, des SSU et du SCA pour faire le point sur le sinistre ou la situation, pour vérifier le statut opérationnel de chaque service, pour établir l'horaire des quarts de travail des employés, et pour passer en revue l'horaire journalier du CA.
11. Si une collectivité joue le rôle de collectivité d'accueil, il faut s'assurer que les leaders de la collectivité évacuée (comme les conseils de bande et les responsables élus) participent aux séances d'information et à la prestation de services aux membres de leur collectivité, et qu'ils prennent part à la résolution des problèmes.
12. Demander l'aide des sinistrés, au besoin.
13. S'il y a lieu, demander au service des parcs et loisirs de la collectivité d'organiser des activités pour les enfants.
14. Tenir des dossiers à jour de l'équipement et du matériel achetés ou

empruntés.

4.3.3 Liste des mesures à prendre en priorité – Priorités continues

Une fois les sinistrés installés et la prestation de services bien enclenchée, le superviseur du CA doit s'occuper des aspects suivants :

1. Informer les sinistrés chaque jour selon un horaire établi.
2. S'assurer que les sinistrés gardent le moral.
3. Vérifier le statut opérationnel des installations.
4. Établir l'horaire journalier de chaque service.
5. Informer le coordonnateur du CA au Centre d'opérations des SSU concernant les besoins des sinistrés, la nature des activités et les problèmes relevés.

4.3.4 Liste des mesures à prendre en priorité – Fermeture du Centre d'accueil

La planification de la fermeture du CA commence dès que les sinistrés retournent chez eux ou sont transférés dans des installations d'hébergement de groupe ou des logements commerciaux, ou dans tout autre type d'hébergement temporaire, sauf si l'on continue d'utiliser le CA comme lieu de rencontre et d'information centrale.

Le directeur des SSU, après avoir consulté le coordonnateur des interventions d'urgence, informe le coordonnateur du CA de la fermeture du CA. Le coordonnateur du CA transmet ensuite cette information au superviseur de chaque CA.

Une fois que le superviseur d'un CA est informé de la fermeture de son Centre, il doit prendre les mesures suivantes :

1. S'assurer que le personnel du SCA nettoie les installations et les terrains du Centre d'accueil.
2. Organiser l'inspection des installations par le propriétaire. Effectuer une inspection conjointe avec le propriétaire. Régler tous les problèmes et documenter ceux qui restent non réglés. Si les dommages sont importants, les enregistrer sur vidéo et en faire part au directeur des SSU.
3. Organiser un inventaire du matériel et de l'équipement. Consulter le directeur des SSU concernant la façon de disposer de certains biens.
4. Reconstituer le stock du matériel et de l'équipement.
5. Remettre l'équipement loué et emprunté aux fournisseurs. Obtenir les factures

définitives pour l'équipement et le matériel loués ou achetés.

6. Organiser le débranchement et le retrait des services téléphoniques supplémentaires et la facturation définitive et le débranchement des services publics.
7. Remettre le registre des activités, les reçus et les factures en suspens au directeur des SSU.
8. Afficher un avis pour informer les sinistrés de l'endroit où ils peuvent maintenant recevoir des services.
9. Rédiger des lettres de reconnaissance ou de remerciement destinées au personnel, aux donateurs, aux personnes qui ont fourni des services et à celles qui ont fourni des installations pendant les opérations.
10. Rédiger un rapport final sur le fonctionnement du Centre d'accueil à l'intention du directeur des SSU.

4.4 Registre des activités du Service de centres d'accueil

Le registre des activités du Service de centres d'accueil constitue le formulaire employé pour rendre compte de toutes les activités importantes qui se sont déroulées au Centre d'accueil, et pour décrire ces activités. Il est essentiel au fonctionnement efficace et en souplesse d'un Centre d'accueil.

Le registre des activités du SCA résume :

les principales décisions des gestionnaires concernant l'administration et la prestation des services, les demandes ou la réception de matériel et d'équipement, et la logistique;

la situation et les activités quotidiennes au sein des établissements, ainsi que les problèmes relevés.

Le registre des activités du SCA permet :

d'informer les nouveaux employés de relève;

d'effectuer un suivi de l'équipement et du matériel empruntés, reçus ou achetés;

de consulter des décisions prises plus tôt;

d'informer les supérieurs;

de garantir la continuité des services.

Le superviseur du CA peut affecter un employé de soutien à l'enregistrement de ces renseignements. Voir l'*appendice E* pour un exemple de feuille d'un registre des activités du SCA.

4.5 Identification du personnel

Le personnel des organismes de soutien, des SSU et du SCA doivent porter une pièce d'identification, comme des étiquettes avec leur nom, des brassards, des vestes, des casquettes ou des épinglettes :

ainsi, les sinistrés qui ont besoin d'aide ou d'information peuvent les identifier rapidement;

ainsi, tout le personnel du SCA peut avoir accès aux installations ou à la zone sinistrée, et la circulation peut se faire sans heurts au sein des installations.

4.6 Services administratifs

Les procédures administratives systématiques – la bureaucratie ou la paperasserie – font partie des activités d'un Centre d'accueil et sont essentielles et importantes. On doit les entreprendre dès le début de l'exploitation des installations et y mettre fin seulement une fois que les sinistrés sont retournés chez eux ou ont été relogés. Il faut informer le personnel du SCA de l'importance d'inscrire et de comptabiliser toutes les dépenses effectuées par le CA relativement au sinistre afin que l'administration municipale, les organismes de services sociaux ou tout autre organisme qui agit en leur nom puissent être remboursés par les organismes ou ministères provinciaux ou territoriaux responsables des ententes financières en cas de sinistre.

Les services administratifs suivants font partie des services administratifs de base de la CA :

établissement et maintien du registre des activités du SCA et dossiers sur les installations, y compris tout ce qui touche l'achat ou la location de fournitures, d'équipement et de services;

étiquetage et enregistrement de tous les articles loués ou empruntés;

reproduction et diffusion des horaires journaliers et des autres renseignements essentiels;

établissement et maintien de la couverture des bureaux pour effectuer un contrôle des postes téléphoniques, de radio et de télévision et, au besoin, pour aider l'équipe de télécommunications;

dans certains cas, les sinistrés peuvent confier aux employés des biens personnels

comme des biens précieux et des biens de famille pour qu'ils soient conservés en lieu sûr. On doit conserver des dossiers de tout ces biens.

4.7 Situation de l'approvisionnement quotidien

Les bénévoles du SCA doivent informer chaque jour le superviseur du CA des fournitures supplémentaires requises. Les services administratifs du CA sont responsables de l'approvisionnement et de la coordination de celui-ci.

4.8 Aide des sinistrés

Le superviseur du CA doit encourager le plus possible la participation des sinistrés aux activités du CA. Cela leur permet de contribuer de façon concrète au maintien des installations. Le coordonnateur des bénévoles du CA a la responsabilité de coordonner les bénévoles et de les affecter à diverses tâches au sein du CA.

Les sinistrés peuvent :

offrir du soutien émotionnel aux personnes en détresse;

prendre soin des bébés ou des jeunes enfants seuls ou en groupes afin que les parents puissent régler certains problèmes liés au sinistre ou se reposer un peu (**remarque : le personnel d'une pouponnière ou d'une garderie municipale doit superviser le travail des sinistrés auprès des bébés ou des enfants.**)

participer aux soins des aînés non autonomes;

exécuter des tâches administratives et de bureau, et s'occuper de la tenue des dossiers;

participer aux services alimentaires, au nettoyage, à l'entretien, à la surveillance de nuit, etc.

4.9 Inscription des sinistrés

L'inscription de tous les occupants du CA est importante puisqu'elle permet :

d'aider à localiser les personnes manquantes ou les membres d'une même famille qui seraient séparés;

de tenir une liste exacte des personnes qui se trouvent dans les installations;

de fournir le nombre d'occupants au coordonnateur du CA;

de prendre des dispositions pour l'alimentation et l'hébergement pour la nuit;

de connaître tous les besoins spéciaux, comme les soins de santé, et de connaître les

personnes qui ont besoin d'autres types de soins spéciaux;

de connaître les besoins généraux en approvisionnement;

d'établir qui possède des intérêts et des compétences utiles;

d'affecter des personnes à une équipe spéciale ou à certaines tâches;

de disposer de données aux fins des services éventuels qui pourraient être offerts à la suite de l'évaluation.

Chapitre 5

Lignes directrices concernant la prestation des services d'accueil et les rôles et les responsabilités connexes

Services sociaux d'urgence et services de soutien

5.1 Introduction

Comme on l'a déjà souligné, le Service de centres d'accueil a comme principal mandat de mettre sur pied et de gérer des Centres d'accueil pour faciliter la prestation de services sociaux d'urgence ou d'autres services de soutien de base (soins de santé, services de santé publique et premiers soins) à des sinistrés ou personnes évacuées.

Le présent chapitre décrit les lignes directrices concernant la prestation des services d'accueil et les rôles et responsabilités connexes à l'intention des services sociaux

d'urgence, des soins de santé, des services de santé publique et des premiers soins, et d'autres organismes ou services communautaires qui pourraient être appelés à participer à l'accueil et aux soins des sinistrés ou personnes évacuées.

5.2 Services sociaux d'urgence – Lignes directrices concernant la prestation des services d'accueil et les rôles et responsabilités connexes

5.2.1 Introduction

Les services sociaux d'urgence (SSU) forment un organisme communautaire d'intervention en cas d'urgence responsable de la prestation des services de base considéré comme essentiel au bien-être immédiat et continu des personnes touchées par un sinistre. On considère que six SSU sont essentiels quand un sinistre frappe :

- Habillement de secours
- Hébergement de secours
- Alimentation de secours
- Inscription et renseignements
- Services personnels
- Service de centres d'accueil

5.2.2 Rôles et responsabilités communs des SSU dans les Centres d'accueil

Dans le cadre du processus de planification des interventions d'urgence, le coordonnateur de chacun des six SSU nomme des superviseurs et des employés responsables d'offrir des services relatifs au SSU aux sinistrés ou personnes évacuées qui se présentent aux Centres d'accueil.

Comme le présent manuel décrit les rôles et responsabilités généraux du Service de centres d'accueil, ce service ne fera pas l'objet d'une description ci-dessous. On résumera plutôt les rôles et responsabilités communs des superviseurs et des employés qui s'occupent de chacun des cinq autres SSU dans les Centres d'accueil.

(1) Avant un sinistre

- Les employés des cinq SSU sont habituellement affectés d'avance à un Centre d'accueil.
- Dans le cadre de leurs activités de planification des interventions d'urgence, ils rencontrent le superviseur du Centre d'accueil et les employés du Service de centres d'accueil (SCA) qui s'occupent du fonctionnement et de la gestion du Centre d'accueil auquel ils ont été affectés, et ils discutent de leurs rôles et responsabilités concernant l'administration et les programmes, et des directives pour l'accueil des sinistrés et la prestation de soins et de services.

- Les employés visitent le CA en compagnie du superviseur du CA et des employés du SCA afin :
 - de découvrir les installations, leurs ressources et leurs lacunes;
 - d'examiner les zones affectées à la prestation des cinq SSU;
 - de discuter des procédures du centre de service et de la circulation des sinistrés quand ils se présentent pour la première fois au CA et une fois qu'ils y sont installés;
 - de discuter de la mise sur pied des SSU et des procédures de prestation;
 - d'établir les horaires de travail si le CA reste ouvert plus de 12 heures.

- Ils doivent discuter à l'avance du personnel, du matériel et de l'équipement que chacun des cinq SSU apportera au Centre d'accueil pour pouvoir offrir ses services. Chacun des cinq SSU est responsable de l'achat et de la prestation du matériel et de l'équipement requis relativement à ses services pour répondre aux besoins des sinistrés. Par exemple, le Service d'habillement a la responsabilité d'acheter des couvertures et des vêtements de base dont pourraient avoir besoin les sinistrés quand ils se présenteront au CA. Dans le cas d'un sinistre, le superviseur du Service d'habillement au CA prendrait des dispositions avec le coordonnateur de l'habillement au Centre d'opérations des services sociaux d'urgence pour acheter et offrir les vêtements supplémentaires requis par le Service d'habillement au CA. La prestation d'équipement et de matériel relatifs aux cinq SSU doit se faire en coordination avec le superviseur du CA et le personnel du SCA.

- Ils doivent apprendre à connaître les rapports hiérarchiques et les pouvoirs au sein des SSU. Les superviseurs des cinq SSU relèvent directement du superviseur du Service de centres d'accueil sur le plan administratif et du coordonnateur de leur service en ce qui concerne l'orientation des programmes (voir l'*appendice A* pour connaître les rapports hiérarchiques et les pouvoirs).

- Ils doivent participer à des exercices liés aux SSU ou dans la collectivité visant à mettre à l'essai le fonctionnement et la gestion du CA et incluant la prestation de chacun des cinq SSU.

(2) Pendant un sinistre

- Ils doivent rendre des comptes au CA auquel ils sont affectés et, au besoin, mettre sur pied et offrir leur service respectif.

- Ils doivent préparer l'horaire de travail du personnel et s'occuper du roulement et du remplacement des employés afin de s'assurer que leur service est offert en tout temps aux sinistrés, ou est offert conformément aux directives établies par le superviseur du CA en collaboration avec le coordonnateur du SCA.

- Ils doivent rendre fréquemment des comptes au coordonnateur de leur service au Centre d'opérations des SSU et au superviseur du CA concernant les besoins des

sinistrés, les activités tenues à ce jour et les problèmes ou enjeux.

- Ils doivent tenir un journal de toutes les mesures ou décisions prises.
- Ils doivent consulter le superviseur du CA afin de coordonner la prestation du matériel ou de l'équipement.

(3) Après un sinistre

- Ils doivent s'assurer que les employés participent aux séances de comptes rendus opérationnels des SSU et du SCA.
- Ils doivent remettre leurs registres, dossiers, documents, reçus et factures au coordonnateur de leur service à des fins de traitement ou de garde.
- Ils doivent rédiger un rapport sur les activités de leur service à l'intention du coordonnateur de leur service.

5.2.3 Rôles et responsabilités de chaque service au Centre d'accueil pendant un sinistre

(1) Service d'habillement de secours

Le superviseur et les employés du Service d'habillement de secours ont les responsabilités suivantes :

- mettre sur pied le Service d'habillement de secours et l'offrir conformément au plan d'intervention du Centre d'accueil;
- organiser et mettre sur pied un système de distribution de couvertures et de vêtements de base;
- évaluer les besoins en matière de vêtement des sinistrés ou des personnes évacuées qui se présentent au CA en prévoyant, au besoin, un ensemble complet de vêtements pour chaque personne. (Remarque : selon les cas, les vêtements peuvent être offerts sur place, ou les sinistrés peuvent être aiguillés vers des distributeurs de vêtements ou transportés jusqu'à eux.)
- fournir aux sinistrés des trousse de soins personnels qui comprennent, par exemple, des articles de toilette, du dentifrice, des brosses à dents et des serviettes, au besoin.
- trier et entreposer les couvertures et les vêtements en trop transportés au CA;
- tenir un registre exact des articles d'habillement qui ont été prêtés, empruntés ou loués;

- établir des liens avec le superviseur du Centre d'accueil si on doit disposer d'un endroit dans les installations pour trier et entreposer les vêtements donnés.

(2) Service d'hébergement de secours

Le superviseur et les employés du Service d'hébergement de secours ont les responsabilités suivantes :

- mettre sur pied le Service d'hébergement de secours et l'offrir conformément au plan d'intervention du Centre d'accueil;
- trouver des lieux d'hébergement de secours pour les sinistrés à l'aide du répertoire des ressources d'hébergement de secours;
- consigner de l'information sur les lieux d'hébergement privés offerts gratuitement par des citoyens;
- affecter les sinistrés à des résidences privées, des logements commerciaux ou des foyers d'hébergement de groupe, selon les directives;
- au besoin, coordonner le transport des sinistrés par les services de transport d'urgence de la collectivité;
- en cas de manque de lieux d'hébergement, le personnel du Service d'hébergement de secours doit aiguiller les personnes fragiles, les aînés, les personnes handicapées, les familles ayant des bébés et les intervenants d'urgence vers des hôtels commerciaux conformément aux directives préétablies;
- tenir un registre des lieux où sont hébergés les sinistrés et établir des liens avec les responsables du Service d'inscription et de renseignements pour les aider à suivre les allées et venues des sinistrés et savoir où ils se trouvent;
- informer les sinistrés répartis dans différents sites d'hébergement des services qui leur sont offerts aux Centres d'accueil ou ailleurs dans la collectivité;
- se tenir au courant des lieux et locaux d'hébergement disponibles et occupés.

(3) Service d'alimentation de secours

Le superviseur du Centre d'accueil et les employés du Service d'alimentation de secours ont les responsabilités suivantes :

- mettre sur pied le Service d'alimentation de secours et l'offrir conformément au plan d'intervention du Centre d'accueil;
- préparer des collations **nutritives** ainsi que des breuvages chauds et froids pour les

sinistrés au moment où ils arrivent au Centre de service;

- tenir un registre précis des aliments prélevés à même les stocks des centres communautaires, églises et écoles, ainsi que des aliments achetés ou commandés;
- consulter le coordonnateur du Service d'alimentation de secours au Centre d'opérations des SSU s'il faut commander des repas préparés ou de grandes quantités d'aliments;
- entrer fréquemment en contact avec le superviseur du CA pour connaître le nombre de sinistrés à nourrir;
- organiser la prestation de repas spéciaux aux sinistrés ayant des besoins alimentaires particuliers;
- superviser la salubrité de la préparation, de la manipulation, du service et de l'entreposage des aliments, et communiquer fréquemment avec les inspecteurs de la santé publique;
- rendre compte fréquemment au coordonnateur du Service d'alimentation au Centre d'opérations SSU des activités liées à l'alimentation au CA.

(4) Service d'inscription et de renseignements

Le superviseur et les employés du Service d'inscription et de renseignements ont les responsabilités suivantes :

- mettre sur pied le Service d'inscription et de renseignements et l'offrir conformément au plan d'intervention du Centre d'accueil;
- expliquer l'objectif du service et inciter les personnes provenant des zones sinistrées à inscrire leur famille;
- aider les sinistrés ou les personnes évacuées à s'inscrire et à remplir leurs cartes d'inscription et de renseignements;
- entreprendre le processus d'inscription et de renseignements au sein du CA et réunir les familles, si possible;
- établir des liens avec le superviseur du CA pour l'informer des activités d'inscription et de renseignements;
- fournir des données statistiques sur le nombre de personnes évacuées, le nombre de personnes hébergées au CA et les besoins spéciaux des sinistrés au superviseur du CA et au coordonnateur du Service d'inscription et de renseignements au Centre d'opérations des SSU;

- maintenir des liens avec le bureau central d'inscription et de renseignements et donner son numéro de téléphone aux sinistrés qui se sont trouvé un hébergement à l'extérieur du CA;
- garantir l'exactitude et la protection des renseignements.

(5) Services personnels

Le superviseur et les employés des Services personnels ont les responsabilités suivantes :

- offrir les Services personnels dans les zones qui leur ont été attribuées au préalable et offrir les services conformément au plan d'intervention du Centre d'accueil;
- offrir un soutien émotionnel aux personnes qui vivent un choc parce qu'un être cher a été blessé ou est décédé, parce qu'elles sont séparées des membres de leur famille, parce qu'elles ont perdu leur demeure, leurs biens ou un animal, parce qu'elles craignent d'être blessées ou tuées, ou parce que l'incertitude causée par le sinistre les inquiète;
- réserver des salles où les employés des Services personnels peuvent rencontrer en privé les personnes ou les familles qui vivent une forte réaction au stress ou qui ont besoin d'une aide particulière;
- offrir ou organiser des soins temporaires aux enfants non accompagnés d'un parent ou d'un autre adulte comme un enseignant, et prendre des dispositions semblables pour les adultes non autonomes, comme les aînés ou les personnes ayant des besoins spéciaux et ayant besoin d'une aide temporaire;
- informer le superviseur du CA des locaux, du matériel et de l'équipement requis pour s'occuper de ces personnes;
- offrir une aide financière aux personnes ou familles qui ont besoin d'aide pour combler leurs besoins de base. L'aide financière peut être émise par le personnel de l'aide au revenu de la province ou de la municipalité ou par le personnel des mesures d'urgence, selon les directives préétablies;
- offrir des renseignements sur les réactions au stress que peuvent avoir les personnes de tous âges à la suite d'un sinistre et sur les mesures qu'elles peuvent prendre pour mieux comprendre, exprimer et maîtriser ces réactions.

Pour en savoir plus sur la planification et l'organisation de chacun de ces services avant un sinistre et sur leur fonctionnement une fois qu'un sinistre survient, consultez les manuels sur le Service d'habillement de secours, le Service d'hébergement de secours, le

Service d'alimentation de secours, le Service d'inscription et de renseignements et les Services personnels. Vous trouverez ces manuels à l'adresse suivante : <http://www.hc-sc.gc.ca/pphb-dgsp/urgence/>

5.3 Services de santé d'urgence – Lignes directrices pour la prestation des services et rôles et responsabilités du Centre d'accueil

5.3.1 Leçons apprises dans le cadre de sinistres antérieurs

Les expériences passées ont permis de constater que, dans le cas d'urgences ou de sinistres importants, les sinistrés peuvent se présenter aux Centres d'accueil dans les états suivants :

- avec des blessures ou des plaies superficielles;
- sans leurs médicaments, leur moyen de déplacement ou tout autre produit de santé essentiel;
- sortis récemment de l'hôpital ou atteints de divers maux ou maladies;
- souffrant d'hypertension à la suite d'un sinistre ou à cause de ce que fait craindre le sinistre, p. ex. crue des eaux, feux de forêt qui approchent;
- avec des préoccupations causées directement par le sinistre, comme la crainte pour leur propre santé ou celle de leurs enfants en raison d'une exposition à des émanations toxiques, des radiations, des agents biochimiques, etc.
- en provenance d'un foyer de soins, d'un foyer pour personnes atteintes d'une maladie mentale, ou d'un hôpital en raison d'un sinistre important. C'était le cas, par exemple, pendant la grande crise du verglas de 1998 quand quatre millions de personnes en Ontario, au Québec et au Nouveau-Brunswick ont manqué d'électricité pour une période allant de quelques jours à plus de six semaines. Bon nombre de ces personnes avaient besoin de soins de santé plus spécialisés, habituellement fournis par des travailleurs de la santé, des infirmières ou des médecins.

Les services de santé de base doivent donc absolument faire partie du plan général d'intervention du Service de centres d'accueil.

5.3.2 Responsabilités des soins de santé dans les Centres d'accueil

Dans les collectivités canadiennes, les services de santé d'urgence constituent l'organisme d'intervention en cas d'urgence responsable de l'organisation, de la coordination et de la prestation des services de santé à l'échelle des collectivités en cas de sinistres ou d'urgences. Il s'agit aussi de l'organisme responsable de l'affectation du personnel des soins de santé aux CA. Le directeur des services sociaux d'urgence et le coordonnateur du SCA ont la responsabilité d'organiser la prestation des soins de santé

dans les CA en collaboration avec les responsables des services de santé d'urgence. Une fois la prestation des soins de santé organisée, le superviseur du Centre d'accueil doit établir des liens avec le personnel des soins de santé affecté au CA afin de discuter des soins de santé offerts aux sinistrés, de la répartition des locaux et des procédures de prestation.

5.3.3 Rôles et responsabilités des bénévoles et employés qui offrent des services de santé d'urgence dans les Centres d'accueil

(1) Secouristes

Dans la plupart des collectivités, les services de santé d'urgence ont donné la responsabilité de la prestation des premiers soins dans les Centres d'accueil à l'Ambulance St-Jean. Cependant, des bénévoles de la Croix-Rouge ou d'autres bénévoles formés peuvent aussi participer à la prestation des premiers soins dans un CA.

Tout comme le personnel des services sociaux d'urgence, le superviseur du service des premiers soins et les employés qui s'en occupent au sein du CA relèvent du superviseur du Centre d'accueil sur le plan administratif et du coordonnateur des services de santé d'urgence sur le plan des programmes.

Premiers soins – Liste des mesures à prendre en priorité

Priorités au moment où le Centre d'accueil est mis sur pied

Évaluer la disponibilité des fournitures de premiers soins et prévoir les besoins.
Établir les modes de communication avec les services de santé d'urgence, s'il y a lieu.

Priorités quand les sinistrés arrivent

Offrir les premiers soins aux sinistrés, au besoin.

S'assurer que les sinistrés ou les personnes évacuées ayant de graves problèmes de santé sont transportés dans des établissements médicaux.

Priorités continues

Établir l'horaire de travail afin que les sinistrés aient accès en tout temps à des bénévoles qui dispensent les premiers soins.

(2) Santé publique

Dans la plupart des plans d'intervention communautaires des services de santé d'urgence, le médecin hygiéniste a la responsabilité de s'assurer que des employés qui s'occupent de

la santé publique, comme des infirmières hygiénistes et des inspecteurs de la santé publique, sont affectés aux Centres d'accueil afin de superviser la prestation des soins de santé publique aux sinistrés.

Rôles et responsabilités des employés qui offrent des services de santé publique

(3) Infirmières hygiénistes

Établir un programme de soins de santé préventifs afin d'éviter la propagation des maladies transmissibles, des infections respiratoires et d'autres maladies.

Établir des procédures pour cibler les personnes qui ont des problèmes médicaux ou de santé et les aiguiller vers les installations et les spécialistes appropriés au sein de la collectivité.

Assumer la responsabilité de tous les soins de santé et les besoins personnels des sinistrés qui ont besoin d'aide et de services de santé, comme les bébés, les personnes âgées, les femmes enceintes, les personnes handicapées, les personnes qui reçoivent des soins à domicile, etc.

Présenter des demandes pour l'acquisition d'appareils spéciaux pour les sinistrés ayant des besoins particuliers, comme des cannes, des fauteuils roulants et des articles particuliers pour les soins des bébés.

S'assurer que l'on s'occupe d'obtenir les médicaments d'ordonnance pour les sinistrés qui en ont besoin.

Garantir un entreposage sûr et adéquat de tous les médicaments qui se trouvent à l'intérieur du CA et que l'on respecte les directives d'entreposage afin de garantir leur efficacité.

Organiser le transport des sinistrés qui doivent être hospitalisés.

(4) Inspecteurs de la santé publique

Effectuer fréquemment une inspection de tous les Centres d'accueil en exploitation au sein d'une collectivité ou d'une région afin de s'assurer qu'ils respectent les règles de santé publique.

Vérifier les services d'alimentation, l'approvisionnement en eau, l'hygiène et les autres aspects liés à la santé publique.

Prendre des mesures d'épuration de l'eau.

Prendre acte de toutes les activités liées à la santé publique et consulter le

superviseur du Centre d'accueil à ce sujet.

Tout comme dans le cas des services sociaux d'urgence, le superviseur des services de santé publique et le personnel médical qui travaillent au sein du CA relèvent du superviseur du Centre d'accueil sur le plan administratif et du coordonnateur des services de santé d'urgence en ce qui concerne les programmes.

(5) Soins de santé

À la suite de la crise du verglas de 1998, on a appris qu'il était important que d'autres employés offrant des soins de santé soient disponibles dans les CA pour répondre aux besoins des sinistrés qui correspondent aux descriptions suivantes :

étaient hospitalisés, mais ont dû être évacués pour laisser la place à des personnes plus gravement malades;

étaient malades ou en rémission à la maison à la suite d'une grave maladie;

sont riviés au lit à la maison, mais ont besoin de soins infirmiers tous les jours ou dépendent d'un appareil électrique pour maintenir leurs fonctions vitales;

résident dans des foyers de soins ou des installations offrant des soins spéciaux, publics ou privés et qui ont dû être évacués en raison d'une panne électrique;

sont fragiles ou ont des problèmes de mobilité et ont besoin d'aide;

sont atteints d'une incapacité mentale;

sont atteints d'une maladie mentale, mais vivent de façon autonome dans la collectivité.

Les fournisseurs de soins de santé, comme les infirmières, les préposés, les intervenants à domicile qui connaissent les soins de santé à domicile, doivent être recrutés à l'avance auprès des installations privées et publiques de soins spéciaux, des cliniques médicales et des autres établissements de santé et offriront des services semblables dans les CA en cas de sinistres exceptionnels comme la tempête de verglas, un tremblement de terre ou une inondation importante.

Directive importante : Dans la mesure du possible, les employés qui offrent des soins à domicile et ceux des foyers de soins personnels devraient accompagner leurs clients dans les Centres d'accueil pour répondre à leurs besoins continus puisque le suivi des soins est essentiel au bien-être physique et émotionnel des résidents.

5.3.4 Épidémie de grippe, attaque biochimique et accident radiologique

L'attaque terroriste du 11 septembre 2001 aux États-Unis et les attaques à l'anthrax qui

ont suivi ont sensibilisé les gouvernements de partout dans le monde au besoin d'être prêts à réagir rapidement aux effets sur la santé de tels événements. Au Canada, les autorités médicales des administrations municipales, territoriales, provinciales et fédérales ont mis sur pied des plans de santé d'urgence pour faire face aux attaques chimiques et biologiques, mais aussi à d'autres événements qui pourraient être dangereux pour la santé, comme la libération de rayonnement d'un site nucléaire ou une épidémie de grippe.

Si une épidémie de grippe devait survenir, le système médical pourrait être débordé, et on pourrait être forcé d'offrir des soins médicaux dans des sites d'urgence comme des Centres d'accueil. Bon nombre d'employés qui offrent des soins de santé ainsi que des bénévoles devraient être recrutés pour s'occuper des malades et exploiter et maintenir le CA.

On ferait alors appel à l'organisme d'intervention des services sociaux d'urgence et aux six services d'intervention connexes pour offrir des services et effectuer le recrutement, la sélection, la formation et le soutien des bénévoles. Le Service de centres d'accueil jouerait un rôle important dans le recrutement des bénévoles pour coordonner les activités du CA dans un tel cas.

L'organisme de prestation de soins de santé d'urgence aurait les responsabilités suivantes :

- formation et affectation des bénévoles et des professionnels des soins de santé qui s'occupent des patients et exécutent d'autres tâches particulières, comme mesures de lutte contre l'infection, utilisation d'un respirateur et soins des patients qui en utilisent un, sécurité et protection des travailleurs, utilisation de l'équipement de protection, etc.
- trouver l'équipement et le matériel essentiels à la prestation de soins de santé qui viendront s'ajouter à ce que contient déjà le CA;
- établir des normes en matière de suivi et de soins.

Si une collectivité devait être exposée à une fuite de rayonnement, on suivrait des procédures semblables. Les responsables des soins de santé s'occuperaient des procédures de décontamination des sinistrés et des employés avec l'aide d'autres organismes d'intervention d'urgence comme les services d'incendie, d'ambulance et de police.

Les directeurs des services sociaux d'urgence à l'échelle municipale, provinciale et territoriale doivent élaborer des plans d'intervention en cas d'urgence appropriés au cas où une épidémie de grippe, une attaque biochimique ou un accident radiologique survient. La planification de ces interventions devrait se faire en collaboration avec les services de santé d'urgence et devrait prévoir les divers types d'employés, d'équipement et de matériel requis dans de tels cas, en plus d'établir les lignes directrices en matières de soin.

5.4 Animaux

5.4.1 Responsabilité des animaux

Habituellement, la Société canadienne de protection des animaux (SCPA), les agents communautaires responsables des animaux domestiques et les autres organismes qui s'occupent des animaux ont la responsabilité d'élaborer des plans d'intervention pour les soins des animaux en cas d'urgence.

5.4.2 Directives opérationnelles

Pour des questions de santé et de sécurité, on ne peut héberger les animaux au même endroit que les personnes, sauf peut-être dans le cas des chiens-guide. Cependant, comme les animaux rassurent les gens et leur apportent du réconfort aux gens, les responsables de l'administration doivent se préoccuper de l'hébergement et des soins des animaux. Certaines personnes pourraient refuser d'être déplacées si elles ne peuvent amener leurs animaux ou pourraient décider de les amener même si on leur interdit.

Il est donc essentiel de discuter des mesures appropriées pour prendre soin des animaux dans des situations d'urgence avec les responsables de la SPCA ou les agents responsables des animaux domestiques dans la collectivité **pendant les étapes de planification**. D'autres personnes-ressources peuvent offrir de l'aide dans le cadre de la planification, dont les responsables des hôpitaux vétérinaires, les associations d'éleveurs, les propriétaires de chenil, les animaleries, etc.

Si l'on dispose de suffisamment de temps et d'espace, on peut réserver des installations distinctes aux animaux ou encore en construire. Des bénévoles peuvent créer un enclos en recouvrant une clôture en fil métallique d'un plastique ou à partir de courts de tennis. On doit s'assurer de fournir de l'eau et de la nourriture aux animaux tant que leurs propriétaires ne peuvent s'en occuper.

Pendant la crise du verglas de 1998, un chenil avait été créé pour l'occasion et permettait de prendre soin de plus de 600 animaux.

5.5 Dispositions pour l'hébergement pour la nuit dans les Centres d'accueil

5.5.1 Directives opérationnelles

Les Centres d'accueil sont mis sur pied pour offrir les services sociaux d'urgence aux victimes d'un sinistre. Bien que la plupart des sinistrés ne profitent pas des SSU offerts dans les heures qui suivent le sinistre, bon nombre d'entre eux se présentent dans les Centres d'accueil dans les jours qui suivent pour obtenir de l'information et parce qu'ils ont besoin de SSU de base. Comme un très grand nombre de personnes peuvent décider de profiter de ces services habituellement offerts dans de grands locaux dans les CA,

comme un gymnase, une aréna ou une salle communautaire, on recommande de **ne pas utiliser** les Centres d'accueil pour héberger des groupes de sinistrés.

Le Service d'hébergement de secours, situé dans le CA, a la responsabilité d'organiser ou d'offrir un hébergement temporaire aux sinistrés sans abri ou ayant besoin d'un hébergement temporaire à la suite d'un sinistre. Les responsables de ce service ont habituellement, dans le cadre leur planification des interventions d'urgence, pris des dispositions avec des hôtels et des motels de la collectivité pour héberger des personnes en cas de sinistre. Dans la plupart des cas de sinistres survenus à ce jour, les personnes touchées prennent des dispositions pour rester chez des amis et des parents, mais certains d'entre eux choisissent de demeurer dans un établissement commercial.

Dans les quelques cas de sinistres plus importants, comme pendant la crise du verglas de 1998, le nombre de sinistrés ayant besoin d'un hébergement temporaire est si important que les établissements commerciaux ne peuvent répondre à la demande. Dans ces cas, le Service d'hébergement de secours **met sur pied et organise des installations d'hébergement de groupes** dans des immeubles comme des écoles, des églises, des salles communautaires, des arénas, des auditoriums ou d'autres établissements publics qui ne servent habituellement pas de lieu d'hébergement, mais que l'on transforme en dortoirs pouvant accueillir un grand nombre de personnes. Pendant la crise du verglas, plusieurs collectivités avaient ouvert des lieux d'hébergement de groupe qui ont accueilli des gens pendant plusieurs semaines. Malgré tout, la plupart des 320 Centres d'accueil ouverts pendant la crise du verglas n'offraient pas de service d'hébergement. Les sinistrés préféraient dormir chez eux ou chez des amis qui disposaient d'une source de chaleur secondaire. Les sinistrés se rendaient dans les Centres d'accueil pour manger, pour rencontrer des amis et des responsables du gouvernement, ou pour se divertir.

Dans certaines collectivités plus petites où les lieux pouvant être aménagés en dortoirs sont plus rares, ou dans le cas de certains sinistres, on peut utiliser les Centres d'accueil pour héberger des personnes. Dans ces cas, les employés responsables des installations d'hébergement de groupes du Service d'hébergement de secours s'occupent d'organiser l'hébergement de nuit dans le CA en collaboration avec le superviseur et le personnel du SCA.

Voir le chapitre 5 du *Manuel d'hébergement de secours* pour obtenir des directives détaillées sur les locaux d'hébergement de groupe.

5.6 Services sanitaires

Les services sanitaires peuvent être confiés au personnel d'entretien régulier du CA ou aux travailleurs du SCA, assistés des sinistrés. Le service sanitaire de la municipalité doit assurer la collecte des ordures.

5.6.1 Liste des mesures à prendre en priorité

Priorités - Avant l'arrivée des sinistrés

- Identifier clairement les toilettes des hommes et celles des femmes, au besoin.
- En collaboration avec les services de santé publique, obtenir des toilettes portatives additionnelles, au besoin.
- Dresser l'inventaire des fournitures sanitaires: papier hygiénique, savon, serviettes sanitaires, serviettes, couches, etc., et se procurer des fournitures additionnelles, au besoin.
- Déterminer la disponibilité des contenants à vidanges, des sacs à ordures, etc., et se procurer au besoin des fournitures additionnelles.

En collaboration avec les services de santé publique, déterminer le meilleur système d'élimination des déchets et le mettre en opération sans délai.

Priorités - À l'arrivée des sinistrés

- Tenir les toilettes aussi propres que possible et vider les toilettes portatives.
- Restreindre l'utilisation de l'eau disponible à des fins sanitaires, si la quantité est limitée.
- Veiller à la propreté de tous les locaux.
- Informer les occupants de l'importance de leur collaboration et de leur aide.

5.6.2 Directives opérationnelles

Normes sanitaires

Quand un grand nombre de personnes se regroupent en un endroit, il est essentiel de respecter les normes sanitaires les plus strictes afin de prévenir la propagation de maladies et de préserver le moral de tous. Élaborer et afficher des règlements régissant l'hygiène et les normes sanitaires. Coordonner l'application de mesures sanitaires préventives avec les services de santé.

Horaires de travail

Si le CA est vaste, l'équipe affectée aux services sanitaires est divisée en petites équipes affectées aux toilettes, à l'enlèvement des ordures et au nettoyage en général. Selon l'affectation et le caractère désagréable des tâches en cause, on doit prévoir des quarts de travail brefs et une rotation du personnel.

Toilettes

Les toilettes doivent toujours être propres.

Ordures

Il faut placer des poubelles un peu partout dans le CA. On doit aussi les vider régulièrement pour éviter les risques d'incendie et d'infection et pour maintenir le moral des sinistrés. La location de grands bacs à ordures commerciaux facilite l'entreposage et l'enlèvement des ordures.

Liste de vérification des fournitures sanitaires

Voir l'*appendice C* pour une liste de vérification des fournitures sanitaires et de divers autres articles nécessaires à la propreté du CA.

5.7 Entretien

Le personnel d'entretien habituel du CA est responsable de l'alimentation en énergie, de l'éclairage, du chauffage et de la ventilation adéquate de l'immeuble.

5.7.1 Priorités avant l'arrivée des sinistrés

- Au besoin, se procurer et installer des génératrices portatives qui fourniront l'énergie requise au chauffage, à l'éclairage, à la cuisine, à la ventilation, aux communications et aux autres activités essentielles. Si l'immeuble doit servir de CA, s'assurer que l'on a installé à l'avance les branchements électriques appropriés pour utiliser les génératrices.
- Se procurer une réserve de lumières, de lampes de poche et de piles pour l'éclairage et les distribuer dans les principaux locaux de l'établissement.

Priorités à l'arrivée des sinistrés

- Contrôler la qualité de l'air et la température des locaux et s'assurer qu'ils demeurent dans les limites du confort.

5.7.2 Directives opérationnelles

Entretien

Le propriétaire ou l'exploitant des installations fournit les personnes qualifiées sur le plan technique pour l'entretien du matériel complexe comme le système de climatisation, les génératrices, le système d'aqueduc, le chauffage, la plomberie, le système électrique ou tout système improvisé ou spécial permettant d'utiliser l'édifice pour héberger un grand nombre de personnes.

En quoi une ventilation adéquate est-elle importante?

Le nombre de personnes logeant dans l'établissement étant plus grand qu'à l'habitude, il

est essentiel que l'air frais soit uniformément distribué dans tous les locaux. L'aération du lieu avec de l'air provenant de l'extérieur permet d'assurer la qualité de l'air et la stabilité de la température (*voir l'appendice F*).

5.8 Sécurité

Pour ce qui est des mesures normales de sécurité et de sûreté, le superviseur du CA peut devoir faire appel aux bénévoles ou employés du SCA afin qu'ils s'occupent, par exemple, du contrôle de la circulation, de l'accès aux installations, de la prévention des incendies et de la lutte contre les incendies. Dans certains cas, on peut devoir demander le soutien du service de police municipal ou d'une agence de sécurité.

5.8.1 Priorités - Avant l'arrivée des sinistrés

- S'assurer que les employés sont affectés au contrôle de la circulation dans le stationnement, s'il y a lieu.
- S'assurer que du personnel peut diriger le va-et-vient à l'intérieur de l'immeuble, selon les directives du superviseur du CA.
- Identifier toutes les sorties de secours et s'assurer qu'elles sont libres de tout obstacle pour en faciliter l'accès.

Former des patrouilles de sécurité, au besoin. La sécurité est particulièrement importante quand certaines zones des installations sont interdites aux sinistrés, comme les salles de classe, les laboratoires, les piscines, etc.

5.8.2 Priorités – À l'arrivée des sinistrés

- Mettre en place des mesures de sécurité périodiques, au besoin.
- S'assurer que l'on respecte les règles en matière de sécurité et de sûreté.
- Maintenir les services de sécurité, au besoin.

5.8.3 Directives opérationnelles

(1) L'importance d'avoir des règles et horaires de base

Il faut afficher les règlements relatifs aux incendies, à la sécurité, à la consommation d'alcool, à l'usage du tabac et à l'hygiène, et veiller à leur respect.

(2) Prévention des incendies

On doit informer dès que possible les sinistrés des règlements en vigueur à l'égard des incendies dans l'établissement et de l'emplacement de sorties de secours.

- Inspecter tous les extincteurs portatifs afin de s'assurer de leur bon fonctionnement.
- LIMITER L'USAGE DU TABAC à l'extérieur des installations uniquement.

(3) Utilisation de sources d'éclairage ou de chauffage non électriques.

L'utilisation de chandelles ou de poêles ou lampes à pétrole **DEVRAIT ÊTRE INTERDITE** s'il n'y a pas d'électricité. Les appareils d'éclairage à flamme nue constituent un danger d'incendie. De plus, certaines sources de chaleur émettent des gaz qui peuvent devenir dangereux s'ils s'accumulent dans des locaux.

(4) Interdiction d'apporter des boissons alcoolisées dans les Centres d'accueil

Les personnes qui ont quitté le centre pendant la journée ou la soirée et qui reviennent en état d'ébriété ne peuvent entrer dans le CA. Si le CA sert aussi de lieu d'hébergement pour la nuit, préparer un local pour héberger les personnes en état d'ébriété.

Discutez de la question avec le comité consultatif du CA.

5.9 Télécommunication

Le personnel qui travaille normalement dans l'édifice devrait habituellement assurer le fonctionnement des systèmes de télécommunications internes, du standard téléphonique, des téléphones et du système d'interphone. Il faudrait prévoir, conjointement avec les Services d'urgence des Radios amateurs ou les services de télécommunications municipaux, d'autres dispositions pour assurer les télécommunications.

Utilisation des téléphones cellulaires et des récepteurs à main par le superviseur du CA et le personnel du SCA. Les téléphones cellulaires et les récepteurs à main constituent des outils importants pour la communication, mais ils peuvent rapidement devenir une nuisance dans un Centre d'accueil parce qu'ils entraînent du bruit et parce qu'ils confèrent un certain statut aux personnes qui les utilisent ou à l'événement. Les sinistrés qui discutent avec les employés du SCA peuvent se sentir irrités si ceux-ci les interrompent constamment pour répondre à des appels. Sauf si le Centre fait l'objet d'une menace imminente, les employés du SCA et des SSU devraient se contenter d'utiliser leurs téléphones cellulaires dans les zones de service ou la salle de communication. Le personnel doit aussi éviter d'utiliser les téléphones cellulaires et les appareils radio émetteur-récepteur pour transmettre des renseignements personnels ou importants sur le sinistre ou les sinistrés (p. ex. état de santé) puisque les signaux peuvent être interceptés par des balayeurs, ou encore l'information peut être entendue par d'autres sinistrés.

5.9.1 Priorités avant l'arrivée des sinistrés

- Établir un contact radiophonique ou téléphonique avec le coordonnateur du Service de centres d'accueil au Centre d'opérations des SSU et prévoir des communications régulières.
- Instaurer des moyens de communiquer avec les sinistrés, par exemple à l'aide d'un système d'interphone ou de haut-parleur portatif (qui font partie de la trousse du

Centre d'accueil).

- Mettre à la disposition des sinistrés des téléphones publics. On peut devoir installer des téléphones supplémentaires. On doit aussi rappeler aux sinistrés que les interurbains demeurent leur responsabilité sauf si des dispositions ont été prises avec la compagnie de téléphone.

5.9.2 Priorités à l'arrivée des sinistrés

- Fournir aux sinistrés des journaux, des postes de radio et de télévision, des bulletins, des affiches et un endroit pour afficher des messages personnels, ainsi que d'autres outils de communications, et s'adresser à eux fréquemment. Veiller à ce que l'information soit fournie dans les diverses langues parlées par les sinistrés.

5.9.3 Directives opérationnelles

- Maintenir des communications régulières et d'urgence avec :
 - les occupants du CA;
 - les superviseurs des services;
 - le coordonnateur des SSU au Centre d'opérations des SSU.
- Consigner toute communication importante.

5.10 Communication

5.10.1 Les communications : un besoin essentiel pour les sinistrés

Quand un sinistre majeur survient, les sinistrés sont évidemment anxieux et craintifs face à l'événement et à ce que l'avenir leur réserve. De plus, ils ne sont pas habitués d'être entourés d'un si grand nombre de personnes qui perturbent leur vie normale. Ils souhaitent obtenir une information officielle, fiable et exacte à propos du sinistre. Cette information contribue à réduire l'anxiété et à éviter la propagation de rumeurs.

5.10.2 Communications des autorités avec les sinistrés

(1) Information à fournir dès l'arrivée des sinistrés

Une séance d'information doit avoir lieu **LE PLUS TÔT POSSIBLE** avec tous les sinistrés présents dans le CA afin :

- de présenter les superviseurs des soins de santé, de la santé publique, des premiers soins, des SSU et du SCA, ainsi que le personnel;

- de rassurer les sinistrés sur la sécurité des lieux;
- de faire le point sur le sinistre ou la situation d'urgence;
- d'expliquer les services de santé ainsi que les SSU qui leur sont offerts;
- d'annoncer les règles et règlements importants;
- d'établir un horaire pour les séances d'information quotidiennes;
- de demander leur aide, au besoin.

(2) Communications régulières

- publications d'avis spéciaux et urgents émis par l'administration locale;
- information sur le sinistre et réconfort sur la sécurité des lieux;
- possibilité, pour les sinistrés, de poser des questions et de vérifier l'exactitude des rumeurs;
- examen des services offerts;
- directives pour le déménagement dans d'autres installations, au besoin.

(3) Information quotidienne aux sinistrés

Dans les premières étapes qui suivent un sinistre, il est essentiel de tenir à jour les sinistrés à une heure précise.

Les rencontres d'information sont essentielles même s'il n'y a aucun nouveau renseignement à transmettre. En effet :

- l'absence de renseignements nouveaux et le fait que la situation n'évolue pas constituent en soi une information importante;
- la rencontre permet de réfuter des rumeurs qui pourraient porter atteinte au moral et à l'ordre;
- en prévoyant des séances d'information, les autorités démontrent qu'elles reconnaissent l'importance de communiquer avec les sinistrés.

Ne jamais cacher d'information aux sinistrés. S'assurer toutefois de présenter l'information dans son contexte pour éviter tout malentendu, une détresse inutile ou un fléchissement du moral. Quel que soit le contenu du message, le transmettre dans des termes rassurés montrant que la situation est maîtrisée. Discuter des stratégies de

communication avec le comité consultatif du CA.

(4) Besoins particuliers en communication

Le directeur aura peut-être à tenir compte des besoins spéciaux de certaines personnes ayant des difficultés de communication, comme les malentendants, les malvoyants, les personnes analphabètes ou celles qui ne comprennent pas bien le français. Il faut prévoir la présence de personnes-ressources capables d'expliquer verbalement ou par écrit les règles et règlements aux sinistrés.

5.10.3 Communications externes

(1) Service téléphonique

- Pendant les premières étapes qui suivent un sinistre, éviter d'utiliser le téléphone sauf en cas d'urgence réelle. Ne pas encombrer les lignes essentielles aux opérations d'urgence.
- Veiller à l'installation d'un nombre suffisant de téléphones publics pour permettre aux sinistrés d'entrer en contact avec leurs parents et amis inquiets.

5.10.4 Communications avec les médias

(1) Entrevues avec le superviseur du Centre d'accueil

Il peut arriver que les médias demandent des entrevues avec le superviseur du Centre d'accueil ou avec des sinistrés. Chaque municipalité dispose d'une équipe d'information publique dans le cadre de son plan d'intervention d'urgence. Cette équipe traite toutes les demandes d'entrevues.

(2) Entrevues avec les sinistrés

Dans les heures qui suivent un sinistre, l'angoisse, le chagrin et la terreur des sinistrés font rapidement l'objet de l'attention des médias. Les sinistrés ont besoin de tranquillité en ces moments pour être en mesure de surmonter et de contrôler les réactions émotives intenses déclenchées par le sinistre. Les besoins des médias vont alors à l'encontre des besoins des survivants. Les points de presse où les survivants sont assaillis par les projecteurs, les photographes, les microphones, les caméras et les journalistes peuvent ajouter à la surcharge émotive à un moment où une diminution des influx extérieurs est essentielle.

Il est donc important de promouvoir la tenue d'une rencontre entre les médias et les sinistrés qui, tout en assurant une couverture humaine des répercussions du sinistre,

respecte la vulnérabilité et l'intimité des sinistrés. Une façon de régler ce problème délicat est de demander aux médias d'envoyer un ou deux représentants pour interviewer quelques sinistrés et d'ensuite mettre en commun leurs renseignements. On doit toujours consulter les personnes qui seront interviewées avant de prendre des dispositions avec les médias.

5.11 Comité consultatif des sinistrés du CA

Une fois que les sinistrés se sont installés dans le CA, le superviseur devrait discuter avec eux de la disponibilité de créer un comité consultatif des sinistrés qui jouerait les rôles suivants :

- servir de lien entre le personnel du SCA et les sinistrés;
- participer à l'établissement des horaires quotidiens du CA (repas, loisirs) ou établir les règles concernant le couvre-feu, l'accès aux services, le comportement des sinistrés, et d'autres enjeux;
- régler les différends entre les sinistrés;
- demander des services supplémentaires;
- rencontrer les autres sinistrés pour discuter des problèmes communs et se soutenir mutuellement.

Si un comité consultatif des sinistrés est mis sur pied, le personnel et le superviseur du SCA doivent en rencontrer les membres afin de discuter :

- des responsabilités et des rôles escomptés du comité;
- de son pouvoir en ce qui concerne l'établissement de politiques ou de directives.

Le personnel et le superviseur du SCA ne doivent pas se servir du comité pour faire accepter des politiques déjà adoptées. S'ils décident de consulter le comité à propos de certaines politiques, ils doivent véritablement tenir compte de ses recommandations sinon les sinistrés risquent de se sentir démoralisés et de perdre du respect pour le personnel du SCA.

5.12 Activités récréatives et sociales

(1) Besoin d'activités récréatives

Quand des sinistrés ou des personnes évacuées doivent passer plusieurs heures dans

un CA, on peut devoir organiser des activités sociales ou récréatives, particulièrement si un grand nombre d'enfants et d'adolescents font partie des sinistrés. Ces activités peuvent aider à atténuer la peur et l'anxiété, particulièrement chez les enfants, et éviter aux sinistrés de trop s'ennuyer.

Dans certaines provinces et territoires, des bénévoles qui s'occupent des enfants ont reçu une formation pour pouvoir approcher et reconforter de jeunes enfants qui ont vécu une situation traumatisante à la suite d'un sinistre. Pour connaître la formation offerte, consulter le directeur des SSU de la province ou du territoire.

(2) Organisation des activités récréatives

Recourir aux installations et au personnel des loisirs de la collectivité pour organiser des programmes récréatifs. Les responsables des loisirs organisent fréquemment des activités pour les enfants, les adolescents et les personnes âgées. Bon nombre d'entre eux ont reçu une formation qui leur permet d'aider les gens à retrouver un sentiment de sécurité par la pratique d'activités récréatives et sociales.

5.13 Services de garde d'enfants

Si un CA demeure ouvert et offre des SSU et d'autres services de façon continue aux sinistrés, le personnel du SCA peut devoir organiser des services de garde d'enfants pour les enfants qui accompagnent leurs parents au CA. Ces services offrent du répit aux parents qui veulent laisser leurs enfants avec des personnes de confiance pendant qu'ils s'occupent des aspects pratiques qui leur permettront de remettre leur vie sur pied. Les services réduisent aussi les inquiétudes des enfants comme des parents d'être séparés les uns des autres.

Des organismes municipaux accrédités de garde d'enfants peuvent aider à mettre sur pied ces services dans les CA et fournir du personnel qualifié. Les parents hésitent à laisser leurs enfants avec des **bénévoles non sélectionnés**. Les personnes qui mettent sur pied les services de garde doivent sélectionner à l'avance les bénévoles et procéder à une vérification de leur casier judiciaire et de leurs antécédents en matière de mauvais traitements.

5.14 Services offerts aux Centres d'accueil par d'autres organismes municipaux d'intervention d'urgence

Voir l'*appendice M* pour obtenir une description d'un certain nombre de services offerts aux Centres d'accueil par divers organismes municipaux d'intervention d'urgence.

Chapitre 6

Service de centres d'accueil

Les Centres d'accueil comme lieux d'information et de rencontre

6.1 Introduction

Dans le cas de certains sinistres, comme l'incendie de BPC à Saint-Basile-le-Grand (1988), l'incendie de pneus à Hagersville (1990), la crise d'Oka et les inondations au Manitoba (1997), les Centres d'accueil ont joué le rôle de **point de rencontre central et de lieu de liaison** où les sinistrés, qui avaient dû déménager chez des amis ou des parents ou dans un hôtel ou un motel et qui se sentaient isolés et seuls quand ils regardaient les événements à la télévision, pouvaient rencontrer des voisins et d'autres membres de leur collectivité et :

- discuter du sinistre, de son évolution et des mesures d'urgence prises par les dirigeants pour le combattre, empêcher des dommages supplémentaires et protéger les maisons et les biens (incendie de pneus de Hagersville, 1990, inondation au Manitoba, 1997);
- obtenir ou recueillir de l'information sur le sinistre, sur ses effets potentiels sur la santé des victimes, sur le versement des indemnités et sur les programmes et services liés au sinistre (incendie de BPC de Saint-Basile-le-Grand, 1987, crise d'Oka, 1990);
- rencontrer des représentants de la police ou des dirigeants qui s'occupent des mesures d'urgence afin qu'ils les accompagnent chez eux pour aller chercher leurs animaux, leurs biens de valeur ou des articles essentiels;
- demander et obtenir une aide financière pour leur hébergement, leurs repas et les autres biens essentiels dont ils auront besoin jusqu'à leur retour chez eux (crise d'Oka, 1990, inondation au Manitoba, 1997);
- prendre des mesures juridiques contre des personnes, des organisations ou entreprises publiques ou privées ou des organismes gouvernementaux qui pourraient être responsables du sinistre (incendie de BPC de Saint-Basile-le-Grand, 1987).

Dans le cadre de plusieurs sinistres, les directeurs municipaux des SSU ont mobilisé, à la

demande des dirigeants municipaux, le personnel du Service de centres d'accueil et des SSU afin qu'ils ouvrent et administrent Centres d'accueil dans diverses villes et villages pour permettre aux sinistrés de se rencontrer et de discuter de la situation entre eux ou avec les élus. Dans la section qui suit, une description des mesures prises par le SCA à la suite de l'incendie de BPC de Saint-Basile-le-Grand permet d'avoir une idée du type de services d'information que peuvent offrir le SCA, les SSU et d'autres organismes communautaires pour répondre aux besoins des sinistrés dans certains cas particuliers.

6.2 Incendie de BPC et évacuation de Saint-Basile-le-Grand

Le mardi 23 août 1988, un entrepôt contenant des barils de biphényles polychlorés (BPC) prenaient feu, ce qui forçait l'évacuation de 3 500 résidents des collectivités de Saint-Basile-le-grand, de Saint-Bruno et de Sainte-Julie, au Québec, parce qu'un nuage toxique de fumée noire contenant des dioxines et des furannes, deux substances très cancérigènes produites par l'incendie, survolaient leurs zones de résidence. Les résidents ont dû demeurer à l'extérieur de leur domicile pendant 19 jours, soit le temps que l'on analyse des échantillons de sol et d'eau pour en déterminer le niveau de contamination.

On a eu recours à deux écoles primaires et à une école secondaire pour héberger environ 1 000 sinistrés la première nuit. Du deuxième au sixième jour, environ 278 sinistrés ont été hébergés et nourris dans deux des écoles primaires utilisées comme site d'hébergement de groupe. Les autres sinistrés sont allés habiter chez des amis, des parents, ou dans des établissements commerciaux. Une semaine après l'incendie, les sinistrés qui étaient hébergés dans les écoles ont déménagé dans des hôtels et des motels. Pendant les 12 jours qui ont suivi, les deux écoles primaires, l'une à Sainte-Basile et l'autre à Sainte-Julie, ont été transformées en site d'accueil et lieu de rencontre public. Environ 300 sinistrés visitaient chaque jour les Centres d'accueil pour obtenir de l'information et des services variés. Près de 400 sinistrés assistaient, tous les trois jours, aux séances d'information organisées en soirée pour poser des questions aux dirigeants concernant les mesures d'intervention, les questions de santé, le moment où ils pourraient retourner chez eux, et les mesures d'indemnisation.

Voici une liste des organismes à qui l'on a demandé, à Saint-Basile et à Sainte-Julie, de mettre sur pied des kiosques d'information sur les services et d'offrir des services aux sinistrés qui se présentent dans les deux Centres d'accueil, ainsi qu'une brève description de leurs responsabilités :

- **Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec.** Cet organisme a offert aux agriculteurs et consommateurs des renseignements à propos

de la contamination des potagers, des cultures, des animaux de ferme et des terres par les vapeurs toxiques. (La majorité de la zone évacuée était occupée par des familles d'agriculteurs qui fournissaient du lait, des légumes et des porcs à la région de Montréal. Les porcs et les autres animaux de ferme ont été placés en quarantaine, et on a interdit aux agriculteurs de manger ou de vendre les légumes.)

- **Police provinciale du Québec.** La police provinciale du Québec était responsable du périmètre entourant la zone évacuée qui, selon les autorités, avait été contaminée par des retombées de PBC. Elle organisait de courts déplacements dans la zone évacuée pour permettre aux sinistrés de recueillir leurs animaux ou d'aller chercher des vêtements.
- **Protection civile du Québec.** Cet organisme s'occupe des mesures d'urgence au Québec et a la responsabilité d'aider les collectivités à élaborer leur plan de mesures d'urgence. Dans ce cas en particulier, les employés de la protection civile avaient aussi comme tâche d'émettre des chèques aux sinistrés pour couvrir les frais liés à leurs repas et les autres dépenses engagées. Des employés municipaux ainsi que du personnel du Conseil du Trésor du Québec les aidaient. Tous les sinistrés de la zone touchée se sont présentés au Centre d'accueil pour, d'abord, demander une aide financière, puis pour recueillir leurs chèques. Le processus s'est révélé long et fastidieux au départ puisque chaque demandeur devait présenter une preuve de résidence dans une zone évacuée avant de pouvoir obtenir de l'aide. Les chèques étaient émis pour une période de trois jours, ce qui signifie que les sinistrés devaient subir ce processus de vérification à plusieurs reprises pendant la période qu'a duré l'évacuation.

Directive générale : Les services municipaux et provinciaux des services sociaux doivent s'entendre à l'avance sur une aide financière précise pour les sinistrés. Ils évitent ainsi de perdre du temps à tenter d'établir une politique et une aide équitable, et évitent de la confusion. Pour déterminer l'aide offerte, on doit établir si les sinistrés mangent au restaurant et s'ils doivent payer pour leur lessive et pour d'autres dépenses accessoires. Les sinistrés peuvent refuser de recevoir de l'aide sociale puisqu'ils ne se considèrent pas comme des bénéficiaires d'aide sociale.

- **Les Services d'hébergement de secours** ont aidé les sinistrés qui avaient besoin d'aide pour s'héberger et ont offert d'autres services connexes. Ils ont mis sur pied leur propre centre de coordination et d'opérations d'urgence puisqu'ils ont dû organiser l'hébergement de 1 200 personnes dans des hôtels et des motels, et ce, pendant plusieurs semaines.
- **Les Services d'alimentation de secours** ont fourni des boissons et des collations aux sinistrés dans les Centres d'accueil.
- **Le comité de citoyens de Saint-Basile-Le-Grand** a aussi ouvert un kiosque où l'on

distribuait des formulaires aux sinistrés et où ceux-ci pouvaient discuter des mesures juridiques qui pourraient être prises envers le propriétaire de l'entrepôt, la municipalité de Saint-Basile et le gouvernement provincial du Québec. Le comité organisait fréquemment des rencontres publiques en soirée auxquelles participaient divers représentants provinciaux et municipaux afin de discuter des enjeux liés à la contamination par les BPC et à l'indemnisation.

- **Rencontres publiques des sinistrés et présence aux Centres d'accueil des autorités responsables des interventions en cas de sinistres.** Le personnel du Service de centres d'accueil était responsable d'organiser ces rencontres qui avaient lieu une soirée sur trois dans les Centres d'accueil. Plus de 400 sinistrés et de 40 élus prenaient part à ces rencontres, en plus des représentants des administrations municipales et provinciales, de scientifiques, de toxicologues, d'avocats et d'employés des services d'urgence. Le personnel du SCA devait installer les chaises, les haut-parleurs et les microphones pour les représentants des autorités qui prenaient place à la table d'honneur, ainsi que des microphones au plancher pour les sinistrés, s'occuper de l'organisation du stationnement et de la sécurité, s'assurer que le service des incendies apportait des ventilateurs puisqu'il n'y avait pas de climatisation dans le gymnase, préparer du café et des collations, s'occuper de la garde des enfants, aider les équipes de la télévision, de la radio et de la télévision locale à s'installer, etc.
- **La ville de Saint-Basile** avait aussi installé un kiosque d'informations où des employés municipaux répondaient aux questions des citoyens à propos des services offerts par la municipalité.
- **Les services de santé publique** avaient mis sur pied des cliniques dans chacun des Centre d'accueil. Plusieurs infirmières et un médecin étaient disponibles pour prendre la pression artérielle des mères qui allaitaient, des femmes enceintes et des personnes exposées à la fumée de l'incendie, pour leur recommander des mesures de santé et pour répondre à toute autre question en matière de santé.
- **Services psychosociaux.** Des travailleurs sociaux, des psychologues et des infirmières hygiénistes offraient aussi du soutien émotionnel aux personnes perturbées ou vivant une forte réaction au stress en raison de l'événement. Un grand nombre de sinistrés étaient préoccupés par les répercussions possibles des BPC sur leur santé et celle de leurs enfants. Ils étaient aussi convaincus que leur maison avait perdu de la valeur et qu'ils pourraient avoir de la difficulté à retourner chez eux pendant un long moment.
- **Services récréatifs et de garde d'enfants.** Comme bon nombre de familles se sentaient isolées dans leur chambre d'hôtel ou de motel, la commission de transport local offrait un service gratuit de transport par autobus jusqu'aux Centres d'accueil. Les parents qui devaient aller travailler pouvaient laisser leurs enfants dans un

service de garde mis sur pied au Centre d'accueil. Les employés municipaux des parcs et des services récréatifs organisaient des excursions quotidiennes et des activités récréatives pour les enfants plus âgés.

- **Babillards.** Plusieurs organismes avaient installé des babillards :
 - Les ministères de l'Agriculture et de l'Environnement avaient affiché un babillard qui dressait une liste des résultats des derniers tests de contamination effectués dans les maisons et les champs et les animaux, dans différentes zones.
 - Un babillard affichait des articles des grands journaux en anglais et en français sur l'évacuation à cause des BPC.
 - Un autre babillard était réservé aux autres messages personnels et à l'horaire de la navette vers les hôtels et les motels.
 - Dans le Centre d'accueil de Sainte-Julie, la municipalité avait affiché un babillard qui fournissait une carte de la municipalité sur laquelle on avait illustré les zones évacuées.
- **Tableaux d'information.** Dans chacun des Centres d'accueil, on trouvait des tableaux où les sinistrés pouvaient recueillir des feuilles d'information et des livrets sur divers sujets comme les BPC, les dioxines et les furannes, les mesures de décontamination pour les personnes, les animaux et les articles domestiques, des avis informant les gens de ne pas manger les fruits et légumes produits dans les zones évacuées, des dépliants sur les réactions types au stress que pouvaient avoir les adultes et les enfants et sur la façon d'aborder ces réactions, des avis de rencontres publiques, etc.

Chapitre 7

Service de centres d'accueil

Les Centres d'accueil comme lieu de rassemblement pour l'évacuation, l'accueil et le rapatriement

7.1 Introduction

Chaque année, on doit évacuer plusieurs collectivités canadiennes à cause d'inondations et de feux de forêt qui menacent ces collectivités ou les maisons qui les composent. Dans certaines de ces situations menaçantes, on transporte les personnes évacuées par avion et autobus jusqu'à des collectivités hôtes situées plusieurs centaines de kilomètres plus loin. Par exemple, en 1989, 30 collectivités du nord du Manitoba que menaçaient environ 500 feux de forêt déchaînés ont dû être évacuées. Plus de 23 000 personnes ont été obligées de se réfugier à Winnipeg, Thompson, Portage, Brandon, Dauphin, Gimli et dans plusieurs autres collectivités manitobaines. En 1995, des collectivités de l'Alberta, des Territoires du Nord-Ouest, de la Saskatchewan, du Manitoba, de l'Ontario et du Québec ont aussi dû être évacuées en raison d'importants feux de forêt. En 1997, des milliers de résidents du Manitoba ont dû quitter leur maison à cause d'inondations. En 2002, plus de 4 500 personnes ont été évacuées de collectivités du nord de la Saskatchewan parce que des incendies menaçaient leur collectivité.

7.2 L'expérience du Manitoba et de la Saskatchewan en matière d'évacuation, d'accueil et de rapatriement de personnes évacuées à cause d'inondations et de feux de forêt

Presque chaque année, des organismes d'intervention des services sociaux d'urgence des collectivités du nord du Manitoba et de la Saskatchewan organisent et administrent l'évacuation des collectivités menacées par des inondations ou des feux de forêt. Les deux provinces ont acquis une expérience et des connaissances des évacuations; la **liste de vérification** et les **directives** qui suivent résument ces connaissances et s'appliquent non seulement au Service de centres d'accueil, mais aussi à la planification des mesures et des interventions des services sociaux d'urgence.

7.2.1 Directives générales

Comme toujours, une **COMMUNICATION** claire et constante garantit la réussite des mesures d'intervention d'urgence, particulièrement quand des vies sont en danger.

Les inondations, particulièrement les inondations éclairs, et les feux de forêt menacent la vie des personnes et exigent que les responsables des mesures d'urgence interviennent immédiatement et prennent des mesures appropriées.

La décision **d'évacuer ou non** une collectivité est complexe et doit être prise par différents ordres de gouvernement (municipal, provincial et fédéral) et de nombreux organismes d'intervention d'urgence des diverses administrations - services de police, d'incendie, de santé, de transport, services sociaux, responsables des ressources naturelles et responsables de l'environnement.

Les divers représentants des gouvernements et des organismes d'intervention doivent absolument se réunir **le plus tôt possible** pour discuter des mesures et des avis

d'évacuation, ainsi que des messages à transmettre dans les collectivités évacuées, et pour s'entendre à ce sujet.

Les messages d'avertissement transmis en cas d'évacuation devraient respecter les critères suivants :

- être clairs, simples, pratiques et directs;
- être émis le plus tôt possible;
- expliquer pourquoi l'évacuation est nécessaire;
- expliquer et préciser à quel moment l'évacuation aura lieu;
- expliquer de quelle façon les personnes seront évacuées (préciser le moyen de transport);
- préciser où les personnes seront évacuées (collectivité(s) d'accueil);
- préciser à quel endroit les personnes doivent se rendre pour être évacuées;
- préciser qui est responsable de l'évacuation;
- mentionner où les personnes peuvent trouver de l'information sur l'évacuation;
- informer les personnes évacuées de ce qu'elles peuvent apporter avec elles.

Directives en matière de communication si l'on décide de ne pas évacuer la collectivité parce que la vie des personnes n'est pas encore en danger:

- expliquer pourquoi.

7.2.2 Une collectivité évaluée pour la première fois la possibilité d'évacuer les résidents - Vérification et directives pour l'intervention des SSU

Quand le niveau des eaux de crue augmente, qu'une fumée dense envahit une collectivité ou qu'un incendie approche, on sait que des personnes ou la collectivité en entier pourraient devoir être évacuées. Habituellement, le conseil de bande ou le maire rencontre les responsables locaux des mesures d'urgence pour discuter de l'ampleur de la menace et évaluer le besoin d'évacuer des résidents de la collectivité. Habituellement, le directeur local des services sociaux d'urgence (SSU) assiste à ces rencontres de planification des mesures d'urgence afin d'aborder la question des mesures et des procédures à suivre par les SSU si une évacuation devait avoir lieu.

Quand on décide d'organiser une telle rencontre d'urgence, le directeur des SSU doit **rencontrer immédiatement** les coordonnateurs des six services sociaux d'urgence et des organismes de soutien (police, transports, soins de santé, services de santé publique et premiers soins) pour examiner les mesures d'intervention qui seront prises par les SSU dans le cas d'une évacuation, et la planification de ces mesures.

Les participants à ces rencontres doivent discuter des tâches et des sujets suivants :

- effectuer un examen des rôles et des responsabilités de chaque SSU et des organismes de soutien si une évacuation devait avoir lieu;
- informer le directeur provincial des SSU de la possibilité d'une évacuation, et s'assurer que les directeurs des SSU dans les collectivités d'accueil en sont aussi informés;
- mettre à jour immédiatement la liste des résidents de la collectivité et élaborer avec l'aide d'infirmières et d'agents de santé communautaire des listes plus précises:
 - liste des personnes malades ou en rémission à domicile qui pourraient avoir besoin de services de transport spéciaux:
 - liste fournissant le nombre d'aînés qui ont de la difficulté à se déplacer ou qui ont des problèmes de santé, et qui pourraient aussi avoir besoin de services de transport spéciaux (comme une ambulance aérienne) ou qui pourraient devoir être évacués les premiers;
 - liste qui précise le nombre de femmes enceintes ou ayant des bébés ou de jeunes enfants de 5 ans ou moins et qui pourraient devoir être évacuées les premières.

Directive : les employés des soins de santé communautaire ou des postes de soins infirmiers peuvent aussi préparer une liste des médicaments d'ordonnance que prennent les résidents de la collectivité afin de s'assurer que le lieu d'accueil dispose de ces médicaments en cas d'évacuation.

- examiner et coordonner les plans de transport en collaboration avec les postes de soins infirmiers, la GRC, l'exploitant local du service d'autobus scolaire et les trajets d'autobus habituels.

Directive : Les personnes malades et les aînés ayant besoin de services de transport spéciaux pourraient devoir être accompagnés par un ou deux travailleurs de la santé. Si la collectivité ne dispose pas d'un nombre suffisant d'infirmières, les autorités sanitaires fédérales ou provinciales pourraient avoir recours à un soutien pour obtenir la main-d'oeuvre requise.

- rencontrer le comité d'intervention d'urgence du conseil de bande afin :
 - d'étudier en détail les procédures d'évacuation;
 - de discuter des plans et des communications avec les dirigeants des collectivités d'accueil;
 - de discuter des messages qui seront transmis aux citoyens concernant

l'évacuation: établir la façon dont ils seront transmis et la personne qui devra s'assurer que tous ont bien reçu les messages;

- d'établir la liste des articles personnels et des vêtements que les personnes évacuées pourront apporter avec elles (voir *l'Appendice - trousse d'urgence, liste de vérification en cas d'évacuation*);
- de discuter des soins de l'alimentation des animaux qui ne seront pas évacués.

7.2.3 Une collectivité décide d'évacuer des résidents - Liste de vérification et directives concernant les interventions des SSU

Dans la plupart des situations d'urgence, le conseil municipal ou le conseil de bande local décide d'évacuer la collectivité. Il prend habituellement cette décision en s'appuyant sur les renseignements fournis par le ministère provincial de l'Environnement dans le cas d'une inondation ou par le ministère provincial des Ressources naturelles dans le cas d'un feu de forêt. Ces ministères consultent aussi les autres ministères provinciaux ainsi que les autorités locales avant de décider d'évacuer les collectivités.

Quand une collectivité décide d'évacuer des résidents, le directeur des SSU rencontre immédiatement les responsables des mesures d'urgence dans la collectivité, le coordonnateur des six SSU et des représentants des organismes de soutien (services de santé, de transport ou de police, ministère de l'Environnement ou des Ressources naturelles) pour passer en revue les directives et les procédures d'évaluation.

Les plus grandes priorités sont les suivantes :

- prendre des dispositions pour l'ouverture d'un Centre d'accueil qui servira de **lieu de rassemblement** où toutes les personnes évacuées devront se présenter avant d'être transportées, par avion, par bateau ou par la route, vers la collectivité d'accueil;
- informer les résidents à propos des éléments suivants :
 - la durée de l'ouverture du CA;
 - l'heure à laquelle les autobus arriveront et l'heure approximative du départ;
 - les articles personnels et les vêtements qu'ils peuvent apporter;
 - un rappel concernant les médicaments d'ordonnance, les appareils auditifs et leurs piles et les lunettes qu'ils doivent apporter avec eux, ainsi que toute aide au déplacement dont ils ont besoin;
- organiser le transport immédiat des personnes malades, des aînés, des femmes enceintes et des femmes ayant des bébés et des jeunes enfants.

Directive : Il est important de prendre en note le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du Centre d'accueil dans la collectivité d'accueil où les aînés, les personnes malades, les femmes enceintes et les femmes ayant des jeunes enfants seront relogés afin de transporter les membres de leur famille qui quitteront plus tard dans la même collectivité et dans le même Centre d'accueil.

Comme le fait d'être déplacé entraîne certaines réactions de stress, il faut s'assurer de reloger les membres des familles et des collectivités au même endroit afin qu'ils puissent se soutenir les uns les autres et prendre soin des aînés et des jeunes enfants.

De cette façon, les autorités municipales ou les représentants du conseil de bande peuvent plus facilement être présents au CA pour aider les membres de leur collectivité, faire le point sur les événements et discuter avec eux des mesures de protection à prendre à la maison.

7.2.4 Examen des rôles et responsabilités de chaque SSU et des services offerts par les organismes de soutien au CA qui servent de lieu de rassemblement

Service d'habillement de secours

Le Service d'habillement de secours a les rôles et responsabilités suivants :

- si l'évacuation a lieu au printemps ou si le voyage dure plus de 10 heures ou jusqu'au lendemain, demander aux personnes évacuées d'apporter des couvertures et des oreillers ainsi qu'une trousse d'hygiène personnelle (incluant, par exemple, une brosse à dents, du dentifrice, un peigne et une débarbouillette);
- déterminer à l'avance quels vêtements les personnes évacuées pourront apporter avec elles et faire part clairement et avec précision de cette information à toutes les personnes évacuées;
- consulter les autorités des services de transport avant de communiquer avec les évacués afin de connaître les restrictions sur le plan des bagages;
- informer le Service d'habillement de secours de la collectivité d'accueil des besoins des personnes évacuées en matière de vêtements.

Service d'hébergement de secours

Le Service d'hébergement de secours a les rôles et responsabilités suivants :

- Collaborer avec le Service d'inscription et de renseignements et participer à l'élaboration d'une liste du nom et de l'adresse des lieux où seront envoyées les personnes évacuées en urgence. Il est particulièrement important d'établir qui logera au CA dans la collectivité d'accueil et qui sera hébergé par des parents et des amis dans la collectivité d'accueil, dans une autre collectivité de la province, ou à l'extérieur de la province. Les responsables des mesures d'urgence pourront ainsi s'assurer que tous ont été évacués et savoir où ils se trouvent au cas où il faudrait les informer de la prise d'autres mesures d'urgence.
- Une fois que les responsables du Service d'hébergement de secours ont consulté les évacués à propos des plans d'hébergement, ils doivent communiquer avec le Service d'hébergement de secours de la collectivité d'accueil pour l'informer des besoins en hébergement.

Service d'alimentation de secours

Le Service d'alimentation de secours a les rôles et responsabilités suivants :

- préparer des sandwichs et des collations pour le voyage;
- s'assurer que chaque autobus dispose de suffisamment de lait, de jus et d'eau, particulièrement si le déplacement a lieu quand il fait très chaud ou si la distance à parcourir avant d'arriver dans la prochaine collectivité est très longue;
- fournir des serviettes et des serviettes humides à chaque personne;
- si le voyage en autobus dure plus de 10 heures, prendre des dispositions avec des restaurants le long de la route afin qu'ils soient prêts à préparer et servir des repas aux personnes évacuées. Une fois les autobus en route, le coordonnateur du Service d'alimentation de secours doit communiquer avec les restaurants pour confirmer l'heure d'arrivée approximative et le nombre de repas à préparer. S'il n'y a aucune collectivité ni aucun restaurant le long de la route, le Service d'alimentation de secours doit préparer des repas supplémentaires qui seront servis pendant le voyage.

Service d'inscription et de renseignements

Le Service d'inscription et de renseignements a les rôles et responsabilités suivants :

- remplir des cartes d'inscription pour chaque personne ou famille évacuée;
- inscrire, dans la section prévue pour l'adresse et le numéro de téléphone d'urgence (case 16) l'adresse où les personnes seront hébergées en cas d'urgence;

- rappeler aux personnes qui seront hébergées par des parents de communiquer avec le bureau central d'inscription et de renseignements de la collectivité d'accueil s'ils changent d'adresse. Si possible, leur fournir le numéro de téléphone du bureau;
- fournir à chaque personne ou famille la copie 1 (jaune) du formulaire d'inscription;
- conserver la copie 2 (rose) du formulaire d'inscription pour les dossiers du Service d'inscription et de renseignements;
- envoyer la copie 3 (blanche) au bureau central d'inscription et de renseignements de la collectivité d'accueil;
- Les employés du Service d'inscription et de renseignements doivent demander à chaque personne qui s'inscrit si elle a des besoins spéciaux en matière d'alimentation, de soins médicaux ou de transport. Transmettre ensuite cette information au coordonnateur du Service d'inscription et de renseignements, qui la transmettra au directeur des SSU qui, à son tour, la transmettra au directeur des SSU de la collectivité d'accueil.

Services personnels

Les employés des Services personnels ont les rôles et responsabilités suivants :

- aider le personnel responsable de l'évacuation si certains résidents refusent de quitter leur domicile;
- offrir des services d'intervention d'urgence aux personnes et familles, au besoin;
- participer à l'évacuation des aînés non autonomes;
- prendre des dispositions avec les employés des Services personnels de la collectivité d'accueil si les personnes évacuées ont des besoins spéciaux, par exemple s'ils reçoivent des soins à domicile ou s'ils souhaitent être hébergés dans un logement commercial;
- envoyer des employés des Services personnels à bord de chaque autobus pour rassurer les résidents et les aider à régler leurs problèmes.

Service de centres d'accueil

Les employés du Service de centre d'accueil ont les rôles et les responsabilités suivants :

- ouvrir et exploiter le Centre d'accueil qui sert de lieu de rassemblement;

- faire en sorte que les bénévoles du SCA rencontrent et accueillent les personnes évacuées à mesure qu'elles arrivent au Centre d'accueil, et qu'ils les informent des divers services offerts;
- faire le point fréquemment auprès des personnes évacuées sur le sinistre, sur l'arrivée et le départ des autobus et sur d'autres renseignements pertinents;
- si l'évacuation connaît un retard;
 - organiser des activités pour distraire les enfants et les adolescents;
 - réserver une salle où les aînés et les mères ayant des bébés pourront se reposer avant le départ des autobus.

7.2.5 La collectivité est évacuée et les résidents sont en transit vers la collectivité d'accueil – Liste de vérification et directives concernant les SSU

Les évacuations qui ont eu lieu par le passé ont permis aux intervenants et aux planificateurs des SSU d'apprendre des leçons utiles à propos de cette étape particulière de l'évacuation, soit le moment où les résidents sont enfin à bord des autobus, des avions ou des bateaux en route vers la collectivité d'accueil. Voici une liste de certaines de ces leçons importantes :

- Si possible, la police devrait accompagner le convoi d'autobus d'un bout à l'autre. Cette précaution devient essentielle quand les autobus risquent de faire face à une situation dangereuse, par exemple quand, dans le cas d'un feu de forêt, le feu a traversé la route, qu'une fumée dense nuit à la visibilité, ou que l'autobus risque de tomber en panne ou, dans le cas d'une inondation, quand la route a été emportée ou est inondée.
- Chaque autobus doit être équipé d'une radio à ondes courtes afin que les chauffeurs puissent demeurer en contact avec les policiers qui les accompagnent, avec les responsables de l'évacuation, ainsi que les uns avec les autres. Les téléphones cellulaires sont utiles, mais ils ne fonctionnent parfois pas dans les zones éloignées.
- Les autobus devraient arrêter fréquemment pour permettre aux passagers de se dégourdir les jambes ou d'aller à la toilette. Il est important de discuter à l'avance des arrêts pour s'assurer que des toilettes sont disponibles.
- Il faut planifier à l'avance un arrêt prévu pour un repas dans une collectivité. Si cette collectivité dispose d'une équipe des SSU, celle-ci peut participer à l'accueil des

personnes évacuées, à la prestation des repas et à d'autres activités.

- Chaque autobus devrait disposer de suffisamment d'eau et de jus pour éviter que les passagers ne se déshydratent.
- Pendant le transport, on doit fournir aux passagers de l'information sur les sujets suivants :
 - la situation de l'incendie dans leur collectivité et dans la région environnante;
 - ce qui arrive à leurs êtres chers qui sont restés derrière pour protéger la collectivité ou combattre l'incendie;
 - la distance qui reste à parcourir jusqu'à la collectivité d'accueil;
 - les plans à l'arrivée.

Directive : Les messages doivent demeurer courts, simples et clairs puisque certaines personnes peuvent être très inquiètes.

7.2.6 Transmission de renseignements sur les personnes évacuées à la collectivité d'accueil par la collectivité évacuée

N'oublions pas que, pour recevoir des milliers de personnes évacuées, la collectivité d'accueil a besoin de la participation de bon nombre des organismes communautaires d'intervention d'urgence. Dans le cadre des sinistres passés, on a constaté que la collectivité hôte devait parfois ouvrir son centre d'opérations d'urgence pour coordonner la prestation des services de tout type : services de police, de santé, de transport, travaux publics, services sociaux d'urgence, information publique, etc.

Voici une liste de certaines directives de base élaborées par les SSU du Manitoba et divers organismes municipaux d'intervention d'urgence, directives fondées sur les leçons apprises lorsque ces organismes ont dû héberger un grand nombre de personnes évacuées dans leurs collectivités.

(1) Avant que les personnes évacuées ne quittent leur collectivité

- Les collectivités hôtes doivent disposer **d'un délai et de renseignements** suffisants pour pouvoir organiser l'accueil, l'hébergement et le transport des personnes évacuées à l'arrivée, s'il y a lieu. Les organismes responsables de l'évacuation et de l'accueil dans chacune des collectivités doivent discuter des éléments suivants et coordonner les activités suivantes :

- nombre de personnes à évacuer;
- nombre de personnes qui doivent être hébergées;
- nombre de familles ayant de jeunes enfants, nombre d'ânés fragiles ou de personnes ayant des besoins particuliers ou des problèmes de santé qui auront besoin d'une aide particulière pour se déplacer ou sur les lieux d'hébergement;
- l'heure du départ et de l'arrivée des personnes évacuées;
- le moyen de transport et l'inscription. Certaines collectivités qui vivaient une situation menaçante ou qui se trouvent dans des régions isolées ont vu leurs résidents évacués par avion. Dans d'autres cas, les personnes évacuées ont utilisé leur propre véhicule et se sont rendus chez des parents et des amis à l'intérieur ou à l'extérieur de leur province ou territoire. Il faut toutefois s'assurer que les personnes qui quittent la collectivité dans leur propre véhicule se rendent d'abord dans le Centre d'accueil désigné de la collectivité d'accueil la plus près pour s'y inscrire. Ainsi :
 - on peut les inscrire;
 - on peut prendre en note leur adresse d'urgence au cas où des parents ou des amis les chercheraient, ou s'ils devaient être informés de nouveaux faits importants;
 - on peut leur offrir de l'essence ou couvrir d'autres frais accessoires.

Dans certains cas, les sinistrés s'inscrivent avant de quitter leur collectivité et une liste comportant leurs noms est envoyée à la collectivité d'accueil par télécopieur.

- les articles essentiels que les personnes évacuées peuvent apporter avec elles;
- le nom et l'adresse du Centre d'accueil de la collectivité d'accueil qui recevra les évacués.

7.2.7 Les personnes évacuées arrivent dans la collectivité d'accueil

Quand les personnes évacuées arrivent dans la collectivité d'accueil, elles doivent se rendre immédiatement au Centre d'accueil pour s'inscrire. Si les personnes se déplacent en autobus ou en voiture, la police de la collectivité d'accueil peut les rencontrer à un point convenu et les escorter jusqu'au Centre d'accueil, ou des panneaux peuvent être installés sur les grands axes routiers pour les guider jusqu'au Centre d'accueil.

- **Les SSU s'occupent d'offrir les services suivants au Centre d'accueil de la collectivité hôte :**

- **Le Service d'alimentation de secours** offre des boissons, une collation ou un repas, particulièrement si les personnes ont fait un long voyage. Il peut aussi fournir du lait pour nourrissons, au besoin.
- **Le Service d'inscription et de renseignements** s'assure que les évacués sont inscrits et que l'on possède leur adresse et leur numéro de téléphone d'urgence. Tous les évacués, particulièrement ceux qui se déplacent dans leur propre véhicule, doivent se rendre au CA de la collectivité d'accueil afin que l'on puisse les inscrire et en faire le compte. Les autorités qui s'occupent des services d'urgence peuvent avoir besoin d'une liste des personnes évacuées pour confirmer qui a quitté la collectivité et combien de personnes y sont restées pour combattre l'incendie ou l'inondation.
- **Le Service d'hébergement de secours** a comme responsabilité d'affecter les évacués dans des foyers d'accueil privés, des lieux d'hébergement commerciaux ou des lieux d'hébergement de groupe.
- Les **Services personnels** offrent du soutien émotionnel aux personnes et familles qui ont connu des pertes ou qui sont en détresse à la suite du sinistre ou de l'évacuation.
- **Le Service d'habillement de secours** peut devoir fournir des vêtements de base ainsi que d'autres articles comme des trousseaux d'hygiène personnelles, des couches, des serviettes humides, etc.
- Une **aide financière** peut être requise pour couvrir les frais accessoires personnels. Habituellement, les employés du service d'aide au revenu versent ces allocations conformément aux directives établies.
- Des **services de santé** sont aussi offerts aux personnes qui auraient oublié d'apporter leurs ordonnances, auraient besoin d'une diète spéciale ou qui auraient d'autres problèmes de santé.
- Les élus, les employés des services d'urgence et les employés des SSU de la collectivité évacuée doivent accompagner les évacués et participer à leurs soins. La collectivité évacuée peut offrir des services de traduction, d'alimentation et de nettoyage, en plus de déterminer les besoins spéciaux des personnes évacuées qui hésitent à se faire entendre. Dans bien des cas, les personnes évacuées se sont occupées de l'exploitation et de la gestion des lieux d'hébergement de groupe avec l'aide d'une personne-ressource des SSU de la collectivité d'accueil.
- La collaboration entre la collectivité évacuée et la collectivité hôte évite d'offrir des services en double et permet de s'assurer que seul le personnel autorisé achète de l'équipement ou du matériel.

- Il est très important de communiquer avec les employés. Les séances d'information quotidiennes ont lieu au Centre d'accueil. D'autres séances d'information peuvent être organisées si l'on reçoit des renseignements importants de la collectivité d'accueil. On peut aussi diffuser de l'information à l'aide de bulletins quotidiens distribués dans tous les locaux où sont hébergés les évacués, dans les centres commerciaux, etc.
- Dans certaines situations d'urgence, le Centre d'accueil peut demeurer ouvert pour pouvoir offrir des services ponctuels aux évacués dispersés dans la collectivité d'accueil (**voir la section 6.2**).

7.2.8 Les évacués sont prêts à retourner chez eux

Une fois la menace ou le sinistre passé, les personnes évacuées sont prêtes à retourner chez eux. Elles doivent, encore une fois, se présenter au Centre d'accueil afin que l'on puisse prendre les mesures suivantes :

- On peut comptabiliser les évacués avant leur départ. Cette étape est particulièrement importante quand on a réservé des avions ou des autobus pour rapatrier les gens. En effet, dans ces cas, chaque autobus ou véhicule doit être rempli à pleine capacité et on doit s'assurer que les évacués montent à bord. Il peut coûter très cher de renvoyer les évacués par des vols réguliers.
- Les évacués qui retournent chez eux à bord de leur véhicule personnel peuvent recevoir une aide financière pour les repas sur la route ou des lunchs, ou d'autres articles requis pour le voyage.
- Les personnes évacuées sont habituellement renvoyées chez eux selon l'ordre de priorité suivant :
 - Les employés responsables des installations aux services municipaux comme les hôpitaux ou les centres de soins infirmiers doivent arriver les premiers dans la collectivité évacuée afin de pouvoir préparer leurs installations pour accueillir les évacués. Si la collectivité a été inondée ou si de la suie recouvre le sol ou les maisons à la suite d'un feu de forêt, les employés municipaux peuvent devoir procéder à un nettoyage avant que les gens ne réintègrent la collectivité.
 - On rapatrie ensuite les personnes qui ont été hébergées dans des gymnases, des arénas, des salles de curling, etc.
 - Viennent ensuite les personnes hébergées dans des hôtels et des résidences privées.

- Enfin, les aînés et les personnes qui ont des problèmes de santé rentrent chez eux.

Les services d'information publique de la collectivité d'accueil doivent diffuser à grande échelle l'information selon laquelle la situation d'urgence est maintenant terminée, et préciser l'endroit et le moment où les évacués doivent se présenter pour être rapatriés. Ils devraient fournir un numéro de téléphone où les personnes évacuées peuvent obtenir de plus amples renseignements sur le processus de retour.

(9) SSU offerts après le rapatriement des personnes évacuées

Une fois que les personnes évacuées sont rentrées chez elles, elles peuvent avoir besoin de services et de soutien continus des services sociaux d'urgence. Voici une liste de services offerts dans le cadre de sinistres passés :

- **Aide financière** – Les personnes évacuées peuvent avoir besoin d'une aide financière pour se nourrir et se loger si elles ne peuvent retourner chez eux en raison des dommages qu'a subis leur maison ou de la présence de suie, d'eau de crue ou d'un contaminant.
- **Défense des intérêts** – Les victimes du sinistre peuvent avoir besoin du soutien des SSU pour obtenir une indemnisation adéquate des programmes d'aide aux sinistrés.
- **Aide psychosociale** – Quand les gens ont subi de graves pertes, on peut mettre sur pied un programme d'aide psychosocial pour les aider à faire face à leurs réactions émotives aiguës et problèmes sociaux. Si des personnes doivent demeurer dans des Centres d'accueil en raison d'un manque d'hébergement, on peut devoir organiser des activités sociales et physiques pour elles et les enfants.
- **Nettoyage** – Les membres de la collectivité peuvent avoir besoin d'une aide supplémentaire pour nettoyer leur demeure, particulièrement dans le cas d'une inondation.

Chapitre 8

Service de centres d'accueil

Les Centres d'accueil comme centres d'aide aux sinistrés

8.1 Centre unique d'aide aux sinistrés d'Edmonton*

* Les renseignements fournis dans la présente section sont tirés d'un article de R.A. Stutchbury intitulé *Edmonton's One-Stop Shopping for Disaster Assistance* paru dans le *Emergency Preparedness Digest* (1988?, p. 23-25) et d'un rapport préparé par les services sociaux de la ville d'Edmonton intitulé *Report on M.E. Lazerte Victim Assistance Centre*.

8.2 Une tornade frappe Edmonton

L'après-midi du vendredi 31 juillet 1987, l'est d'Edmonton et des comtés de Strathcona, de Leduc et de Wetaskiwin était frappé par des grands vents, de la pluie et des tornades. Vingt-sept personnes sont décédées, et près de 200 personnes ont dû être hospitalisées à cause de blessures. Les dommages aux biens dépassaient 330 millions de dollars, particulièrement dans les secteurs du parc industriel de Sherwood, de Clearview et du parc pour caravanes Evergreen.

8.3 Planification et intervention d'urgence sur les plans municipal, provincial et fédéral

Moins de 24 heures après le passage de la tornade, une première rencontre d'une série de trois avait lieu dans le centre d'opérations d'urgence du gouvernement, qui appartient aux services de sécurité publique de l'Alberta. Des représentants de Protection civile Canada, de divers ministères provinciaux, de la ville d'Edmonton et des comtés de Strathcona et de Leduc se sont rencontrés pour coordonner l'aide aux sinistrés et ont décidé de mettre sur pied des « guichets uniques » d'aide aux sinistrés dans chaque municipalité. (R.A. Stutchbury, *Edmonton's One-Stop Shopping for Disaster Assistance*, EPC Digest, p. 23-25).

Le centre d'aide aux sinistrés d'Edmonton était en fonction 24 heures après l'un des plus importants sinistres à frapper une grande ville canadienne au cours des 25 dernières années et, de l'avis de tous, constituait un exemple de réussite en matière de secours efficace aux sinistrés. On l'utilise en l'espèce comme modèle pour les collectivités qui, après avoir répondu aux besoins de base liés aux SSU, souhaitent transformer leurs Centres d'accueil en centres d'aide aux sinistrés pour aider les sinistrés à entreprendre leur processus de rétablissement.

8.4 Emplacement du centre d'aide aux sinistrés d'Edmonton

La polyvalente M.E. Lazerte, située au nord-est de la ville, **près des zones résidentielles les plus touchées**, est considérée comme une « école communautaire ». Cela signifie que des groupes communautaires peuvent utiliser les installations de l'école, et que le personnel connaît bien les besoins de la collectivité. Il s'agissait d'un choix idéal pour héberger le centre d'aide aux sinistrés d'Edmonton.

8.5 Mise sur pied du centre d'aide aux sinistrés

Le dimanche 2 août, en après-midi, on se réunissait pour répartir les locaux au centre d'aide aux sinistrés. Le personnel du centre s'est regroupé le 3 août à 8 h. Chaque organisme a organisé ses locaux et y a apporté son matériel. L'école a pu fournir des machines à écrire, ainsi que certains meubles comme des tables et des chaises.

À 9 h 15, des représentants de chaque organisme se réunissaient pour confirmer qu'ils étaient prêts. À cette rencontre, chaque organisme décrivait les services qu'il offrirait. Cette étape s'est révélée fort utile puisqu'elle a permis à tous les employés du centre de savoir quels services étaient offerts aux victimes et sinistrés.

Le centre d'aide aux sinistrés a ouvert ses portes peu après, avant 10 h, le 3 août.

8.6 Organismes représentés et services offerts

Les principaux organismes bénévoles et du secteur privé, ainsi que des administrations municipales, provinciales et fédérales étaient présents au centre et offraient les services de base suivants :

Inscription

Les sinistrés qui se présentaient au centre d'aide aux sinistrés devaient d'abord s'inscrire auprès de la Croix-Rouge. Ensuite, un bénévole les accompagnait jusqu'aux services d'information et d'orientation.

Information et orientation

Les services d'Edmonton s'occupaient du service d'information et d'orientation. Leurs rôles incluaient :

- une première évaluation des besoins immédiats et des préoccupations des sinistrés;

- la prestation immédiate d'un soutien émotionnel aux personnes vivant d'intenses réactions émotives;
- la prestation d'information sur les autres ressources communautaires, et l'orientation vers ces ressources. Les sinistrés obtenaient une liste des organismes à visiter ainsi qu'un plan de l'école précisant leur emplacement. Un bénévole les guidait jusqu'au prochain point de service;
- la coordination des services de garde d'enfants;
- les réponses aux demandes téléphoniques.

Hébergement

La Société canadienne d'hypothèques et de logement et l'*Alberta Mortgage and Housing* ont regroupé leurs services pour offrir de l'hébergement aux familles dont la maison avait été détruite ou gravement endommagée. Les deux organismes disposaient d'un certain nombre d'appartements et de maisons de deux et trois chambres à coucher disponibles. Ils ont offert gratuitement ces unités pour une durée d'un mois sans exiger de dépôt en cas de dommages. Des maisons unifamiliales locatives ont été fournies, et les services sociaux de l'Alberta ont offert des bons en argent pour couvrir un mois de loyer. Au total, 124 unités d'habitation ont été attribuées pendant le fonctionnement du centre, la plupart pendant les trois premiers jours.

Aide financière

On a regroupé des représentants d'Emploi et Immigration Canada, de Santé et Bien-être social Canada et des services sociaux de l'Alberta et, à partir du troisième jour, de Consommation et Affaires commerciales et de la commission des accidents du travail. Ces organismes offraient une aide financière aux survivants :

- Le personnel d'**assurance-chômage Canada** inscrivait les demandeurs à l'assurance-chômage – 1 500 personnes se retrouvaient sans travail à la suite de la tornade.
- Le personnel de **Santé et Bien-être social Canada** recueillait les demandes d'allocation des sinistrés et des familles, s'occupait de retrouver les chèques fédéraux perdus, et prenait en note les changements d'adresse pour l'envoi des chèques de pension et des allocations familiales.
- Le personnel de la **commission des accidents du travail de l'Alberta** inscrivait les travailleurs blessés et aidait les sinistrés à recevoir des indemnités, en plus de répondre aux demandes des employeurs.

- Les **services sociaux de l'Alberta** offraient du counselling en situation de crise ainsi que de l'aide financière. Ils étaient en mesure d'émettre, sur place, des chèques et des bons en argent pour couvrir des besoins de base comme l'alimentation, l'habillement, l'hébergement, le transport, les soins médicaux, les articles ménagers et les frais d'inhumation. Toutes les transactions étaient enregistrées dans un ordinateur portable au centre d'aide aux sinistrés.

Services de santé et de counselling

Les services de santé et de counselling étaient offerts par la **commission d'hygiène d'Edmonton** (*Edmonton Board of Health*) avec l'aide de l'**Association de santé mentale de l'Alberta** (*Alberta Mental Health*) et de l'**Association des psychologues de l'Alberta** (*Psychologists' Association of Alberta*). Ces organismes offrent des services de counselling et de santé aux familles qui subissent un stress mental et émotionnel qui ont des répercussions sur leur santé. Les conseillers étaient disponibles pour offrir un soutien émotionnel immédiat ainsi que pour un soutien continu à plus long terme.

Le service était offert dans l'aile de services aux étudiants de l'école M.E. Lazerte. Cette aile inclut une zone d'accueil et cinq bureaux individuels où pouvaient avoir lieu les séances de counselling puisqu'elles offraient suffisamment d'intimité pour garantir la protection de la confidentialité.

Les employés des services sociaux qui s'occupaient de l'information et de l'orientation, ainsi que le personnel des services de santé mentale et de santé publique qui offrait du counselling étaient les principaux responsables du soutien émotionnel du counselling, mais les employés de tous les autres organismes ont constaté qu'ils devaient aussi, dans une certaine mesure, jouer un rôle d'écoute.

Consommation et Affaires commerciales

Le **ministère albertain de la Consommation et des Affaires commerciales** (*Consumer and Corporate Affairs*) offrait un service de counselling et d'éducation des consommateurs aux familles touchées. Ce service incluait :

- des feuilles d'information sur la façon d'embaucher un entrepreneur et sur les plaintes des consommateurs concernant les contrats de rénovation domiciliaire;
- de l'information sur les rapports entre les locataires et les propriétaires et sur la location d'emplacements pour maisons mobiles;
- de l'information sur les différends en matière d'assurance;

- des conseils financiers pour les familles : comment traiter avec les créanciers, les cartes de crédit, les contrats de crédit, la planification en cas de revenu inférieur.

Conseils juridiques gratuits – Un cabinet d’avocats local offrait des conseils juridiques gratuits.

Entreposage – Les victimes de la tornade qui n’étaient pas assurées avaient droit à de l’entreposage gratuit pendant un mois.

Services de sécurité publique de l’Alberta

Quatre agents des services de sécurité publique de l’Alberta ont enregistré 685 demandes d’aide dans le cadre des ententes d’aide financière aux sinistrés. Ces agents, en plus de devoir expliquer l’aide offerte aux sinistrés et remplir les demandes et les déclarations, devaient connaître presque tous les aspects de l’assurance habitation et automobile. Leur tâche était donc beaucoup simplifiée quand un représentant du Bureau d’assurance du Canada venait au centre.

Eau et assainissement d’Edmonton

Un représentant de la division de l’eau et de l’assainissement d’Edmonton était présent au centre pendant toute la durée de l’opération et organisait l’aide offerte par les sociétés de services publics pour répondre aux besoins pressants comme le nettoyage et la désinfection des sous-sols inondés, le nettoyage des terrains, le transport des débris et d’autres éléments.

Organismes bénévoles

- La **Croix-Rouge** s’occupait de l’inscription des sinistrés et fournissait la plupart des employés de soutien administratif : service de renseignements aux entrées, bureau d’inscription et de renseignements, accompagnement des familles sinistrées dans le centre, standardistes, porteurs et messagers dans le centre, fournisseurs pour le dîner, le souper et les collations le 3 août, personnes amicales à l’écoute dans la cafétéria pour que les sinistrés aient quelqu’un avec qui parler en attendant.
- **L’Armée du Salut, la banque alimentaire d’Edmonton et la société des services de secours d’Edmonton** (*Edmonton Food Bank and the Edmonton Relief Services Society*) (*ERSS*) ont regroupé leurs forces. L’Armée du Salut offrait des conseils et orientait les personnes qui avaient besoin d’aliments, d’équipements, de vêtements, etc. vers son propre entrepôt, celui de l’ERSS et la banque alimentaire. Cette méthode permettait de contrôler, dans une certaine mesure, la distribution des biens offerts gratuitement et libérait les entrepôts pour leur permettre d’exécuter les tâches essentielles comme la collecte et la distribution des biens.

- **Deux groupes mennonites** ont offert gratuitement leurs services pour le nettoyage, la réparation ou la reconstruction.
- **Organismes privés.** Le Bureau d'assurance du Canada a affecté gratuitement un représentant au centre du deuxième au cinquième jours pour répondre aux nombreuses questions des sinistrés à propos des assurances.

Services supplémentaires. D'autres services attentionnés ont été offerts pour aider les victimes de la tornade à faire face au traumatisme.

- **Garderie pour enfants** – Une garderie a été ouverte pour les enfants par un superviseur des services sociaux d'Edmonton avec l'aide de bénévoles de la Croix-Rouge. Bon nombre de parents ne souhaitaient pas être séparés de leurs enfants, mais, quand ils devaient visiter les divers organismes, ils n'avaient pas à se préoccuper de leurs enfants.
- **Salle de réunion du personnel et d'information des médias** – Ces deux salles se sont révélées fort utiles et devraient être considérées comme des éléments essentiels de tout centre mis sur pied. Elles permettaient aux employés de se reposer à l'écart de la frénésie en plus de faciliter la collaboration avec les médias.
- **Affaires publiques** – Les employés des services municipaux et provinciaux des affaires publiques devaient donner des entrevues, répondre aux questions, et accorder ou non la permission de filmer les opérations du centre.
- **Représentante du personnel de l'école** – Une représentante du personnel de l'école, dont la principale tâche consistait à coordonner les activités communautaires au sein de l'école, était disponible pour toute la durée de l'ouverture du centre. Elle avait accès à toutes les parties de l'école, en plus de pouvoir rappeler des préposés surnuméraires, et elle avait l'énergie et la capacité de prévoir bon nombre des besoins et d'y répondre avant même que l'on ait eu le temps de les exprimer. Son accès aux installations de l'école nous a permis d'utiliser un photocopieur (on a imprimé de 15 000 à 20 000 feuilles de papier) ainsi qu'un système de traitement de texte. On s'est servi de ce système pour élaborer un répertoire du centre, des feuilles de renseignements à l'intention des sinistrés, etc., ainsi que pour les modifier.

Autres organismes qui pourraient aussi participer aux activités d'un centre d'aide aux sinistrés – Comme chaque sinistre est différent, d'autres organismes pourraient aussi devoir être présents au centre d'aide aux sinistrés, comme un fournisseur de gaz naturel, une compagnie de téléphone, la société d'hydroélectricité, le Bureau d'éthique commerciale, Postes Canada, etc.

(6) Gestion et exploitation du centre d'aide aux sinistrés

- a) **Gestion du centre d'aide aux sinistrés** – Le centre d'aide aux sinistrés a été géré conjointement par le directeur des services sociaux de la ville d'Edmonton, qui est aussi le directeur des SSU, et un employé des services de sécurité publique de l'Alberta.
- b) **Rencontre opérationnelle avant l'ouverture du centre** – Comme le centre doit être mis sur pied très rapidement, la rencontre entre les employés qui a eu lieu juste avant l'ouverture du centre était essentielle puisque les responsables des renseignements et de l'orientation n'auraient pu faire leur travail si les divers organismes ne leur avaient pas fait part de leurs rôles.
- c) **Réunions quotidiennes du personnel – Chaque jour, à 15 h, on organisait une réunion du personnel à laquelle participaient des représentants de chaque organisme. Ces réunions permettaient :**
- d'échanger des renseignements sur les politiques des organismes;
 - de transmettre des renseignements sur les nouvelles ressources ou les nouveaux services;
 - de régler les problèmes;
 - de présenter des statistiques.

8.7 Recommandations pour l'exploitation future de centres d'aide aux sinistrés

Le 17 août, on organisait une séance d'information opérationnelle, ainsi qu'une réception organisée par la ville pour les bénévoles. Voici quelques recommandations formulées à ce moment concernant la planification future d'un centre d'aide aux sinistrés :

- il faut discuter avec les participants et les organismes de la durée des services ainsi que des règles, afin de s'assurer que tous les comprennent clairement;
- il faut étudier en détail les systèmes de communication internes afin de limiter l'énergie et le temps perdus à communiquer avec les diverses sections du centre;
- on doit planifier plus précisément les services de garde d'enfants, y compris l'équipement requis, le personnel (adultes ayant reçu une formation adéquate) et la consignation du nom et de l'âge des enfants dont on s'occupe, du nom de leurs parents ou tuteurs, de l'endroit où l'on peut joindre les parents, au besoin, et des antécédents médicaux pertinents des enfants;
- les services sociaux doivent être responsables de la gestion des bénévoles au centre

et doivent prévoir les postes à combler et trouver des candidats chez les bénévoles;

- on doit concevoir un système de présentation de statistiques afin que l'on dispose de relevés et d'un aperçu de l'utilisation aux fins de la planification future et des rapports de suivi. Les directives et les formulaires doivent demeurer simples et uniformes pour tous les organismes;
- on doit mettre sur pied un système de relevé des dépenses afin de pouvoir vérifier les dépenses et faciliter la planification future;
- le centre d'aide aux sinistrés doit être situé le plus près possible des zones touchées par le sinistre;
- la ville d'Edmonton doit être clairement désignée comme responsable de la coordination des activités du centre (particulièrement pertinent dans le cas des relations entre la ville et les organismes provinciaux);
- si plus d'un centre d'aide aux sinistrés est mis sur pied, on doit établir des systèmes parallèles ainsi que des systèmes d'intercommunication entre eux pour être mieux en mesure de connaître le nombre de sinistrés et d'entreprises qui obtiennent des services (toutes les expériences devraient permettre d'améliorer la planification). (*Je soulignerais aussi l'importance de l'uniformité des services offerts, des politiques et des procédures opérationnelles.)

Chapitre 9

Service de centres d'accueil

Les Centres d'accueil comme Centres de ressources pour les familles

9.1 Introduction

Les graves accidents de transport, comme les écrasements d'avion ou les accidents de train, d'autobus ou de métro, les explosions industrielles majeures ou les accidents comme le naufrage de la plate-forme pétrolière Ocean Ranger, l'explosion de la mine Westray ou les catastrophes d'origine humaine comme l'écrasement de l'avion d'Air India, le massacre de Montréal, l'explosion criminelle à la mine Giant à Yellowknife, et le massacre de la famille Ghakal entraînent de nombreux décès et suscitent de vives réactions de stress chez les familles et amis des personnes décédées. Dans le cas de certains sinistres, comme le sinistre de l'Ocean Ranger, d'Air India, de la mine Westray, de l'accident d'autobus de Saint-Bernard-de-Beauce et de Swiss Air, la

famille et les amis ont dû attendre plusieurs jours voire des semaines avant que les secouristes ne retrouvent le corps des personnes décédées. Dans certains cas, il a fallu plusieurs mois pour identifier les corps retrouvés en raison d'un processus complexe d'identification par l'ADN (Swiss Air).

Quand de telles tragédies se produisent, il est important de mettre sur pied le plus tôt possible un Centre d'accueil central ou du soutien émotionnel, et d'autres services personnels importants peuvent être offerts aux parents et amis des personnes :

- disparues et en attente d'être secourues;
- disparues et présumées mortes;
- mortes et qui n'ont pas encore été retrouvées;
- mortes et qui n'ont pas encore été identifiées.

9.2 Le Centre de ressources pour les familles de la mine Westray

Le samedi 9 mai 1992, une explosion à la mine de charbon Westray à Pictou County en Nouvelle-Écosse tuait 26 mineurs. Tout de suite après l'explosion, un Centre de ressources pour les familles a ouvert ses portes et répondait aux parents et amis inquiets qui voulaient savoir ce qui était arrivé à leurs proches. Le Centre d'accueil était situé dans une salle communautaire au-dessus de la caserne de pompier de Plymouth. Plusieurs organismes avaient offert du personnel pour le Centre de ressources pour les familles : un psychologue d'un hôpital local, des membres du clergé, des employés des services sociaux d'urgence et des bénévoles de la Croix-Rouge. Le dimanche 10 mai, on retrouvait le corps de 11 mineurs. Le Centre de ressources pour les familles est demeuré ouvert pendant huit jours au total et, après ce délai, on a abandonné la recherche des 15 autres mineurs, qu'on a présumé morts, parce que d'autres explosions risquaient de survenir, et la mine risquait de s'effondrer. Les corps de ces mineurs n'ont toujours pas été retrouvés.

9.2.1 La principale fonction d'un Centre de ressources pour les familles est d'offrir un soutien mutuel

La principale fonction d'un Centre de ressources pour les familles consiste à :

- regrouper les familles et leur permettre de vivre un deuil dans un environnement sûr *en désamorçant une partie du traumatisme grâce au soutien mutuel*;
- aider les personnes touchées à se rendre compte que d'autres personnes vivent la même chose qu'elles;
- discuter des préoccupations de tous : comment communiquer avec les responsables de la recherche et de l'identification des corps, les représentants des entreprises ou

du gouvernement, les médias et le grand public;

- informer les personnes touchées de ce que l'on a prévu pour elles dans les heures et les jours à venir;
- faciliter l'accès à l'information et aux services de soutien;
- offrir un environnement où leurs expériences traumatisantes semblent normales compte tenu des circonstances.

9.2.2 Planification du Centre de ressources pour les familles

Dans le cadre du processus de planification des mesures d'urgence, les services sociaux d'urgence doivent prévoir l'organisation et la gestion de Centres de ressources pour les familles. Le SCA qui s'occuperait habituellement de l'organisation et de la gestion des Centres d'accueil serait aussi responsable de la gestion du Centre de ressources pour les familles qui offrirait les services suivants :

- **Service d'alimentation** – préparer des repas, des collations et des boissons dans le centre, ou les faire préparer ailleurs;
- **Hébergement de secours** – organiser l'hébergement des familles vivant à l'extérieur de la zone où a eu lieu la catastrophe;
- **Inscription et renseignements** – mettre sur pied un bureau central d'inscription et de renseignements qui répondra aux demandes;
- **Services personnels :**
 - offrir du réconfort et du soutien émotionnel aux personnes touchées;
 - s'assurer que les familles endeuillées peuvent obtenir du soutien de la part de membres du clergé ou d'autres services de soutien;
 - détecter les familles endeuillées qui sont à risque;
 - offrir du soutien émotionnel ou orienter les personnes touchées vers des services semblables près de leur domicile.
- **Services de santé**

Offrir les services de santé de base aux membres des familles qui ont subi un choc physique ou qui ont besoin de soins médicaux. Dans le cas du Centre de ressources pour les familles des victimes de la catastrophe de Swiss Air, qui était situé dans

l'hôtel Lord Nelson à Halifax, les services de santé de la Nouvelle-Écosse avaient mis sur pied un centre de soins de santé où les membres des familles des victimes pouvaient obtenir une aide médicale.

- **Autres services de soutien communautaires**

Selon les circonstances, d'autres groupes communautaires d'intervention d'urgence, comme la police et les agents d'information de la collectivité peuvent devoir aider les familles.

9.2.3 Organisation et exploitation d'un Centre de ressources pour les familles

Planification et formation

Pour pouvoir réagir rapidement, efficacement et de façon adéquate, on doit élaborer à l'avance un plan de service pour le Centre de ressources pour les familles, et former le personnel à l'avance.

Planification conjointe

Le Centre de ressources pour les familles est mis sur pied par le directeur des SSU avec l'aide du comité de planification des SSU et des coordonnateurs de chacun des services, en collaboration avec la police, le service d'incendie, le coroner ou le personnel hospitalier, les membres du clergé et tout autre organisme communautaire pertinent d'intervention d'urgence. On a constaté, par le passé, que la planification conjointe était essentielle pour :

- établir la légitimité des activités, et obtenir l'approbation et le soutien des autorités pertinentes;
- éviter le chevauchement des fonctions et des interventions en définissant les rôles et responsabilités;
- devenir un point central pour la diffusion de renseignements et les activités de soutien.

9.2.4 Directives opérationnelles générales pour les Centres de ressources pour les familles

Les directives qui suivent, établies par les équipes d'anciens Centres de ressources pour les familles à partir de leurs expériences, offrent des conseils pratiques sur la façon de mettre sur pied un Centre de ressources pour les familles :

Accueil

On doit rencontrer les familles de l'extérieur de la ville à leur lieu d'arrivée et les amener jusqu'au lieu d'accueil. Quand les familles se présentent au Centre de ressources pour les familles, on affecte un ou plusieurs employés des Services personnels à chaque famille ou à son représentant. Ces employés accompagnent les familles tant qu'elles en ont besoin, au moins jusqu'à ce qu'elles aient pris des dispositions pour les funérailles.

Inscription

Les familles doivent s'inscrire à leur arrivée et fournir leur nom, adresse, numéro de téléphone et préférences religieuses, en plus de fournir le nom de l'être cher décédé.

Information sur les victimes

On a constaté, par le passé, qu'il est préférable que les membres de la famille soient les premiers à apprendre, d'un responsable délégué (par le bureau du coroner, la police ou un autre organisme) l'état d'un être cher. Les familles qui l'apprennent des médias ou qui découvrent que les médias l'ont su avant elles sont profondément blessées.

Si l'être cher est vivant, la famille devrait être transportée à l'hôpital. Un employé des Services personnels pourrait escorter la famille jusqu'à l'hôpital où une autre équipe de soutien l'attendrait pour lui offrir de l'aide.

Les familles des victimes décédées devraient avoir accès à de l'aide tout au long du processus douloureux au cours duquel elles devront répondre à des questions, prendre des dispositions pour les funérailles et, dans certains cas, identifier le corps de la victime et récupérer ses effets personnels.

Les familles doivent être tenues au courant le plus possible. Si elles retournent chez elles parce qu'il faut du temps pour trouver la personne manquante, on doit les informer quotidiennement. Des nouvelles fréquentes les aideront à faire face à l'incertitude.

Autres services utiles

Si possible, mettre à la disposition des familles des salles où elles pourront exprimer leur peine en privé. Leur fournir des téléphones afin qu'elles puissent communiquer avec parents et amis. Préparer une liste des salons funéraires des villes où vivaient les victimes. Certaines familles de l'extérieur de la localité où le sinistre a eu lieu pourraient avoir besoin d'aide pour les dispositions funéraires et le transport.

Quand des familles doivent subir de longues heures d'attente parce que les recherches, le sauvetage, la récupération des corps et leur identification prend du temps, on peut leur

offrir des aliments et des boissons dans des installations à l'atmosphère familiale pour les aider à se détendre et à se préparer à la longue attente.

Faire face aux réactions de deuil prononcées

Les superviseurs des Services personnels peuvent passer en revue, avec tous les employés qui offrent des services aux personnes en deuil, les directives actuelles concernant les premiers soins psychologiques de base, fournis dans le manuel sur les Services personnels. On trouve aussi, dans ce manuel, dans la section sur les services de soutien aux personnes en deuil, deux articles : l'un décrit les réactions de deuil, l'autre décrit les expériences d'une équipe de soutien aux personnes en deuil qui a travaillé auprès de la famille de 39 élèves d'une école secondaire décédés dans un accident d'autobus.

Suivi du soutien aux personnes en deuil

On devrait offrir un suivi aux familles et personnes qui semblent avoir de la difficulté à entamer le processus de deuil. Comme certaines familles vivent parfois très loin du lieu du sinistre (par exemple dans le cas d'accidents d'avion, de train ou d'autobus), on doit communiquer avec les organismes de services sociaux de leur localité pour leur transmettre des renseignements afin de leur permettre d'aider ces familles.

Personnes manquantes et corps disparus

Dans le cas de certains sinistres, comme le naufrage de la plate-forme pétrolière Ocean Ranger, l'écrasement de l'avion d'Air India et de l'explosion de la mine Westray, il arrive qu'on ne retrouve pas des corps. Dans ces cas, l'absence de preuves concrètes du décès de l'être cher peut retarder le processus de deuil. Les familles dont les êtres chers sont disparus et présumés morts auront besoin de davantage de soutien et de réconfort pendant la période d'attente pour pouvoir entamer le processus de deuil et le vivre jusqu'au bout. Pour obtenir des renseignements sur l'aide immédiate et les services de démarche active, consulter la section sur les personnes portées disparues du manuel sur les Services personnels.

Chapitre 10

Formation

10.1 Responsabilités en matière de formation

Le directeur des services sociaux d'urgence ou toute autre personne ou tout organisme compétent doit s'assurer que le personnel du Service de centre d'accueil (SCA) reçoit de la formation.

10.2 Programme de formation

Le contenu du programme de formation du personnel du SCA doit inclure les éléments suivants :

(1) Orientation de la planification communautaire de l'intervention d'urgence

- Une brève présentation des sinistres naturels et d'origine humaine et des menaces les plus courantes auxquelles la collectivité fait face.
- Une brève explication des rôles et responsabilités de chaque ordre de gouvernement (municipal, provincial et fédéral) en matière d'intervention d'urgence, et des rapports hiérarchiques entre eux.
- Une description plus détaillée de la structure d'intervention d'urgence à l'échelle municipale incluant une description des rôles et responsabilités de chaque organisme municipal d'intervention d'urgence comme les services de police, d'incendie et de santé, les travaux publics, les services sociaux d'urgence, les services de transport, de communication et d'information, etc.
- Une explication des rôles et responsabilités du coordonnateur municipal de la planification d'urgence, du centre municipal des opérations d'urgence et du Centre d'opérations des SSU (**voir l'appendice T pour un glossaire des services sociaux d'urgence**).

(2) Objectif et rôle des services sociaux d'urgence

- Une explication des cinq services sociaux d'urgence et de leurs rôles et responsabilités en cas de sinistre.

(3) Le Service de centres d'accueil (SCA)

- Objectif
- Rôles et responsabilités avant, pendant et après un sinistre
- Organisation et exploitation

(4) L'organisation d'un SCA

- Description des postes des employés et du superviseur du SCA avant, pendant et après un sinistre. Description des rôles et responsabilités des organismes qui soutiennent les mesures des SSU dans les Centres d'accueil, ainsi que la prestation de premiers soins, de services de santé publique et de services de transport.

(5) Le recensement et le répertoire des installations qui peuvent offrir le SCA

- Objectif du recensement et du répertoire des installations qui peuvent offrir le SCA.
- Relevés du recensement des installations qui peuvent servir de SCA – explication de leur utilisation, de la façon de les constituer et les tenir à jour.

(6) Gestion d'un Centre d'accueil

- Directives générales
- Listes des mesures à prendre en priorité
- Directives opérationnelles

(7) Rôles multiples des Centres d'accueil

(8) Le plan du SCA

- Alerte et mobilisation
- Mesure à prendre après la mobilisation
- Succession hiérarchique
- Procédures d'exploitation

Chapitre 11

Plan du Service de centres d'accueil

11.1 Responsabilités en matière de planification

Pour pouvoir répondre rapidement aux besoins des victimes d'un sinistre, le Service de centres d'accueil (SCA) doit disposer d'un plan écrit qui peut être mis en place de façon organisée et coordonnée dès que le sinistre survient.

Le plan du SCA est élaboré par le gestionnaire du SCA et le comité de planification. Une fois rédigé, il est joint en annexe au plan d'intervention des SSU, qui fait partie, pour sa part, du plan communautaire général d'intervention d'urgence. On peut ainsi consulter le plan du SCA en même temps que ces autres plans.

11.2 Quelques caractéristiques du plan

Le plan du SCA doit être clair, concis, concret et à jour. Il doit être suffisamment souple pour permettre aux employés sur place d'improviser et d'apporter des modifications pour faire face aux situations qui évoluent. Les planificateurs du SCA doivent tenter, dans le cadre du processus de planification de l'intervention d'urgence, de prévoir les problèmes types qui pourraient survenir au sein du SCA en cas d'urgence et élaborer des solutions possibles.

11.3 Contenu du plan

Les renseignements qui suivent peuvent être utilisés comme guide pour rédiger le plan du SCA. Chaque grand titre est associé à une brève explication et, au besoin, des annexes sont jointes :

(1) Appellation et date

Le plan doit posséder une appellation qui permet de le distinguer des autres plans.

(2) Objet

Un énoncé qui fournit l'objectif du plan.

(3) Organisation et pouvoirs hiérarchiques

Un énoncé sur l'organisme et les liens hiérarchiques, et des annexes qui fournissent des détails :

- organigrammes;
- succession hiérarchique et remplaçants.

(4) Application du plan

Des détails précis sur les situations où le plan doit être appliqué, et sur les personnes qui doivent le faire.

(5) Procédures d'alerte

Un énoncé détaillé fourni dans les annexes, par exemple :

- l'organisme responsable de l'alerte doit prévoir des remplaçants et les degrés d'intervention des organismes et des personnes;
- les procédures de diffusion d'alerte ou de rappel doivent prévoir une méthode de rechange.

(6) Ressources

Un énoncé qui décrit en détail, dans les annexes, les ressources requises, comme :

- **Le personnel**

Nom, adresse et numéros de téléphone* de tous les employés formés du SCA et leur affectation. Ne pas oublier que du personnel d'appoint pourrait être requis si les premiers employés d'intervention devenaient épuisés.

- **Les installations du SCA**

Adresse et numéros de téléphone de toutes les installations que vous pensez utiliser comme Centres d'accueil. Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone¹ des personnes qui ont accès à ces installations.

- **Le matériel et l'équipement**

Le matériel et l'équipement (liste de vérification de tout le matériel et l'équipement

¹ Numéros de téléphone à domicile et au travail.

du SCA (**voir l'appendice E**)) et leur emplacement. Nom, adresse et numéros de téléphone* des personnes qui y ont accès.

- **Télécommunications**

Nom, adresse et numéros de téléphone* des personnes ou des organismes qui ont accepté d'aider le SCA pour les communications (radio amateur, clubs de radio BP (CB), compagnie de téléphone, service de messagerie).

- **Services de communication multilingues et autres**

Nom, adresse et numéros de téléphone* et caractéristiques des personnes qui ont accepté d'offrir des services de communication spécialisés. Ces services font partie du plan d'intervention général des SSU et peuvent être offerts au besoin.

(7) Formation

Un énoncé qui précise, en détail, dans une annexe :

- qui est responsable du programme de formation du SCA;
- l'endroit et le moment où la formation sera offerte.

(8) Mise à l'essai du plan

Un énoncé accompagné d'une annexe qui précise :

- qui est responsable de la mise à l'essai du plan;
- à quelle fréquence le plan fera l'objet d'une mise à l'essai.

(9) Examen et mise à jour

Cette section doit décrire les méthodes d'examen et les procédures de mise à jour du plan du SCA. On doit absolument mettre à jour chaque année le nom, l'adresse et le numéro de téléphone des membres des équipes d'intervention du SCA.

N'oubliez pas que le plan doit être adapté aux ressources et besoins particuliers de votre collectivité.

11.4 Accord écrit

Un protocole d'accord écrit doit faire l'objet de négociations avec les organismes qui ont accepté d'offrir du personnel, des installations ou de l'équipement pour soutenir ou

exploiter le SCA.

11.5 Accords d'aide mutuelle

On recommande que les collectivités adjacentes concluent entre elles des accords d'aide mutuelle pour s'assurer de pouvoir s'aider rapidement et efficacement les unes les autres en cas d'urgence. L'organe directeur de chaque collectivité doit approuver ces accords.

11.6 Mise à l'essai du fonctionnement du SCA

Une fois que l'on a élaboré le plan du SCA, que l'on a recruté et formé des employés et que l'on a situé l'équipement et le matériel, il est temps de mettre à l'essai les procédures et les plans d'intervention opérationnels et organisationnels, et de vérifier le rendement des employés. Pour ce faire, l'une des meilleures méthodes consiste à organiser une série d'exercices qui permettent non seulement de mettre à l'essai le plan, mais aussi de renforcer la formation offerte au préalable aux employés. Les premiers exercices doivent se faire sur papier. Les employés du SCA affectés à un Centre d'accueil peuvent y participer. Ils doivent être suivis par d'autres exercices d'une ampleur et d'une portée plus importantes qui touchent les cinq services sociaux d'urgence. Ces exercices doivent être coordonnés par le directeur des services sociaux d'urgence. Ils permettent de faire ressortir les forces et les faiblesses d'un plan et de déterminer si les services, dans leur état actuel, peuvent atteindre leurs objectifs, en plus de permettre d'établir la pertinence de la définition des postes et du personnel qui y est affecté. À la suite de chaque exercice, on devrait organiser une évaluation avec les employés.

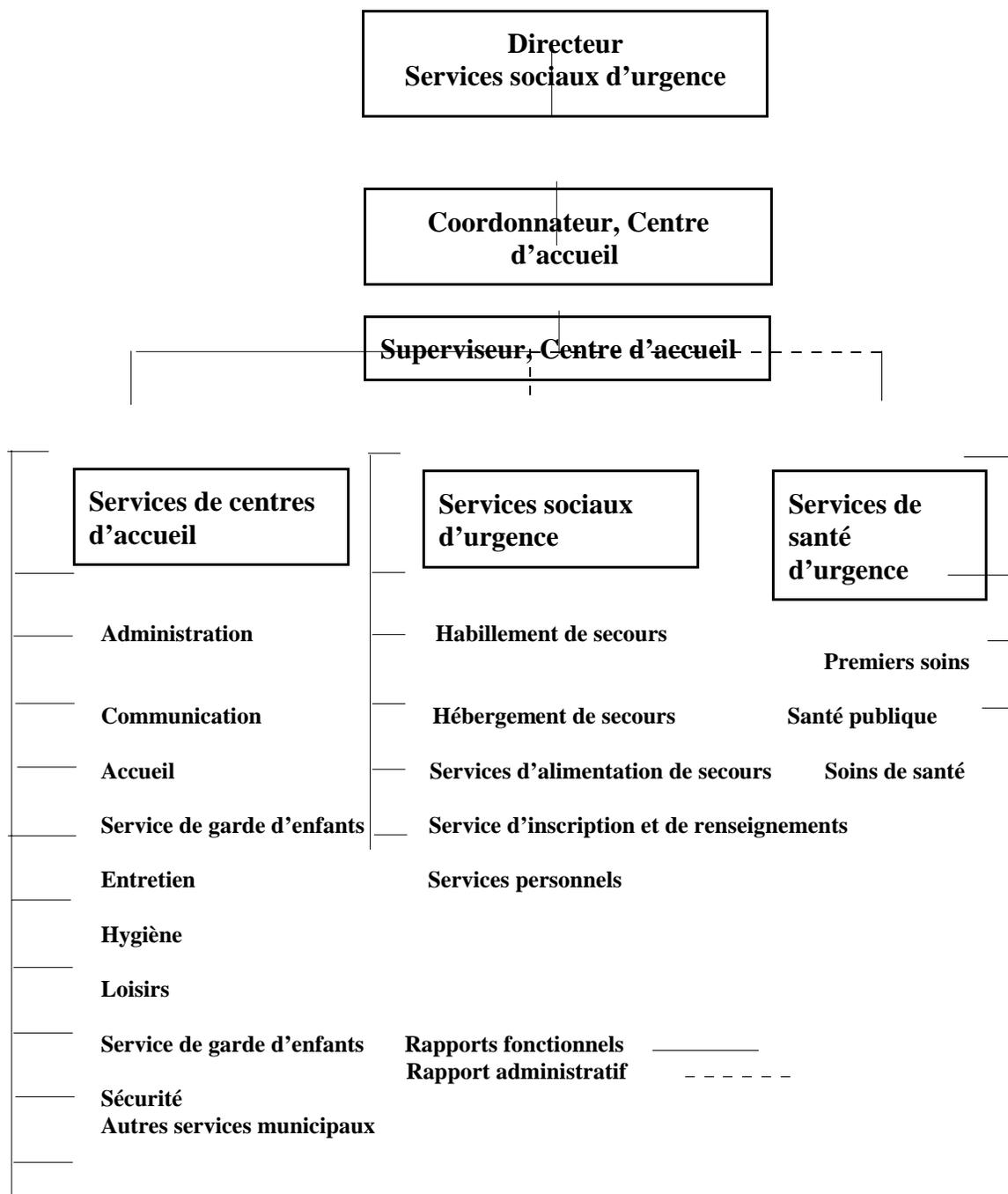
11.7 Distribution du plan

Les responsables de la planification d'urgence négligent souvent la distribution du plan. Un plan d'urgence est inutile s'il n'y a que les personnes qui l'ont rédigé qui en connaissent les détails.

Pour faciliter la coordination et la coopération en cas d'urgence, le contenu du plan du SCA devrait être diffusé à tous les organismes d'intervention d'urgence pertinents qui pourraient participer à son exécution ou être touchés, comme le service de police, d'incendie et de santé, la commission scolaire, etc. Si l'on veut pouvoir atteindre les résultats escomptés au moment d'appliquer le plan, on doit absolument le distribuer aux parties touchées.

Appendice A

**SERVICE DE CENTRES D'ACCUEIL
ORGANIGRAMME**



Matériel et équipement requis par le Service de centres d'accueil sur les lieux d'opération

1. Centre d'accueil

Pour que le Centre d'accueil soit prêt à recevoir des sinistrés ou des personnes évacuées, et pour que les employés du SCA soient en mesure d'administrer et de gérer les installations, on doit disposer du matériel et de l'équipement suivants :

1.1 Fournitures de bureau

- panneaux pour chacun des cinq SSU *
- panneaux de direction et autres*
- couvre-chefs, insignes, vestes, étiquettes d'identification et (ou) brassards*
- chaises ou bancs
- bureaux ou tables
- papier, crayons*, stylos, trombones, élastiques
- agrafeuses et agrafes
- marqueurs à pointe de feutre (différentes couleurs)
- livres de bord – voir l'appendice D**
- formules de message (notes de service)
- formulaires du Centre d'accueil – voir l'appendice H**
- classeurs et index de classement
- enveloppes ou boîtes pour envoyer les formulaires
- ruban adhésif cellulosique, ruban-cache, ciseaux et punaises
- téléphones (ordinaire et cellulaire), télécopieur
- ordinateur, imprimante, modem, courrier électronique, photocopieur
- tableau à feuilles, planchettes à pince*
- fiches (20,5 cm x 12,5 cm)

* Ces articles font partie de la trousse du Centre d'accueil

** Les formulaires peuvent être reproduits sur place

Remarque : la plus grande partie du matériel et de l'équipement devra être achetée sur place.

1.2 Hygiène personnelle

- savon, serviettes et débarbouillettes
- peignes et brosses

- brosses à dents et dentifrice
- serviettes sanitaires et tampons
- trousse de rasage, rasoirs et crème à raser
- gobelets jetables
- désodorisant

1.3 Entretien

- balais, vadrouilles, éponges, seaux ou chaudières
- eau de Javel, désinfectant et purificateur d'air
- sacs à ordures (grands, moyens et petits), papier hygiénique
- corbeilles à papier
- poubelles à couvercle hermétique
- conteneurs à ordures commerciaux

1.4 Fournitures pour bébés

- couches jetables ou autres
- lait ou lait maternisé
- poudre pour bébés, crèmes et onguents
- biberons et tétines, chauffe-biberon
- aliments pour bébés
- draps, couvertures et piqués
- couchettes portatives

1.5 Matériel d'urgence

- lampes de poche (piles)
- lanternes (électriques)
- génératrice de secours
- radios à piles et piles
- système d'intercommunication portable*
- extincteurs

1.6 Articles de loisirs

- jeux de cartes
- petits jouets pour les enfants
- jeux et livres à colorier
- livres et revues

1.7 Outils et matériel

- pelle, hache
- tournevis et vis
- scie, marteau, clous
- corde*, ficelle*
- clé
- sifflet*

1.8 Trousse et manuel de premiers soins*

1.9 Identification

- brassards*, affiches*
- vestes (couleurs fluorescentes)*, étiquettes d'identification*

2. Articles supplémentaires

On doit se procurer sur place les articles supplémentaires requis pour le fonctionnement des Centres d'accueil.

Trousses du Centre d'accueil

1 Trousses du Centre d'accueil

La trousse du Centre d'accueil prend la forme d'un coffre de contreplaqué contenant les formulaires, la papeterie et le matériel de base requis pour mettre sur pied et offrir les cinq services sociaux d'urgence au sein d'un Centre d'accueil.

2 Emplacement des troussees et accès en cas d'urgence

Il existe au pays un nombre limité de troussees de Centre d'accueil situées dans des endroits stratégiques. En cas d'urgence, les autorités provinciales peuvent les obtenir et les utiliser en vertu des accords conclus concernant le matériel appartenant au gouvernement fédéral.

Les directeurs des services sociaux d'urgence des provinces et des territoires peuvent se procurer une trousse de Centre d'accueil à des fins de démonstration et de formation. Pour obtenir plus de renseignements sur les troussees de Centre d'accueil ainsi que l'équipement et le matériel, on peut écrire au directeur provincial ou territorial des services sociaux d'urgence par l'entremise du ministère provincial ou territorial des services sociaux.

3 Contenu de la trousse

Brassard	(rouge, recouvert de nylon, ajustable, largeur : 4 po, longueur : 18 po, fermeture Velcro) 25 dans chaque trousse
Pincés à papier	(de type Bulldog, longueur : 65 mm) 10 par trousse
Pincés à papier	(de type Gem, longueur : 30 mm, boîte de 100 pincés) 1 boîte par trousse
Planchette à pince	(en Masonite, longueur : 15 po (390 mm)) 2 par trousse
Panséments	(premiers soins, tampon de pansément de 4 po x 3 ½ po) 4 par trousse
Trousse de premiers soins	(polyvalente, de type « B ») 1 trousse
Formulaires, imprimés	(fichés de demande de renseignements, ensemble de 3, carbone interfolié) 750 par trousse
Formulaires, imprimés	(fichés d'inscription, série de 3, carbone interfolié) 500 par trousse

Comprimés d'Halazone	(pour la purification de l'eau uniquement, ne pas consommer par voie orale, bouteille de 100) 1 bouteille par trousse
Manuels	(habillement de secours, hébergement de secours, Service d'alimentation de secours, inscription et renseignements, Services personnels, trousse du Centre d'accueil en opération) 1 exemplaire de chaque par trousse
Marqueurs	(tubes marqueurs, noirs, encre imperméable) 2 par trousse
Marqueurs	(tubes marqueurs, rouges, encre imperméable) 2 par trousse
Mégaphone	(fonctionnement à piles, portée de 600 verges, appareil de sonorisation.* L'utilisateur doit fournir les piles. Le type de piles requis ainsi que la quantité requise sont inscrits au pochoir sur le dessus de la boîte de la trousse du Centre d'accueil) 1 par trousse
Étiquettes d'identification	(étiquettes adhésives, 4 po x 2 po, paquet de 102) 1 par trousse
Crayons	(utilisation générale, boîte de 10) 1 boîte par trousse
Aiguiseur à crayons	1 par trousse
Poinçon à main	(pour percer un trou rond, 1/4 de pouce (6,35 mm) 1 par trousse
Corde	(polypropylène, tors ordinaire, 3 torons, diamètre : 3/8 de pouce, jaune) 200 pieds
Élastiques	(assortiment) 1 paquet
Ciseaux	(ciseaux ordinaires de type industriel ou domestique, 6 po (150 mm) 1 par trousse
Ensemble de panneaux	Assortiment de 60 panneaux dans les deux langues. Tous les panneaux ont 14 po x 30 po, sauf les flèches qui ont 9 po x 30 po. Fond orange fluorescent, lettres noires. Inscription et quantités : habillement : 2, hébergement : 2, alimentation : 2, inscription et renseignements : 2, Services personnels : 2, accueil : 1, flèches : 8, premiers soins : 2, renseignements : 2, femmes : 2, hommes : 2, gestionnaire : 1, entrée interdite : 2, entrée : 1, sortie : 1, et quatre panneaux vierges.) 1 ensemble par trousse
Agrafeuse	(pour le papier, agrafeuse de bureau, agrafes – têtes : 1/2 pouce, branches : 1/4 de pouce, possibilité de l'utiliser comme agrafeuse-cloueuse) 1 par trousse

Agrafes	(pour le papier, agrafe de bureau, tête : ½ pouce, branches : 1/4 de pouce, nombre-guide : 13. Boîte de 5 000) 1 boîte par trousse
Ruban adhésif	(ruban-cache adhésif autocollant, rouleau de 60 verges – 55 mètres) 2 rouleaux par trousse
Punaises	(cuivrées, longueur : 5/16. Boîte de 144) 1 boîte par trousse
Ficelle	(coton non poli, tube d'une livre) 1 tube par trousse
Vestes	(vestes de sécurité en nylon recouvertes de vinyle et à l'épreuve des intempéries. Couleur rouge-orange fluorescent. Côtés ouverts avec sangles ajustables. Fermeture à boutons pression sur le devant. Taille unique.) 6 par trousse
Sifflet	(sifflet d'arbitre) 1 par trousse

Service de centres d'accueil

Registre des activités

Centres d'accueil

Normes en matière d'hygiène

Le recensement des places dans le Centre d'accueil doit tenir compte des normes d'hygiène minimales suivantes afin que les occupants bénéficient d'un milieu où le risque de propagation des maladies transmissibles est réduit au minimum.

1. Normes de ventilation

La ventilation des locaux est un facteur important dans l'évaluation de la zone habitable. Dans la mesure du possible, il faut allouer 17 mètres cubes (600 pieds cubes) par personne. Les plafonds hauts de plus de 3 mètres (10 pieds) procurent l'espace de ventilation requis, p. ex., les salles de classe, les gymnases ou les salles paroissiales.

2. Normes sanitaires

- Installations sanitaires pour 100 personnes :
 - cinq toilettes
 - six lavabos.
- Les installations avec douches sont les plus avantageuses. L'hygiène personnelle contribue au bon moral des gens.
- On doit fournir aux occupants leurs propres savons et serviettes ou tout au moins du savon liquide et des serviettes de papier. Les occupants devraient garder leurs propres pains de savon puisque l'usage commun de pains de savon augmente les risques de contagion de maladies de peau.

3. Normes d'approvisionnement en eau

Pour tous les usages – boire, se laver et cuisiner – il faut prévoir, dans un Centre d'accueil, un approvisionnement moyen d'eau :

- d'environ 46 litres (10 gallons) par personne par jour; au moins 23 litres (5 gallons);
- une personne a besoin en moyenne de deux litres d'eau par jour pour boire;
- on peut contrôler l'utilisation des douches pour réduire la consommation d'eau.

4. Poussière

- Il faut huiler les parquets de bois tendre pour réduire la poussière. On doit non pas balayer à sec, mais plutôt nettoyer quotidiennement les planchers à l'aide d'une vadrouille humide et d'un produit de dépoussiérage.
- les planchers de béton doivent être nettoyés tous les jours à l'eau chaude savonneuse.

5. Allocation de l'espace pour les aires de sommeil

Si les installations accueillent des personnes pour la nuit, on doit suivre les directives suivantes pour éviter la propagation de maladies transmissibles :

- Dans l'allocation de l'espace pour les aires de sommeil, on doit tenter de conserver une distance de deux mètres (six pieds) entre le centre de chaque lit, couchette ou sac de couchage. On sait qu'une telle distance permet de réduire grandement la propagation des infections respiratoires. Si l'espace est limité, on peut placer les lits tête à pied pour pouvoir maintenir cette distance.
- On doit prévoir la surface de plancher suivante pour le sommeil : adultes : 1,5 X 2,5 (3,75 mètres carrés), enfants : 1,5 X 1,8 (2,7 mètres carrés).

Protocole d'entente concernant la transformation d'un édifice en Centre d'accueil par les services sociaux d'urgence de Collegeville

1. Introduction

La municipalité de Collegeville reconnaît que des urgences peuvent survenir et forcer un grand nombre de personnes à quitter leur maison et à utiliser temporairement des établissements d'hébergement d'urgence comme des écoles, des églises, des salles communautaires, des arénas, des auditoriums et d'autres installations publiques ou privées.

2. Mandat

En vertu du règlement municipal n° 52-84 de Collegeville et de la *Loi sur les mesures d'urgence de l'Ontario* de 1983, il incombe à la municipalité de Collegeville, par l'entremise de ses organismes de mesures d'urgence et des services municipaux connexes, de fournir une aide immédiate à ses citoyens ou aux personnes évacuées provenant d'autres collectivités en situation d'urgence.

3. Protocole d'entente

Le présent protocole d'entente a pour but de confirmer l'intention de (nom de l'école, de l'église, du club ou de l'organisme) de permettre l'utilisation de ses installations comme Centre d'accueil, au besoin, par la municipalité de Collegeville en situation d'urgence.

Par voie de conséquence, les parties conviennent de ce qui suit :

Le(la) (nom de l'organisme) convient de permettre l'utilisation de(du) (nom de l'établissement) comme Centre d'accueil sur demande des services sociaux d'urgence de Collegeville en cas d'urgence.

La municipalité de Collegeville convient de prendre toutes les mesures raisonnables pour offrir, par l'entremise des services sociaux d'urgence, tous les services dans cet établissement et, en outre, de remplacer ou rembourser le(la) (nom de l'organisme) pour le matériel utilisé et les dommages causés par l'exploitation de l'établissement comme Centre d'accueil.

Si l'une des parties décidait de ne plus souscrire aux rôles et principes stipulés dans le présent protocole d'entente, cette partie devra en aviser l'autre partie par écrit.

Joan Brown
Directrice

Roxanna Moore
Présidente

**Centre d'accueil
Recensement et inscription des commodités**

Répertoire du Centre d'accueil

Appendice J

Installations du Centre d'accueil

Mise à jour du répertoire*

Madame, Monsieur,

La province de l'Ontario a adopté en 1983 la *Loi sur les mesures d'urgence*, conformément à laquelle le ministère des Services sociaux, de concert avec un certain nombre d'autres organismes communautaires et gouvernementaux de la région, collaborent activement à l'élaboration d'un plan d'intervention des services sociaux d'urgence pour la région de Hamilton-Wentworth.

La signature d'un accord avec les propriétaires, gestionnaires ou exploitants d'immeubles qui peuvent servir de Centre d'accueil en cas de sinistre constitue un aspect important du processus de préparation des services sociaux d'urgence. Un Centre d'accueil est un endroit sûr où les personnes forcées de quitter leur domicile en raison d'un sinistre d'origine naturelle ou humaine se rendent et où elles peuvent recevoir immédiatement des services essentiels comme des services d'habillement, d'hébergement, d'alimentation, d'inscription et de renseignements (pour trouver et réunir les membres d'une même famille) et personnels (soutien émotionnel), de même que des premiers soins et d'autres services de santé.

Pour répondre aux besoins immédiats des sinistrés, on a constitué un répertoire régional de 140 installations, comme des écoles, des salles paroissiales, des arénas et des salles communautaires, qui peuvent servir de Centre d'accueil et qui ont été intégrés au répertoire régional des centres d'accueil des services sociaux d'urgence. Votre immeuble en fait partie, et un accord a été conclu avec **(nom du propriétaire ou de l'exploitant)** afin que l'on puisse l'utiliser comme Centre d'accueil en cas de sinistre. À la suite de la signature de l'accord, le personnel du Service de centres d'accueil a visité vos installations et recueilli des renseignements sur les ressources, l'équipement et le matériel disponibles.

Afin de s'assurer que les renseignements recueillis sur chaque Centre d'accueil potentiel dans le cadre du recensement sont exacts et à jour, le service régional des Services sociaux de Hamilton-Wentworth a conçu un questionnaire qui vous sera envoyé par la poste en avril et en octobre de chaque année. En répondant à ce questionnaire, vous permettrez au ministère des Services sociaux de mettre à jour les renseignements qui figurent dans son répertoire des Centres d'accueil.

Votre réponse sera aussi considérée par les services sociaux comme une confirmation de votre désir de continuer à participer en tant que Centre d'accueil si on vous le demandait.

Nous avons joint à la présente une photocopie du dernier recensement effectué par le Service de centres d'accueil dont nous disposons concernant votre immeuble. Il a été effectué le (jour). Veuillez l'examiner, le mettre à jour, au besoin, et le renvoyer dans l'enveloppe fournie).

Pour toute question, n'hésitez pas à communiquer avec Bill Hone au 526-4373.

Nous apprécions grandement votre collaboration, vos efforts et l'intérêt que vous témoignez pour aider le service régional des Services sociaux de Hamilton-Wentworth.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le commissaire par intérim,

Michael J. Schuster

BH:ng

Mesures d'urgence – Liste de vérification

Si un sinistre important survient – inondation, incendie, tornade, tremblement de terre, ouragan, tempête de neige, fuite de produits toxiques – les services et le matériel essentiels ne seront peut-être pas disponibles ou peut-être serez-vous forcé d'évacuer votre domicile ou votre collectivité. Vous devrez peut-être agir rapidement. Assurez votre sécurité et celle de votre famille en vous préparant dès maintenant.

Préparation d'une trousse de survie

Une trousse de survie comprend des articles essentiels comme *de l'eau, des aliments, des vêtements et des articles de premiers soins* pour trois à cinq jours, placés dans des contenants faciles à transporter et prêts à emporter. Votre trousse de survie devrait contenir les articles suivants :

De l'eau

L'eau est essentielle à la survie. Prévoyez au moins un litre d'eau potable par personne par jour, pour boire seulement. Mettez l'eau dans des contenants incassables comme des bouteilles en plastique. Inscrivez la date d'entreposage et remplacez l'eau tous les six mois.

Des aliments

Choisissez des aliments qui n'exigent aucune réfrigération, cuisson ou préparation, qui sont compacts et légers, et auxquels on est habitué. Si les aliments doivent être cuits, ajoutez une poêle et du combustible.

Repas en conserve : ragoût, fèves au lard, spaghettis, viande, poisson, volaille, fruits, légumes, céréales, mélange de noix, biscuits à la farine d'avoine, bonbons durs ou mous
Lait en conserve, jus, café et thé
Sucre, sel et poivre
Lait maternisé, aliments pour bébés et couches
Ustensiles et ouvre-boîte manuels

Des vêtements et de la literie

Pour bien vous protéger contre le froid extrême, vous devez porter plusieurs couches de vêtements afin de réduire la perte de chaleur corporelle. La chaleur corporelle se perd en grande partie par la tête et le cou. Durant les mois d'été, n'oubliez pas de vous protéger contre la chaleur et le soleil.

- Un ensemble de vêtements et des chaussures de rechange pour chaque personne
- Des chandails, des bas de laine, une tuque ou un chapeau, un foulard, des mitaines et des sous-vêtements thermiques

- Une protection contre la pluie
- Des bottes ou des souliers imperméables et solides
- Un sac de couchage ou deux couvertes chaudes par personne

Une trousse de premiers soins

- Conservez une trousse complète de premiers soins à la maison et dans la voiture.
- Ajoutez-y des médicaments simples comme des analgésiques, de l'aspirine et des antiseptiques). Incluez une liste des médecins de famille, le genre et le numéro de série de tout appareil médical, comme les stimulateurs cardiaques.
- N'oubliez pas d'apporter vos médicaments d'ordonnance comme les médicaments contre l'hypertension, les maladies cardiaques, le diabète, etc.
- Prothèses dentaires, verres de contact, appareils auditifs et aides aux déplacements
- Manuel de premiers soins de base

Des fournitures et des outils

- Radio transistor à piles et piles de rechange
- Chandelles et chandeliers
- Lampes de poche (une par personne) et piles de rechange
- Marteau, clous, pied de biche
- Lanterne et combustible
- Allumettes (contenant imperméable)
- Chasse-moustiques
- Bâche de plastique
- Pincés
- Couteau de poche
- Corde
- Pelle (petite)
- Ruban adhésif
- Sifflet

Des produits d'hygiène

- Papier de toilette, serviettes humides, mouchoirs et détergent liquide.
- Articles d'hygiène personnels : savon, shampooing, désodorisants, brosses à dents, dentifrice, serviettes sanitaires et tampons, serviettes et débarbouillettes, peignes et brosses, baume pour les lèvres
- Sacs à ordures et attaches

Des articles spéciaux

- Jeux de cartes et autres jeux, livres
- Livres à colorier

Des documents familiaux

Entreposez les documents familiaux importants dans des contenants étanches.

- Testament, polices d'assurance, contrats, actes notariés, actions et obligations
- Passeports, cartes d'assurance sociale, cartes d'assurance-maladie, cartes de vaccination
- Argent comptant
- Numéros des comptes chèques et épargne
- Numéros et compagnies des cartes de crédit
- Numéros de téléphone importants
- Documents de famille (certificats de naissance, de mariage et de certificats de décès)

Préparation d'une trousse d'urgence pour la voiture

- Radio à piles et piles de rechange
- Couverture
- Câbles de survoltage
- Trousse de premiers soins et manuel
- Extincteur (de type 2A-IOBC)
- Fusées éclairantes ou réflecteurs.
- Lampe de poche et piles de rechange
- Aliments non périssables à forte teneur en énergie comme des barres granola, des raisins secs, etc.
- Cartes
- Pelle
- Trousse de réparation des pneus et pompe
- Eau

Personnes ayant des besoins particuliers

Préinscription. En cas d'évacuation, certaines personnes pourraient avoir besoin d'aide pour le transport aux Centres d'accueil ou aux installations d'hébergement de groupe. Ces personnes peuvent avoir des incapacités physiques, neurologiques ou psychologiques ou éprouver des problèmes de mobilité.

Les personnes qui sont incapables de réagir sans aide à une situation d'urgence qui les force à évacuer leur domicile devraient s'inscrire à l'avance pour bénéficier de l'aide offerte par un programme de soins à domicile, un organisme local pour les aînés ou un organisme de mesures d'urgence.

Personnes qui reçoivent certains soins de santé. Les personnes qui reçoivent des soins de santé à domicile devraient discuter des plans d'urgence avec leur préposé aux soins ou leur organisme de soins à domicile. Elles devraient également vérifier auprès de leur médecin si des arrangements préalables seraient requis en cas d'évacuation vers un hôpital.

Maintien en vie par de l'équipement électrique. Si un occupant du domicile est alité et qu'il a besoin de soins médicaux constants ou qu'il est maintenu en vie par de l'équipement électrique, vous devez en discuter DÈS MAINTENANT avec son médecin ou un organisme local de mesures d'urgence.

Planification d'urgence pour la famille

Si un sinistre important survient dans votre collectivité, il se peut que vous soyez séparé des membres de votre famille qui sont à la maison, au travail ou à l'école. Dans une telle situation, on vous propose de prendre les mesures suivantes pour tenter de les retrouver :

Déterminez à l'avance deux lieux de rencontre pour votre famille : un à l'extérieur de votre domicile en cas d'incendie, et un autre à l'extérieur de votre voisinage en cas de sinistre.

Déterminez à l'avance un système de communication. Choisissez un parent ou un ami qui habite la collectivité et un autre qui habite à l'extérieur de la province que tous pourront appeler en cas de sinistre. Il est souvent plus facile d'appeler à l'extérieur de la province que dans une zone touchée.

On devrait pouvoir identifier en tout temps tous les membres de votre famille, p. ex. grâce à une étiquette de vêtements, une carte dans le portefeuille, un bracelet indiquant le nom et l'adresse.

Suivez un cours de premiers soins et de RCR.

Faites participer tous les membres de la famille à la planification des mesures d'urgence.

Mettez votre plan à l'essai. Vos chances de survie sont meilleures si vous procédez à des exercices.

Animaux

Les animaux ne sont pas toujours admis dans les Centres d'accueil ou installations d'hébergement de groupe pour des raisons de santé et d'espace. Si vous devez les laisser chez vous :

Préparez un enclos d'urgence pour les animaux dans la maison. Assurez une bonne ventilation.

Assurez-vous que votre animal porte une étiquette d'identification et préparez son carnet de vaccination.

Étendez une couche de plastique et de papier ou de carton pour votre animal.

Laissez-lui suffisamment de nourriture sèche et d'eau pour trois jours.

Ne laissez pas vos animaux dans une voiture à l'extérieur d'un refuge.

Adapté de :

En cas de désastre... êtes-vous prêt?
Santé et Bien-être social Canada. Réimpression 1992.

Mesures individuelles
Protection civile Canada, 1988.

Federal Emergency Management Agency
U.S.A. Background and Fact Sheets.

Hurricane Counselling Center, Fort Lauderdale, Florida. Dade County (Florida) Hurricane Evacuation Plan Summary. 1992.

Liste de vérification – Trousse d'évacuation d'urgence

Dans certains cas, des familles peuvent évacuer rapidement leur demeure en raison d'une menace soudaine comme une inondation, un incendie ou un déversement de produits toxiques. Voici une liste des articles que les responsables des services d'urgence pourraient demander aux personnes évacuées d'apporter :

Eau

1 litre par personne par jour, pour boire
Comprimés pour purifier l'eau

Aliments

Repas en conserve : ragoûts, fèves au lard, spaghettis,
viande, poisson, volaille, fruits, légumes, céréales, mélange
de noix, biscuits à la farine d'avoine, bonbons durs ou mous
Lait en conserve, jus, café, thé
Sucre, sel et poivre
Lait maternisé, aliments pour bébés et couches
Ustensiles et ouvre-boîte manuel
Poêle et combustible

Vêtements

Chandail, bas de laine, tuque ou chapeau, foulard, mitaines
et sous-vêtements thermaux
Protection contre la pluie
Souliers ou bottes imperméables et solides
Sac de couchage ou deux couvertures chaudes par personne

Trousse et manuel de premiers soins, médicaments

Approvisionnements et outils

Radio transistor à piles et piles de rechange

Chandelles et chandeliers

Lampes de poche (une par personne) et piles de rechange

Marteau et clous, pied de biche

Lanterne et combustible

Allumettes (contenant imperméable)

Jeux de cartes, jeux et livres

Bâche de plastique

Pinces

Canif

Corde

Pelle (petite)

Ruban adhésif

Sifflet

Insectifuge

Livres à colorier

Hygiène

Papier de toilette, serviettes humides, mouchoirs, détergents
liquides

Articles d'hygiène personnels : savon, shampooing,
désodorisants, brosses à dents et dentifrice, serviettes
hygiéniques et tampons, serviettes et débarbouillettes,
peignes et brosses, baume pour les lèvres

Sacs à ordures et attaches

Documents familiaux

**Services offerts aux sinistrés dans le Centre d'accueil par les
organismes communautaires de secours**

Services offerts aux sinistrés dans le Centre d'accueil par les organismes communautaires de secours

Appendice N

Centre d'accueil – Exemple d'un plan d'étage Woodland Institute of

Appendice O

**EXEMPLE DES POSTES QUE PEUVENT OCCUPER LES BÉNÉVOLES
EN CAS D'URGENCE**

<p>Opérateurs de radio BP Gardiens d'enfants Nettoyage de la zone de préparation des aliments Travailleurs de bureau Responsable de la réserve – matériel Utilisation des ordinateurs Préparation du café Accompagnement Cuisine (aliments chauds) Counselling Préparation des aliments (aliments froids) Services des aliments Opérateurs de chariot élévateur Opérateurs de radio amateur Soins à domicile des aînés et handicapés Accueil Entrevues Contrôle de l'inventaire Distribution de documents Massages Personnel médical Messagers Services concernant les personnes disparues Service mobile d'alimentation Déménagements</p>	<p>Chefs de file du voisinage Services d'approche Pairs -conseillers Contrôle des animaux Réception des appels téléphoniques Plombiers Réceptionnistes Reconstruction Tenue des dossiers Greffiers Recherche des effets personnels Courriers Employés du refuge Interprètes gestuels Préposés au tri Distribution du matériel Formateurs Responsables du trafic Traducteurs Transport (des personnes) Conducteurs de camion Gestion des bénévoles Employés de l'entrepôt</p> <p align="right">... et bien plus!</p>
---	--

Reception Centre Management Manual (août 1992), programme des services sociaux d'urgence, Justice Institute of British Columbia. Utilisé avec la permission de l'organisme.

Intervenants d'urgence et bénévoles – Gérer son stress pendant et après le sinistre*

Les intervenants d'urgence et les bénévoles jouent un rôle de premier plan quand ils tentent de répondre, de manière immédiate et continue, aux besoins physiques, sociaux et émotionnels des personnes touchées par un sinistre. Dans le cas d'un sinistre important, des milliers d'intervenants d'urgence et de bénévoles de tous les secteurs doivent se consacrer corps et âme aux besoins de base des sinistrés et à la restauration des services essentiels offerts aux résidents de leurs collectivités.

Réactions positives au stress dans les interventions d'urgence

L'effort collectif déployé par les intervenants d'urgence et les bénévoles pour intervenir dans le cas d'un sinistre constitue souvent une source de force, de fierté et de croissance personnelle qui vient du sentiment d'aider ses voisins et les autres membres de la collectivité. Ce genre d'intervention est souvent la source d'une camaraderie renouvelée et d'unité tant au sein de sa propre équipe qu'avec les autres équipes, de force, d'endurance et de compétence devant l'adversité écrasante, d'une tolérance accrue aux difficultés et à l'inconfort, et d'un sentiment d'accomplissement et de raison d'être. Toutes ces expériences positives permettent un plus grand rapprochement au sein des familles, des groupes d'amis et de la collectivité. Elles permettent aussi d'apprécier davantage la générosité et l'appui des gens de notre propre collectivité et d'ailleurs.

Sources communes de stress pour les intervenants d'urgence et les bénévoles

Toutefois, les intervenants d'urgence et les bénévoles qui participent aux efforts de rétablissement à la suite d'un sinistre ou d'un événement traumatisant doivent être conscients qu'une intervention soutenue peut mener à une fatigue et à un épuisement physique et émotionnel. Le stress pour les travailleurs d'urgence peut provenir des éléments suivants :

Surcharge de travail	Longues heures de travail	Pression liée au temps
Priorités élevées	Ressources limitées	Conditions climatiques défavorables
Exigences physiques	Exigences mentales	Attentes élevées
Danger physique	Présence des médias	Surmenage
Exigences organisationnelles et politiques		Refus de céder sa place aux autres

Signes de stress à veiller pendant l'intervention

Chacun réagit différemment au stress, selon son caractère personnel et ses expériences de vie. Vous pouvez vous aider vous-mêmes et aider les autres si vous connaissez les signes de stress et êtes capable de les reconnaître lorsqu'ils se manifestent.

Voici une liste de certains signes de stress communs :

Réactions physiques communes : nausées, tremblements musculaires, étourdissements, frissons, augmentation du rythme cardiaque, tension artérielle élevée, diarrhée, perte d'appétit...

Réactions cognitives communes : confusion, difficulté à prendre des décisions, difficulté à résoudre des problèmes, trous de mémoire...

Réactions émotionnelles communes : colère, frustration, irritabilité, peur, culpabilité, sentiment d'être débordé, sentiment d'impuissance et d'inadaptation, humeur changeante...

Réactions comportementales communes : colère, agressivité, larmes à l'oeil, hypervigilance, épuisement, consommation accrue de tabac, d'alcool et de drogues, repli sur soi, isolement, modification des habitudes alimentaires et de sommeil...

Il s'agit de réactions normales dans des situations stressantes. Même si bon nombre de ces réactions sont inévitables, vous pouvez accroître votre capacité de résistance en veillant sur votre santé. Vous devez donc adapter votre propre rythme pour ne pas succomber à l'épuisement et devenir vous-mêmes une victime.

Les moyens à prendre pour alléger votre stress ne sont pas difficiles et exigent moins de temps que l'on ne pense. Voici quelques conseils que vous pouvez mettre en pratique immédiatement :

- Prendre une marche d'au moins 15 minutes après un repas ou une pause-café.
- S'alimenter sainement. Éviter la consommation excessive de café ou d'alcool. Boire beaucoup d'eau et de jus.
- Établir un système de surveillance mutuelle. Discuter ensemble des signes de stress manifestes. S'encourager et s'appuyer mutuellement.
- Ne pas se sentir visé personnellement par la critique. Surveiller ses propres critiques. Se concentrer sur les tâches à accomplir.
- Se rassurer et se concentrer sur ce qu'il y a à faire et se dire intérieurement « je me sens bien » ou « je fais de mon mieux ».
- Connaître et respecter ses limites.
- Se détendre avec sa famille et ses amis, échanger avec eux et les écouter.

- Se reposer. Si vous avez de la difficulté à dormir, levez-vous et faites des activités qui vous aideront à relaxer ou qui vous seront agréables.
- Si vous vous sentez épuisé et avez besoin de temps libre, demandez-le. Si vous voulez que l'on modifie vos tâches ou votre lieu de travail, demandez-le. Et, si difficile que cela puisse être, lorsqu'il est temps de laisser sa place à un autre à la fin du quart de travail, partez et prenez le temps de vous remettre.
- Être attentif à toute modification de ses habitudes, ses attitudes et son humeur.

Réactions de stress après l'événement

On a constaté, par le passé, qu'après un effort acharné et soutenu, il faut plusieurs semaines avant de reprendre ses activités « normales ». Les familles qui ont dû être relogées à cause du sinistre peuvent aussi avoir besoin de plusieurs semaines avant de retrouver la quiétude familiale.

Voici quelques réactions communes auxquelles les intervenants d'urgence peuvent être confrontés dans les semaines qui suivent un sinistre :

- Faire le deuil de la perte du sentiment d'exaltation, de l'euphorie suscitée par le travail effectué ensemble pour survivre et aider les gens dans le besoin.
- Être triste, déprimé et irrité face aux activités banales de la vie quotidienne, par exemple au retour au travail ou à la maison.
- Avoir des sentiments conflictuels et s'interroger sur la raison d'un tel sinistre dans un monde supposé sûr.
- Se sentir impuissant, fragile et vulnérable.
- Se replier sur soi et s'isoler de sa famille et de ses amis.
- Consommer davantage d'alcool et de drogues.
- Avoir de la difficulté à dormir et à manger.
- Manquer de concentration, éprouver des problèmes de mémoire et avoir de la difficulté à régler des problèmes.

Comment gérer son stress?

- Parler ouvertement et franchement de ses réactions au stress. Les autres vivent probablement des réactions semblables.
- Visiter ses amis. Continuer à participer à ses activités sociales et récréatives habituelles.

- Faire de l'exercice et se reposer.
- Considérer certaines réactions comme normales, mais être conscient que d'autres réactions peuvent nuire à votre santé mentale et physique et à votre bien-être si elles se prolongent. Une mauvaise concentration peut, par exemple, entraîner des erreurs, des accidents et des blessures.
- Consulter un professionnel si l'on est préoccupé ou si l'on se sent écrasé.
- Informer les amis et la famille des réactions au stress possibles à la suite d'un sinistre comme celui que l'on vient de vivre. Être patient et prendre le temps d'écouter.

Si le comportement d'un de vos proches vous inquiète ou si vous désirez plus de renseignements sur les réactions au stress associées à un sinistre, communiquez avec (inscrire le nom, le numéro de téléphone et l'adresse des organismes qui offrent un soutien émotionnel).

- * Ces renseignements sur la façon de gérer son stress en cas de sinistre constituent un sommaire des mesures proposées par divers organismes d'intervention d'urgence. Santé Canada les remercie.

**Centre d'accueil
Lettre d'accord – Dispositions et responsabilités**

Appendice R

Évacuation d'urgence et types de destination pour les patients fragiles sur le plan médical ou pour les résidents de foyer de soins

Appendice S

**Matériel suggéré pour les unités de soins médicaux ou les refuges :
Matériel général et médical**

Services sociaux d'urgence Glossaire

BUREAU CENTRAL D'INSCRIPTION ET DE RENSEIGNEMENTS (BCIR)

Le Bureau central d'inscription et de renseignements (BCIR) est le point central de collecte et de traitement du Service d'inscription et de renseignements. Les Centres d'accueil et tous les autres emplacements du Service d'inscription et de renseignements font parvenir des fiches d'inscription et des fiches de demande de renseignements au BCIR à des fins de classement, de recherche, de rapprochement ou pour répondre à des demandes de renseignements.

CENTRE D'ACCUEIL

Le Centre d'accueil est un guichet unique – situé dans un gymnase d'école, une salle paroissiale, une salle communautaire, un aréna ou tout autre lieu convenable – où les sinistrés peuvent se rendre et où les équipes d'intervention des six services sociaux d'urgence peuvent répondre à leurs besoins immédiats en vêtements, hébergement, nourriture, inscription et renseignements, services personnels et services d'accueil.

CENTRE D'HÉBERGEMENT DE GROUPE

Immeuble comme une école, une église, une salle communautaire, un aréna, un auditorium ou un autre établissement public ne servant pas habituellement à l'hébergement, mais transformé en dortoir pouvant accueillir un grand nombre de personnes en cas de sinistre ou de situation d'urgence.

CENTRE D'OPÉRATIONS DES SERVICES SOCIAUX D'URGENCE

L'emplacement à partir duquel le directeur ou le directeur adjoint des services sociaux d'urgence, les coordonnateurs des six services et les responsables des autres organismes de soutien coordonnent les opérations pendant ou après un sinistre ou une situation d'urgence.

COMITÉ DE PLANIFICATION DES SERVICES SOCIAUX D'URGENCE

Comité formé de représentants locaux dont la formation et l'expérience sont de nature à aider le directeur des services sociaux d'urgence et les six coordonnateurs des services à planifier et offrir les SSU.

COORDONNATEUR – SERVICE D'ALIMENTATION DE SECOURS

Personne nommée par le directeur des services sociaux d'urgence responsable des détails de la planification, de l'organisation et de la prestation du Service d'alimentation de secours.

COORDONNATEUR – SERVICE D'HABILLEMENT DE SECOURS

Personne nommée par le directeur des services sociaux d'urgence responsable des détails de la planification, de l'organisation et de la prestation du Service d'habillement de secours.

COORDONNATEUR – SERVICE D'HÉBERGEMENT DE SECOURS

Personne nommée par le directeur des services sociaux d'urgence responsable des détails de la planification, de l'organisation et de la prestation du Service d'hébergement de secours.

COORDONNATEUR – SERVICE D’INSCRIPTION ET RENSEIGNEMENTS

Personne nommée par le directeur des services sociaux d’urgence responsable des détails de la planification, de l’organisation et de la prestation du Service d’inscription et de renseignements.

COORDONNATEUR – SERVICE DE CENTRES D’ACCUEIL

Personne nommée par le directeur des services sociaux d’urgence responsable des détails de la planification, de l’organisation et de la prestation du Service de centres d’accueil.

COORDONNATEUR – SERVICES PERSONNELS

Personne nommée par le directeur des services sociaux d’urgence responsable des détails de la planification, de l’organisation et de la prestation des Services personnels.

DIRECTEUR – SERVICES SOCIAUX D’URGENCE

Personne à l’échelle locale nommée pour planifier, organiser et coordonner les activités des six services sociaux d’urgence : habillement de secours, hébergement de secours, alimentation de secours, inscription et renseignements, Services personnels et Service de centres d’accueil.

FICHE D’INSCRIPTION

Fiche en trois exemplaires, à carbone jetable, sur laquelle les personnes ou les familles séparées par un sinistre inscrivent des renseignements de base à leur sujet et précisent l’endroit où elles se trouvent pour qu’il soit possible de répondre aux demandes de renseignements faites à leur sujet.

FICHE DE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

La fiche de demande de renseignements est une fiche en trois exemplaires à carbone jetable que l’on remplit lorsqu’une personne veut savoir où et dans quel état de santé se trouve une personne ou un membre de sa famille disparu.

GESTIONNAIRE DU BUREAU CENTRAL D’INSCRIPTION ET DE RENSEIGNEMENTS

Personne nommée par le coordonnateur du Service d’inscription et de renseignements qui est responsable de la planification, de l’organisation et de l’exploitation du Bureau central d’inscription et de renseignements.

GESTIONNAIRE DU CENTRE D’HÉBERGEMENT DE GROUPE

Personne nommée par le coordonnateur du Service d’hébergement de secours afin d’administrer et de mettre sur pied le centre d’hébergement de groupe.

HÉBERGEMENT DE GROUPE

Fait de rassembler, dans un lieu d’hébergement de groupe, un grand nombre de personnes évacuées.

INTERVENTION D’URGENCE

Ensemble des mesures prises dès qu’une situation d’urgence se produit et pour un certain temps par la suite afin, avant tout, de sauver des vies, de soigner les blessés et de prévenir d’autres blessures, dommages ou pertes. Ces mesures incluent les suivantes : activation du plan d’intervention, mise sur pied et dotation des centres d’opération d’urgence et des centres d’accueil,

mobilisation des ressources, publication d'avertissements et de directives, déploiement des services d'aide, peut comprendre une déclaration d'état d'urgence.

PLAN DES SERVICES SOCIAUX D'URGENCE

Texte écrit détaillant les procédures et politiques à suivre pour mettre sur pied et assurer le bon fonctionnement des services sociaux d'urgence dans une collectivité.

PRÉPARATIFS D'AUTO-PROTECTION

Préparatifs que peuvent faire les personnes et les familles en vue d'assurer leur survie et leur bien-être en cas de situation d'urgence.

SECTEUR DU CENTRE D'ACCUEIL

Secteur géographique d'une collectivité desservie par un Centre d'accueil donné.

SERVICE D'ALIMENTATION DE SECOURS

Ce service procure de la nourriture ou des repas aux personnes qui, en raison d'une situation, manquent de nourriture ou des moyens de préparer des repas.

SERVICE D'HABILLEMENT DE SECOURS

Ce service s'occupe, en situation d'urgence, de fournir des vêtements ou des couvertures aux personnes qui en ont besoin, jusqu'à ce que les sources d'approvisionnement normales soient restaurées.

SERVICE D'HÉBERGEMENT DE SECOURS

Ce service s'occupe, en situations d'urgence, de fournir de l'hébergement temporaire et sûr aux personnes évacuées ou sans abri.

SERVICE D'INSCRIPTION ET DE RENSEIGNEMENTS

Ce service recueille des renseignements sur les personnes évacuées pour que les familles, désunies par le sinistre, puissent être réunies le plus tôt possible et qu'on puisse répondre promptement aux demandes de renseignements des personnes qui veulent savoir où et dans quel état se trouvent leurs proches.

SERVICE DE CENTRES D'ACCUEIL

Ce service planifie, organise et gère les Centres d'accueil, des centres de service unique où l'on accueille les sinistrés et où l'on fournit les cinq services sociaux d'urgence de base : habillement de secours, hébergement de secours, alimentation de secours, inscription et renseignements et Services personnels.

SERVICES PERSONNELS

Ces services assurent l'accueil initial des sinistrés dans les Centres d'accueil, leur donnent des renseignements sur les services d'urgence qui leur sont offerts, offrent la prise en charge temporaire des enfants non accompagnés, des personnes âgées non autonomes et des résidents de foyers qui offrent des soins spéciaux, offrent une aide matérielle ou financière, et offrent du soutien émotionnel à court et à long terme aux personnes qui ont des problèmes personnels et des besoins qui ont surgi ou se sont aggravés à la suite du sinistre.

SERVICES SOCIAUX D'URGENCE

Les services sociaux d'urgence sont un organisme d'interventions d'urgence préétablies qui a comme objectif d'offrir les services de base jugés essentiels au bien-être immédiat et continu des personnes touchées par un sinistre. Ces services sont : l'habillement de secours, l'hébergement de secours, l'alimentation de secours, l'inscription et les renseignements, les Services personnels et le Service de centres d'accueil.

SINISTRE

Un sinistre est une situation de crise créée par un danger imminent ou réel comme :

- un incendie, une inondation, une sécheresse, une tempête, un tremblement de terre ou tout autre phénomène naturel;
- la maladie chez les humains, les animaux ou les végétaux;
- un accident ou la pollution;

comportant le risque de perte humaine ou matérielle, des bouleversements sociaux ou d'une interruption de l'acheminement des denrées, ressources et services essentiels d'une gravité telle qu'elle constitue une situation de crise nationale. (Adapté de la *Loi sur les mesures d'urgence* (1988), partie I, art. 5)

SUPERVISEUR DU CENTRE D'ACCUEIL

Personne responsable de la planification, de l'organisation et de la gestion du Centre d'accueil.

TROUSSE D'INSCRIPTION

Boîte de carton contenant 500 fiches d'inscription et le matériel requis pour l'inscription des sinistrés. Comprend aussi des intercalaires, une fiche en format agrandi, des crayons et un aiguisoir.

TROUSSE D'URGENCE

Une trousse d'urgence comprend des articles de première nécessité comme de l'eau, des vêtements et des fournitures de premiers soins pour une période de trois à cinq jours, le tout placé dans un fourre-tout ou un sac à dos que l'on pourra emporter avec soi en cas d'évacuation à court préavis.

TROUSSE DE RENSEIGNEMENTS

Boîte de carton contenant 750 fiches de demande de renseignements et le matériel nécessaire aux demandes de renseignements faites par les personnes évacuées. Comprend aussi des intercalaires, une fiche en format agrandi, des crayons et un aiguisoir.

UNITÉ D'ACCUEIL

L'unité d'accueil est l'une des trois unités fonctionnelles du Bureau central d'inscription et de renseignements (BCIR). Il s'agit du premier point de contact de la population avec le BCIR. L'unité d'accueil inscrit les coordonnées des sinistrés et reçoit les demandes de renseignements,

qu'elles soient faites en personne, par téléphone, par télécopieur, par modem, par courrier électronique, par Internet ou par tout autre moyen de communications.

UNITÉ DES RECHERCHES

L'unité des recherches est l'une des trois unités fonctionnelles du Bureau central d'inscription et de renseignements (BCIR). Elle a comme responsabilité de :

- créer et tenir à jour le fichier maître des inscriptions, le fichier maître des demandes de renseignements, le fichier d'information et le fichier des demandes en attente;
- rapprocher l'information provenant des sinistrés inscrits ou d'autres sources avec les demandes de renseignements des sinistrés;
- tenir des statistiques.

UNITÉ DES RÉPONSES

L'unité des réponses est l'une des trois unités fonctionnelles du Bureau central d'inscription et de renseignements. Elle a pour tâche de répondre aux demandes de renseignements.

URGENCE

Situation présente ou imminente qui exige une coordination rapide de mesures ou de règles spéciales, et de personnes ou de biens pour protéger la santé, la sécurité et le bien-être des personnes ou limiter les dommages aux biens. (*Alberta Disaster Services Act*, révisée en 1995)

URGENCE NATIONALE

Une urgence nationale est une situation de crise à caractère d'urgence de nature temporaire qui :
a) met gravement en danger la vie, la santé ou la sécurité de Canadiens et échappe, de par son importance, à la capacité et aux pouvoirs d'intervention des provinces; b) menace gravement la capacité du gouvernement du Canada de garantir la souveraineté, la sécurité et l'intégrité territoriale du pays et à laquelle il n'est pas possible de faire face adéquatement sous le régime des autres lois du Canada. *Loi sur les mesures d'urgence* (1988), art. 3