

**Système de gestion
du site d'un sinistre:
un document de doctrine**

Ron Kuban, Ph.D.
Président
Turning Point Consulting Corp.

pour

Protection civile du Canada



Élaboré dans le cadre de la participation canadienne
à la décennie internationale
de la prévention des catastrophes naturelles

1998

Survol de la doctrine

Introduction		1
	• Catastrophes et crises décrites	1
	• Catastrophes : effets et conséquences	3
	• Pourquoi se préoccuper de ce système?	4
Les principes clés d'une intervention en cas de catastrophe		5
	• Une réponse adéquate à une situation unique	5
	• La cohérence avec les activités quotidiennes	6
	• Des responsabilités désignées	6
	• De la souplesse et une capacité d'adaptation	6
	• La coopération entre les organisations et les différents champs de compétence	7
	• Les responsabilités des représentants élus	7
	• L'escalade en vue du soutien des gouvernements provincial et fédéral	8
	• La coordination de la planification et des activités d'intervention	8
	• L'amélioration de la circulation et de la diffusion des informations	9
	• La disponibilité d'un CCOU fonctionnel	9
	• La gestion du site d'un sinistre par un travail d'équipe	10
Le système de GSS		11
	• La mise en activité du système	11
	• Le groupe de contrôle du CCOU municipal	13
	• L'équipe du site et son réseau	16
	• Qui est le responsable?	18
	• La composante des télécommunications	19
	• La fin du processus de la GSS	21
Le CCOU municipal : installation, rôles et fonctionnement		23
	• L'aménagement d'un CCOU : principes et composantes	23
	• Les rôles et les fonctions clés	27
	• Le fonctionnement du CCOU municipal : processus et conseils pour réussir	29
Le site du sinistre: aménagement, rôles et processus		32
	• Les principes et les composantes de l'aménagement du site	32
	• Les rôles et les fonctions clés	36
	• Les opérations sur le site: conseils pour réussir	39
Résumé		40
	Annexe A : définitions clés	42
	Annexe B : Listes des figures et des diagrammes	45

Introduction

Traditionnellement, les Canadiennes et les Canadiens ont eu relativement de la chance pour ce qui est de la fréquence des sinistres et des dégâts qu'ils ont causés. Néanmoins, nous avons eu notre part de sinistres touchant l'ensemble d'une collectivité, qui ont provoqué des dommages importants et débordé les ressources d'intervention existantes. Plusieurs sinistres, de l'explosion qui s'est produite à Halifax, N.-É., en décembre 1917, à la plus récente «inondation du siècle» (1997) dans le sud du Manitoba, servent de rappel des expériences canadiennes de sinistres.

Au cours des quatre-vingts dernières années, les Canadiennes et les Canadiens ont connu une vaste gamme de sinistres. Ceux-ci comprennent des événements reliés à la météo (par exemple, les inondations, les tornades, les grosses tempêtes de neige, les incendies de forêt), des accidents (par exemple, le déraillement d'un train, l'écrasement d'un avion, le naufrage d'un bateau ou d'un traversier, des explosions) ainsi que des incidents dûs au sabotage et à des désordres civils (par exemple, émeutes et confrontations armées).

Des décennies d'efforts consciencieux et réussis consentis par tous les paliers de gouvernement, l'industrie et des organisations non gouvernementales (ONG) ont eu pour résultat la mise en oeuvre de plusieurs mesures efficaces de préparation et d'intervention en cas de situations d'urgence, dans l'ensemble du Canada. Une composante marquante de ces mesures est le système de gestion du site d'un sinistre (GSS), développé par le Collège de la Protection civile Canada, à Arnprior, en Ontario.

Le but de ce document¹ est de décrire le système de gestion du site d'un sinistre(GSS) dans le cadre d'une intervention en cas d'urgence effectuée par les autorités canadiennes locales (par exemple, les municipalités).

Catastrophes et crises décrites

On a défini les incidents, les urgences, les crises et les catastrophes à partir de différents points de vue et dans des cadres différents. (Voir l'annexe A pour trouver la définition d'autres termes.) Malheureusement, des définitions ne contribuent guère à clarifier les événements qu'elles décrivent. Une façon de mieux comprendre ces événements consiste à les voir comme les points d'un spectre ou la mesure de deux facteurs :

1. les effets de l'événement sur la collectivité;
2. les ressources disponibles pour intervenir lors de chaque événement.

Les événements définis comme des «incidents» sont donc situés à une extrémité (la moins complexe) de ce spectre, les situations d'urgence se trouvent quelque part au milieu, et les crises

¹ Le présent document a été commandé et financé par Protection civile Canada, organisme relevant du ministère de la Défense nationale. Il s'agit d'un document de travail qui ne reflète pas nécessairement la position du gouvernement fédéral en la matière.

et les catastrophes se placent à l'autre extrémité, représentant des exigences d'intervention extrêmement complexe.

Chaque municipalité dispose de ses propres ressources et de sa capacité particulière de réagir en face de ces événements. Cette «capacité» varie d'une municipalité à l'autre. En conséquence, il faut définir chaque événement (par exemple, comme un «incident» ou une «catastrophe») dans le contexte de la collectivité dans laquelle il se produit. En d'autres mots, un événement que l'on peut juger relativement facile à gérer par une municipalité ayant des ressources d'intervention suffisantes, peut être vu comme beaucoup plus exigeant par une autre.

On utilise souvent le terme «incident» pour décrire des événements qui se produisent de façon plutôt habituelle dans la vie quotidienne et pour lesquels les organisations d'intervention (par exemple, le service des incendies, les services policiers et le secours médical d'urgence) sont bien préparées. Ces événements peuvent inclure les incendies concernant une maison individuelle, les accidents comprenant un seul véhicule ou des incidents avec usage d'armes (par exemple, un homicide ou un cas de violence familiale). Les «incidents» sont des événements relativement simples pour lesquels les organismes d'intervention ont souvent des instructions permanentes d'opération (IPO) et des ressources suffisantes. (Les IPO peuvent traiter de sujets comme le déploiement des ressources clés, les activités d'intervention souhaitables, ainsi que les procédures de communications et les voies hiérarchiques). En outre, les organisations d'intervention peuvent gérer facilement ces événements en se servant des ressources disponibles, sans nécessairement avoir recours à d'autres organismes ou à des partenaires d'aide mutuelle.

Les événements qui sont classés comme des «urgences» sont moins communs que les «incidents», mais ils restent encore dans les limites des capacités des intervenants et de leurs organisations. Les urgences peuvent comprendre des incendies importants (par exemple, un immeuble d'habitation), des accidents comportant plusieurs véhicules, des prises d'otage ou des fusillades. Habituellement, les organisations d'intervention traitent ces événements en utilisant des ressources supplémentaires (par exemple, hors poste) ou des partenaires d'aide mutuelle. D'autres organismes peuvent participer à l'intervention, mais ils comprennent généralement les organismes d'intervention traditionnels (c'est-à-dire, les services des incendies, le service policiers et le secours médical d'urgence).

On définit les **crises** et les **catastrophes** comme des événements anormaux et uniques, qui se produisent avec un certain niveau de surprise et qui demandent que l'on intervienne d'une manière inhabituelle, importante et éprouvante.

On définit les «crises» et les «catastrophes» comme des événements anormaux et uniques, qui se produisent avec un certain niveau de surprise et qui demandent que l'on intervienne d'une manière inhabituelle, importante et éprouvante. Ces événements sont, en fait, des «tournants décisifs» dans la vie de personnes, d'unités familiales, d'organisations, d'entreprises, de collectivités (par exemple, les municipalités) et de nations, avec la potentialité de les affecter à court et à long termes. Ce sont des événements qui, par définition, dépassent n'importe quelle organisation d'intervention et demandent une intervention pluri-organisationnelle et multipartite.

En règle générale, une intervention en cas de catastrophe ou de crise comporte les trois fonctions «traditionnelles» d'intervention : le service des incendies, les services policiers et le secours médical d'urgence. Invariablement, elle englobe aussi une myriade d'autres organisations – divers organismes gouvernementaux (c'est-à-dire, municipaux, provinciaux et fédéraux), des organisations non gouvernementales (ONG), l'industrie et plus encore.

La recherche et les diverses publications traitant des «crises» et des «catastrophes» sont très déroutantes, surtout au sujet de la définition des deux termes. Essentiellement, ces deux termes définissent le même contexte avec, habituellement, les mêmes exigences d'intervention.

Catastrophes : effets et conséquences

Ce document se concentre sur une intervention municipale lors de crises et de catastrophes touchant la collectivité. Il utilise les termes crises et catastrophes de manière interchangeable.

Il existe de nombreuses recherches pour donner aux intervenants et à leur organisation un scénario probable de catastrophe et de ses effets sur les intervenants et les organismes d'intervention. Les points clés sont présentés brièvement ci-après, pour deux raisons. L'une est d'établir un contexte pour la préparation aux situations d'urgence et l'intervention associée. L'autre est de souligner le besoin d'un système pour gérer efficacement les situations de catastrophe.

Une des premières «vérités» ou réalités des situations de catastrophe est qu'elles sont extrêmement stressantes pour les personnes et pour les organisations. Étant uniques (c'est-à-dire inhabituelles) et comportant toujours des risques réels ou perçus pour la vie, les membres, les biens et l'environnement, ces événements demandent souvent un travail d'intervention important, dans des délais très courts. Par ailleurs, il faut souvent modifier les méthodes traditionnelles et les pratiques quotidiennes pour faire face à ces événements uniques.

Une autre «vérité» concernant l'intervention en cas de catastrophe est que l'efficacité de celle-ci est liée directement au travail de préparation aux situations d'urgence qui l'a précédée. Autrement dit, une intervention efficace n'est pas fortuite et elle demande souvent la coopération de diverses organisations et autorités compétentes. Les catastrophes représentent également un milieu opérationnel multipartite, qui est complexe et qui exige des compétences individuelles et des structures organisationnelles uniques.

Il est également vrai que souvent, les premiers intervenants lors d'une catastrophe ou d'une crise sont les personnes qui se trouvent sur la scène de la catastrophe ou proche de celle-ci. Toutefois, même si leurs efforts sont précieux au cours de la période qui suit immédiatement l'impact, une intervention soutenue et importante devient rapidement la responsabilité des représentants publics responsables aux niveaux de la municipalité, du département et du conseil.

Il n'est pas surprenant que la réussite des opérations d'intervention en cas de catastrophe dépende principalement de la capacité des personnes à bien communiquer, en dépit de deux obstacles : le stress que leur fait subir la catastrophe et le manque de clarté concernant la situation à laquelle elles font face ou leur rôle dans celle-ci. Il faut établir des communications efficaces à cinq niveaux : intra-organisationnel, inter-organisationnel, entre les organisations d'intervention et le public, ainsi que parmi les divers systèmes qui interviennent dans la catastrophe.

La réussite des activités d'intervention dépend aussi de la capacité des intervenants à prendre efficacement des décisions et à coordonner leurs efforts d'intervention avec les autres. Cependant, la prise de décision dans les situations de catastrophe est beaucoup plus complexe que dans un cadre quotidien. Plusieurs raisons sont à la base de cette difficulté supplémentaire. Elles comprennent le stress énorme inhérent aux catastrophes, les contraintes de temps disponible pour rassembler et analyser les informations, la capacité générale réduite pour intervenir efficacement et l'interdépendance inhérente aux activités d'intervention multipartites et pluri-organisationnelles. Les intervenants sont subitement pris dans une situation dans laquelle ils ne peuvent entreprendre des actions unilatérales et ils doivent considérer l'autorité compétente ainsi que les besoins et les capacités des autres organisations d'intervention.

La coordination requise lors des catastrophes est aussi distincte de celle des activités journalières. Cette coordination de l'information, des ressources, des décisions et des activités devient critique, surtout lorsque l'on se rend compte qu'à un degré ou à un autre, toutes les organisations ou tous les organismes d'intervention dépendent les un(e)s des autres pour intervenir avec efficacité. En bref, aucun organisme n'est susceptible de posséder toutes les ressources et les renseignements nécessaires pour traiter unilatéralement et de manière concluante un scénario de catastrophe.

Pourquoi se préoccuper de ce système?

Au Canada, une intervention en cas d'urgence est fondée sur une utilisation progressive (c'est-à-dire, graduelle) et contrôlée des ressources, pour répondre aux besoins de chaque situation et à ses exigences propres. Une intervention en cas d'urgence se fonde sur les concepts généraux qui suivent :

- Chaque citoyen a la responsabilité de se préparer à des situations d'urgence.
- Une intervention soutenue en cas de catastrophe relève d'entités plus importantes (c'est-à-dire, organismes d'intervention, autorités locales).
- Une intervention en cas de catastrophe relève HABITUELLEMENT de la responsabilité des autorités locales (c'est-à-dire, les municipalités).
- Le cas échéant, des ressources provinciales et fédérales peuvent être offertes à l'appui de l'intervention effectuée par l'autorité locale. (Ceci se ferait graduellement, pour répondre aux besoins croissants de la situation.)

Chaque province et territoire du Canada a des lois qui donnent mandat aux représentants municipaux élus de préparer des plans d'intervention en cas d'urgence et de les exécuter avec efficacité. De plus, on attend des municipalités canadiennes qu'elles entreprennent un travail de planification d'urgence permanent, qui comprend souvent diverses organisations d'intervention en cas d'urgence.

Lors d'une catastrophe, les enjeux sont très importants, le temps disponible est restreint et les conséquences d'une erreur sont très élevées. Lors des catastrophes, le domaine d'opération sort souvent de l'ordinaire, la partie à jouer (ou les opérations) est unique en son genre, les intervenants doivent souvent changer les structures de leur organisation et bien des règles de la partie s'élaborent souvent sur la brèche.

Pour gérer un tel milieu, on pourrait piloter par instinct. Certains le font, peu réussissent. La sécurité publique exige davantage. En outre, les conséquences d'une intervention piètre et inadéquate et la responsabilité qui s'y rattache forcent les autorités locales et les organisations d'intervention à adopter une façon plus systématique de gérer les catastrophes.

Un certain nombre de «systèmes» existent actuellement pour guider les opérations d'une intervention en cas d'urgence. Les services d'incendie ont introduit la plupart de ces systèmes (par exemple, le système de commandement sur place (Incident Command System)), pour les aider dans leur rôle unique. À cette fin, ces systèmes sont efficaces. Toutefois, ils ne possèdent pas de liens en vue d'une intervention plus large, ce qui, au Canada, relève des représentants locaux élus.

Le système de gestion du site d'un sinistre se fonde sur la présence de processus (ou de systèmes) de gestion d'un sinistre spécifique à une organisation, pour assurer une méthode élargie de gestion d'un sinistre au niveau de l'autorité locale.

Les principes clés d'une intervention en cas de catastrophe

Au Canada, une intervention en cas de catastrophe se fonde sur un certain nombre de principes clés. Ceux-ci forment la base du système de gestion du site d'un sinistre et ils sont représentés par ce qui suit.

- Une réponse adéquate à une situation unique
- La cohérence avec les activités quotidiennes
- Des responsabilités désignées
- De la souplesse et une capacité d'adaptation
- La coopération entre les organisations et les différents champs de compétence
- Les responsabilités des représentants élus
- L'escalade en vue du soutien des gouvernements provincial et fédéral
- La coordination de la planification et des activités d'intervention
- L'amélioration de la circulation et de la diffusion des informations
- La disponibilité d'un CCOU fonctionnel
- La gestion du site d'un sinistre par un travail d'équipe

Une réponse adéquate à une situation unique

Pour qu'ils soient efficaces, les systèmes de gestion des catastrophes doivent être conçus de manière à permettre leur application à un large éventail de situations uniques. Ils doivent faciliter et susciter des mesures de gestion adéquates de la situation d'urgence, dans un contexte où la connaissance de ce qui s'est passé et de ce qui doit se faire est incomplète.

Comme les résultats varient considérablement d'une catastrophe à une autre, ces systèmes doivent se concentrer sur les **processus** plutôt que sur des **résultats** bien définis. Contrairement aux activités de gestion quotidienne, dans lesquelles les résultats des actions sont souvent préconçus et prévisibles, ces résultats sont souvent inconnus et hors de contrôle dans le cas d'une catastrophe.

La cohérence avec les activités quotidiennes

Les opérations efficaces d'intervention en cas de catastrophe doivent refléter les activités quotidiennes. Cela ne veut pas dire qu'elles sont identiques. Elles ne le sont pas. Cependant, les opérations en cas de catastrophe doivent se faire sans à-coups, être prévisibles et prendre la suite planifiée des procédures quotidiennes (c'est-à-dire, l'escalade). Cette méthode développe une «intervention appropriée» par le personnel de l'organisation d'intervention et réduit certains traumatismes qui découlent du passage du mode «normal» au mode crise.

Des responsabilités désignées

Les organisations interviennent souvent lors d'une catastrophe avec des responsabilités préétablies ou présumées. Il peut en résulter des conflits, lorsque deux organisations s'attendent à jouer un rôle identique, ou une faille, lorsqu'un rôle ou une fonction souhaitable a été oublié par inadvertance. Pour être efficace, une intervention en cas de catastrophe doit intégrer rapidement ces diverses responsabilités éventuelles et leurs rôles désignés correspondants dans un plan d'action concerté.

Naturellement, chaque organisation doit se concentrer sur sa compétence et son mandat propres. Le succès d'un système de gestion d'une situation d'urgence dépend de l'élimination des dédoublements et de la maximisation des efforts consentis par tous les organismes et les systèmes d'intervention.

Il s'ensuit donc qu'il faut établir AVANT une intervention les rôles et les responsabilités clés en cas de catastrophe. Ceci se réalise au mieux par la planification d'urgence.

De la souplesse et une capacité d'adaptation

Le cadre d'une catastrophe est toujours «fluide» (ou en changement constant), imprévisible et exige souvent une réaction immédiate. Les intervenants et les gestionnaires manquent souvent d'expérience en matière de catastrophe et sont d'abord dépassés par son apparition et ses résultats. Même s'ils sont incités à poursuivre leurs efforts, ils ne peuvent conserver une approche rigide. La souplesse et la capacité d'adaptation sont essentielles à une gestion réussie de ces événements uniques.

Les systèmes de gestion des catastrophes doivent mettre de l'avant la souplesse opérationnelle et organisationnelle. Ces systèmes doivent être conçus de façon à permettre des variations dans la disponibilité des ressources, les champs de compétence, les besoins opérationnels et les structures organisationnelles. Il faut intégrer des réseaux organisationnels et opérationnels

spéciaux, qui sont la norme dans les opérations en cas de catastrophe et en assurer une gestion adéquate.

La coopération entre les organisations et les différents champs de compétence

Comme cela a été indiqué ci-dessus, une catastrophe demande une intervention pluri-organisationnelle et multipartite. Aucune organisation ne peut intervenir seule, unilatéralement, et l'intervention d'une organisation influence les résultats de l'intervention des autres. Dans un tel contexte, il est crucial que les systèmes de gestion d'une situation d'urgence suscitent et facilitent la coopération entre les organismes. Par ailleurs, cette coopération se doit d'exister tout au cours du processus de gestion de situations d'urgence : du début de la planification jusqu'à la fin du rétablissement.

Les responsabilités des représentants élus

Comme cela a été mentionné plus haut, au Canada, la responsabilité de l'organisation d'une intervention en cas de catastrophe repose sur les représentants élus au niveau de l'autorité locale. Autrement dit, les représentants élus au niveau municipal ont, de par la loi, la responsabilité de préparer une intervention en cas d'une catastrophe qui peut toucher leur public, et de l'exécuter avec efficacité. Nichées au sein de cette large responsabilité se trouvent diverses autres autorités et compétences : les services policiers, le service des incendies, le secours médical d'urgence, divers autres responsables de la santé, des spécialistes des produits dangereux, des membres de l'industrie locale et des représentants de départements ministériels provinciaux et fédéraux.

Les rares exceptions à la responsabilité municipale énoncée ci-dessus concernent les catastrophes qui ont un large impact géographique (c'est-à-dire, celles qui touchent un certain nombre de municipalités ou de districts) ou celles dont les effets relèvent de secteurs particuliers de responsabilités provinciaux ou fédéraux (par exemple, les parcs, les bases militaires, les réserves des Premières nations). En règle générale, ces catastrophes sont gérées – séparément ou conjointement – par des responsables provinciaux ou fédéraux, selon ce qui est jugé approprié.

Le maintien de la compétence de l'autorité locale, même au cours de crises et de catastrophes locales, souligne la responsabilité des représentants élus envers leurs électeurs. Cela laisse aussi la responsabilité à ceux qui ont la meilleure connaissance de leur collectivité, de ses dangers, de ses ressources et de ses capacités. Par nécessité, ceci comporte également la participation de tous les intervenants clés (y compris l'industrie) dans la planification et le processus d'intervention en cas de catastrophe.

D'autre part, il est bon de remarquer que les catastrophes détruisent ou perturbent rarement une collectivité toute entière, la contraignant à cesser complètement ses activités journalières. Plus probablement, l'ensemble de la population de la collectivité poursuit ses activités quotidiennes, tandis que les personnes qui se trouvent dans la zone touchée par la catastrophe bataillent pour revenir à la normale. Les deux parties de la collectivité ont besoin d'attention et elles relèvent toutes deux de la responsabilité des représentants élus locaux.

Un système efficace de gestion des catastrophes doit donc, d'un côté, permettre un travail d'équipe, et de l'autre, intégrer les besoins relevant de la compétence des représentants élus de la municipalité. Le système doit assurer la participation des représentants élus et, au bout du compte, faire reposer sur leurs épaules la responsabilité d'une intervention efficace. Tout en se concentrant sur la zone touchée, ces représentants ne doivent pas négliger le reste de la collectivité.

L'escalade en vue du soutien des gouvernements provincial et fédéral

Selon les indications données antérieurement, on s'attend à ce que les catastrophes touchant une autorité locale soient gérées par cette autorité. Cependant, on peut concevoir qu'une intervention en cas de catastrophe puisse exiger des ressources qui dépassent celles dont dispose l'autorité locale concernée. Dans ces circonstances, l'autorité locale peut demander des ressources à sa province ou à son territoire. Ces entités peuvent ou non accorder ces ressources.

Lorsqu'elles sont fournies, les ressources d'un autre palier de gouvernement sont offertes graduellement ou en s'intensifiant. Autrement dit, ces ressources sont offertes pour répondre aux besoins de la situation en cours. Des ressources supplémentaires peuvent être fournies à une date ultérieure, à la suite d'une escalade réelle ou perçue dans leur demande. De plus, lorsque la province ou le territoire le juge nécessaire, elle ou il peut demander l'aide du gouvernement fédéral.

Les gouvernements provincial, territorial et fédéral peuvent appuyer la municipalité touchée en fournissant les ressources et les compétences distinctes de leur membres. Il s'agit des organismes et ministères d'un autre gouvernement, qui se trouvent dans la municipalité. Les membres de l'«État local» peuvent effectuer un certain nombre d'activités cruciales d'intervention en cas de catastrophe. Il peut s'agir d'inspections diverses (par exemple, la santé, les substances dangereuses, l'environnement, les structures) et une vaste gamme d'autres services (par exemple, communications, transports, abris). Ces organismes peuvent aussi fournir des ressources comme du matériel de pontage, des centres de télécommunications, des groupes électrogènes, des avions et beaucoup plus.

Au Canada, lorsque ces services et ces ressources sont offerts, ils sont en règle générale fournis à l'appui des activités de la municipalité. Autrement dit, la participation des ressources provinciales et fédérales ne signifie pas automatiquement que la compétence générale échappe aux représentants élus de la municipalité. Ces représentants élus conservent le contrôle des activités d'intervention.

La coordination de la planification et des activités d'intervention

Une intervention en cas de catastrophe demande un niveau de coordination plus important, plus intense et plus complexe que celui en vigueur durant les activités quotidiennes. Le temps limité et les risques pour la vie et les blessures imposent de faire les choses rapidement et convenablement, dès le début. Ceci demande que les diverses activités d'intervention soient coordonnées, afin de ne pas créer de failles opérationnelles dangereuses ou faire que des travaux soient effectués à contre-sens.

L'élément de la «coordination» ne doit pas être confondu avec le terme «commandement». La structure paramilitaire, avec son système de commandement centralisé, n'est pas applicable comme système principal de gestion de catastrophes municipales en temps de paix. [Ceci est soutenu par de nombreux chercheurs : Auf der Heide (1989), Drabek (1981, 1987), Drabek et Hoetmer (1991), Dynes (1970), Quarantelli (1985).]

On obtient une meilleure intervention efficace en cas de catastrophe par une planification coordonnée comportant tous les intervenants clés. Le système de gestion des catastrophes doit permettre ce travail de planification permanent et une approche en collaboration, qui est critique dans une intervention en cas de catastrophe.

L'amélioration de la circulation et de la diffusion des informations

Des informations précises et ponctuelles sont vitales pour tout système de gestion. Pour les raisons mentionnées plus haut, ceci est particulièrement crucial en cas de catastrophe. Les systèmes de gestion des catastrophes doivent améliorer les structures organisationnelles et la configuration du réseau de télécommunications en place. Cependant, ils ne doivent pas en rester là. Des systèmes efficaces de gestion des catastrophes **doivent** aussi permettre la circulation des informations à travers les frontières organisationnelles, ainsi qu'entre les organismes d'intervention et le public.

La disponibilité d'un centre de coordination des opérations d'urgence (CCOU) fonctionnel

Il existe une perception voulant que les opérations d'une intervention en cas de catastrophe puissent se faire indépendamment de la coordination municipale. Une attitude qui prévaut parmi les organismes d'intervention est qu'ils peuvent «s'en occuper». Les services des incendies peuvent et doivent éteindre les incendies sans la supervision des représentants municipaux. La même chose s'applique aux policiers qui répondent à des situations de prise d'otage, au personnel du secours médical d'urgence qui répondent à des incidents comptant plusieurs blessés, et au personnel de l'industrie qui intervient dans le cas de déversements de produits chimiques.

Toutefois, une situation de catastrophe crée un fonctionnement tout à fait nouveau, comporte une mise en activité rapide de tous les organismes d'intervention et exige la coordination de leurs ressources et de leurs activités. L'environnement d'une situation de catastrophe soulève souvent les préoccupations du public et attire l'attention des médias, créant pour la situation un problème urgent de personnel de communication. En outre, se fait jour un nouveau besoin de coordination des ressources fournies par les organismes qui se trouvent en dehors de la zone immédiate de la catastrophe ou de la municipalité.

Un système efficace de gestion des catastrophes demande que l'autorité locale dispose d'un centre nerveux ou d'un centre de liaison pour ses opérations d'intervention. On obtient au mieux ce résultat par un CCOU. Il faut également que le système reconnaisse que d'autres organismes, départements ministériels et emplacements industriels peuvent exploiter leurs propres centres de coordination en cas d'urgence. Ces CCOU distincts doivent être reliés au CCOU municipal, pour

permettre l'échange rapide d'informations ou de ressources, et faciliter un unique point de coordination des opérations d'intervention de la municipalité.

On traite plus loin de la façon dont le groupe de contrôle du CCOU et l'équipe sur le site fonctionnent et sont en interrelations. Il suffit de dire que le rôle du CCOU est d'appuyer ceux qui se trouvent à la fine pointe, le site du sinistre.

La gestion du site d'un sinistre par un travail d'équipe

L'intervention sur le site d'un sinistre — le secteur d'impact de la catastrophe — peut et doit être gérée par les personnes qui s'y trouvent, c'est-à-dire les intervenants qui sont physiquement sur place. Ce sont eux qui ont la meilleure vue des conditions locales, peuvent remarquer les changements de conditions et faire sur place les adaptations et sont le mieux équipés pour prendre les mesures requises, le cas échéant.

Les intervenants sur place représentent probablement un large éventail d'organisations et d'autorités compétentes. Comme cela a été indiqué plus avant, il faut coordonner leurs efforts et NON les commander. Le système de gestion le mieux adapté à leurs besoins est celui qui suscite et permet un travail d'équipe en vue d'une intervention sous la direction d'un «gestionnaire du site d'un sinistre». (On traite plus loin du rôle du gestionnaire du site d'un sinistre.)

Le système de gestion du site d'un sinistre (GSS)

Le système de GSS est basé sur un cadre de communications à plusieurs niveaux, un processus de prise de décision conjointe (ou coordonnée) et la coordination des activités et des ressources. Il n'entend pas miner ou usurper le commandement et le contrôle ou la structure des rapports hiérarchiques des divers organismes d'intervention, ou interférer avec eux. En fait, le système facilite l'interaction parmi les divers organismes d'intervention en cas d'urgence, à deux endroits principaux : le site du sinistre et le CCOU.

Le système désigne la responsabilité de la gestion du lieu de la situation d'urgence à un gestionnaire du site du sinistre et à une équipe sur les lieux composée de représentants supérieurs de chaque organisation clé d'intervention sur les lieux. La tâche principale de l'équipe est de ramener à la normale la situation, aussi vite que possible.

Le système de GSS n'entend pas miner ou usurper le commandement et le contrôle ou la structure des rapports hiérarchiques des divers organismes d'intervention, ou interférer avec eux. Il est conçu pour faciliter les communications et la coordination entre les organismes.

L'intervention sur les lieux doit pouvoir compter sur le soutien du CCOU municipal. Le CCOU doit servir de point de concentration ou de canalisation pour acheminer sur les lieux toutes les ressources d'intervention nécessaires. En outre, le CCOU municipal doit se concentrer sur les besoins quotidiens immédiats de la municipalité et les besoins de recouvrement de ses membres (c'est-à-dire, les personnes, les entreprises).

Le système de GSS assume et accepte la présence d'autres CCOU et l'application d'autres systèmes de gestion ou de commandement d'un seul service (par exemple, le système de commandement sur place (Incident Command System), le système de commandement sur les lieux de l'incendie) ou de variantes plus complètes comme le système de commandement conjoint. Toutefois, le but principal du système est de fournir un cadre pour intégrer et coordonner les opérations **municipales** d'intervention en cas d'urgence.

La mise en activité du système

Le système de GSS doit être mis en activité lorsqu'il existe un besoin pour l'une des situations suivantes :

- des **systèmes et des procédures** d'intervention plus complexes que ceux normalement utilisés dans les activités journalières;
- des **ressources** critiques dépassant celles disponibles au sein de la municipalité;
- une **coordination plus grande** des activités des diverses organisations d'intervention au sein de la municipalité;
- des **pouvoirs légaux supplémentaires** (toujours obtenus par une «déclaration d'un état d'urgence local»).

On peut mettre en activité le système de GSS de différentes manières, selon les circonstances se rapportant à la situation d'urgence. Le système est normalement mis en route comme une escalade de la procédure normale d'intervention des organisations d'intervention locales (par exemple, le service des incendies, les services policiers et le secours médical d'urgence). Autrement dit, l'intervention en cas de catastrophe commence habituellement lorsque des ressources des pompiers, de la police ou du secours médical d'urgence sont envoyées vers ce que l'on pense être un «incident». Lorsque ces intervenants arrivent sur la scène et se rendent compte de l'ampleur de leur tâche, ils demandent souvent à leur centre de répartition ou de communication des ressources supplémentaires et ils entreprennent immédiatement leur travail d'intervention. Ces activités de notification et d'intervention sont probablement répétées par les représentants de toutes les organisations d'intervention sur les lieux où la situation d'urgence existe.

À un certain moment, les organisations d'intervention municipales commencent à se rendre compte qu'elles s'occupent du «site d'un sinistre» et non de la «scène d'un incident». Ceci se produit lorsque les ressources à leur disposition sont étirées jusqu'à leur limite ou lorsqu'elles se rendent compte que leur organisation fait face à une tâche qui s'étend au-delà de ses capacités ou de son mandat. Un certain nombre de personnes, dont celles qui suivent, peuvent faire cette observation, qui entraîne naturellement la nécessité d'efforts concertés :

- le personnel sur le terrain, à mesure qu'il se regroupe rapidement en vue d'efforts mieux concertés et coordonnés;
- les membres occupant le poste le plus élevé des divers organismes d'intervention qui se trouvent sur place;
- d'autres représentants municipaux clés (par exemple, des représentants élus, les directeurs des services de sinistre, le directeur général des affaires municipales, le greffier de la ville ou d'autres personnes nommées).

Lorsque le besoin d'une action concertée est confirmé au niveau municipal, il faut, dès que possible, mettre en activité le système de GSS. Ceci comporte ce qui suit.

- Il faut nommer un gérant de site et l'envoyer à l'emplacement du sinistre. (Dans bien des municipalités, l'organisation qui fournit le gérant de site du sinistre est désigné d'avance dans le plan d'urgence municipal. Tout ce qui reste alors à faire est de désigner ou de nommer la personne).
- Le gérant de site du sinistre doit établir l'emplacement du poste de commandement sur les lieux.
- Il faut informer tous les principaux représentants des organismes d'intervention sur le site du sinistre de la nomination du gérant du site et de l'emplacement du centre de commandement sur les lieux.
- Le gérant du site du sinistre et les personnes du CCOU municipal doivent définir l'emplacement du site (c'est-à-dire, donner les limites géographiques ou le périmètre extérieur).
- Lorsque c'est possible, tous les postes de commandement des organismes ou des services doivent se placer près du poste de commandement du GSS.
- Il faut ouvrir et doter le CCOU municipal, s'il est disponible. (L'importance de la dotation doit traduire les besoins de la situation.)
- Il faut faire une déclaration d'état d'urgence local, le cas échéant.

Figure 1 – Le CCOU municipal et son réseau

À partir de cet instant, le site du sinistre doit se trouver sous la gestion directe du GSS et de son équipe. À son tour, le CCOU municipal doit les appuyer. Voici maintenant ce qui concerne les membres et les rôles du groupe de contrôle du CCOU municipal et de l'équipe du site (y compris le gérant de site du sinistre).

Le groupe de contrôle du CCOU (municipal)

Comme cela a été indiqué ci-dessus, les situations de catastrophe peuvent probablement entraîner la mise en activité de divers centres de coordination des opérations d'urgence. Cependant, d'un point de vue municipal, le centre clé est son propre CCOU qui peut se trouver à l'hôtel de ville ou dans un autre établissement public.

Le CCOU municipal est doté et géré par le groupe de contrôle du CCOU municipal. La figure 1 illustre la composition générale du groupe de contrôle du CCOU municipal et le réseau des organisations qui s'y rattachent. On remarquera qu'il contient trois «cercles» organisationnels importants et distincts. Ceux-ci représentent des responsabilités et des intérêts divers. Le premier cercle intérieur représente les membres du groupe de contrôle du COU de l'autorité locale (c'est-à-dire, municipale) et il inclut souvent ce qui suit :

- le directeur général des affaires municipales, le greffier de la ville ou un autre administrateur municipal (Cette personne est normalement celle chargée des opérations du COU municipal.);
- le coordonnateur municipal des mesures d'urgence (par exemple, le directeur des services de sinistre), qui dépend habituellement du directeur général des affaires municipales ou du greffier de la ville;
- les chefs des services, organismes ou conseils clés de la municipalité (par exemple, service des incendies, services policiers, secours médicaux d'urgence, services sociaux, travaux publics, transports et écoles);
- l'agent des services d'information en cas d'urgence de la municipalité (lorsqu'il en existe un);
- l'administrateur supérieur des affaires financières de la municipalité;
- des représentants clés de l'industrie ou d'autres paliers de gouvernement dont l'inclusion dans le groupe de contrôle du COU, lorsqu'elle est nécessaire, peut être temporaire ou permanente, selon la situation.

[Nota. Certaines autorités locales peuvent ne pas doter chacun de ces postes. Cependant, il FAUT s'occuper de chacun de ces secteurs fonctionnels.]

Groupe de contrôle du CCOU municipal

- Coordonnateur des mesures d'urgence
- Directeur général des affaires municipales, greffier de la ville
- Gestionnaire des communications - des RP
- Chefs de services municipaux
- Administrateur des affaires financières de la municipalité
- Invités clés

**Organisations ou les
organismes qui se
trouvent dans la
municipalité**

- Différents répartiteurs
- Centres de télécommunications municipaux
- Personnel clé de l'administration centrale
- Représentants de l'industrie
- Autres CCOU

**Organisations ou
organismes extérieurs
à la municipalité**

- Représentants de l'industrie
- Autres paliers de gouvernement
- Partenaires d'aide mutuelle
- Organisations non gouvernementales

Le rôle primordial du groupe de contrôle du CCOU est de gérer de manière stratégique l'intervention en cas de catastrophe, en s'occupant des problèmes et des besoins concernant l'ensemble de la collectivité, par opposition à des questions tactiques (c'est-à-dire, particulières au lieu et à l'intervention). Le groupe de contrôle du CCOU doit accomplir son rôle :

- en mettant en route le système de GSS (selon les indications données ci-dessus);
- en assurant un appui constant (par exemple, ressources, relations avec les médias et coordination avec les organismes extérieurs) au gérant de site du sinistre et à son équipe;
- en assurant, le cas échéant, la poursuite des activités dans les zones non touchées de la municipalité;
- en assurant une coordination avec d'autres CCOU ou organismes à l'intérieur ou à l'extérieur de la municipalité;
- en coordonnant, à la demande du gestionnaire et de son équipe, l'acheminement des ressources vers le site (Une fois sur les lieux, le gérant de site d'une catastrophe ou le représentant principal adéquat de l'organisme d'intervention gèrera ces ressources.);
- en suivant de près et en enregistrant les coûts encourus par les opérations;
- en documentant les opérations par divers journaux des événements et des grands livres des dépenses.

À ce point, il est important de remarquer que les représentants municipaux élus sont des intervenants clés des opérations municipales d'intervention en cas d'urgence. Cependant, ces représentants élus ne doivent pas faire partie intégrante du groupe de contrôle du CCOU. À la place, ils doivent avoir leur propre salle quelque part à proximité du CCOU municipal. Il y a à cela deux grandes raisons. L'un est le besoin de séparer les fonctions municipales «exécutives» et

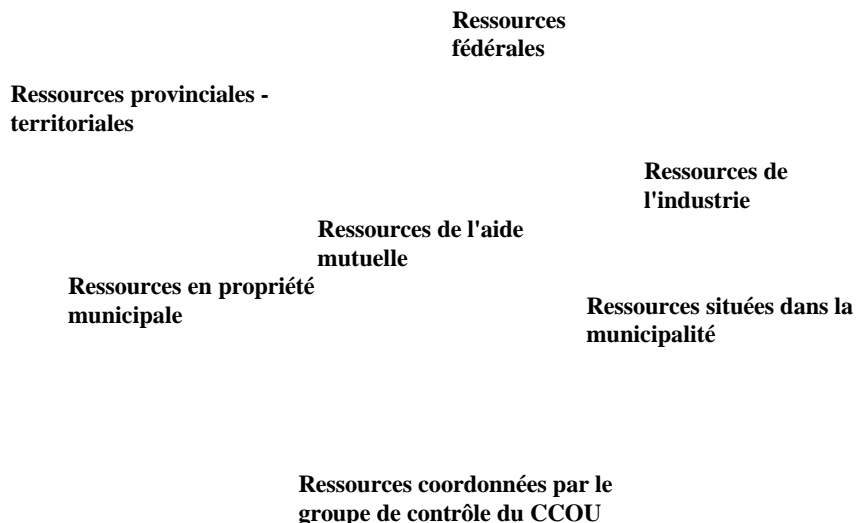
Figure 2 – La coordination des ressources par le CCOU

«opérationnelles». L'autre est le rôle unique de relations publiques ou politique des représentants élus. Ce rôle est accompli au mieux loin du CCOU municipal, afin de ne pas le détourner de ses propres activités. Les représentants élus visitent le CCOU, se tiennent au courant de la situation et maintiennent la circulation des informations. Toutefois, on leur conseille de laisser le groupe de contrôle du CCOU gérer les actions en cas de catastrophe.

Le groupe de contrôle du CCOU municipal est rattaché à deux autres sphères opérationnelles. L'une est interne à la municipalité et l'autre lui est extérieure (voir la figure 1). La première représente les organismes municipaux et d'autres organisations au sein de la municipalité. Divers répartiteurs, le personnel clé de l'administration centrale, les gestionnaires des crises et les fournisseurs de services essentiels situés dans la municipalité les représentent. Ils sont souvent situés loin du site du sinistre et du CCOU municipal, mais ils sont disponibles pour appuyer le gérant du site, au besoin. Ils représentent souvent un mélange de fonctions opérationnelles et de liaison.

Le deuxième groupe représente une large diversité d'organisations, d'organismes, de services et de ressources qui sont physiquement situés à l'extérieur de la municipalité. Ils peuvent comprendre les partenaires d'aide mutuelle, des représentants d'autres paliers de gouvernement (certains sont en fait situés dans la municipalité), des groupes de bénévoles et les médias (par exemple nationaux, internationaux). Ces organisations peuvent offrir les ressources et les compétences nécessaires, assurer la liaison avec les ressources en réserve et contribuer à répondre aux exigences réglementaires ou simplement surveiller la situation.

Les membres de chacun des trois grands groupes sont généralement supervisés et gérés par leur chaîne de commandement ou leur voie hiérarchique respective. La structure de la GSS donne un cadre supplémentaire qui est spécifiquement destiné à la coordination des informations et des ressources entre les organisations d'intervention sur le site et les organisations qui peuvent les appuyer. Une des fonctions principales du groupe de contrôle du CCOU municipal est d'organiser l'acheminement des ressources nécessaires vers le site (voir la figure 2). Le groupe de contrôle du CCOU doit donc exercer une influence sur le genre, la qualité et la quantité de ces ressources.



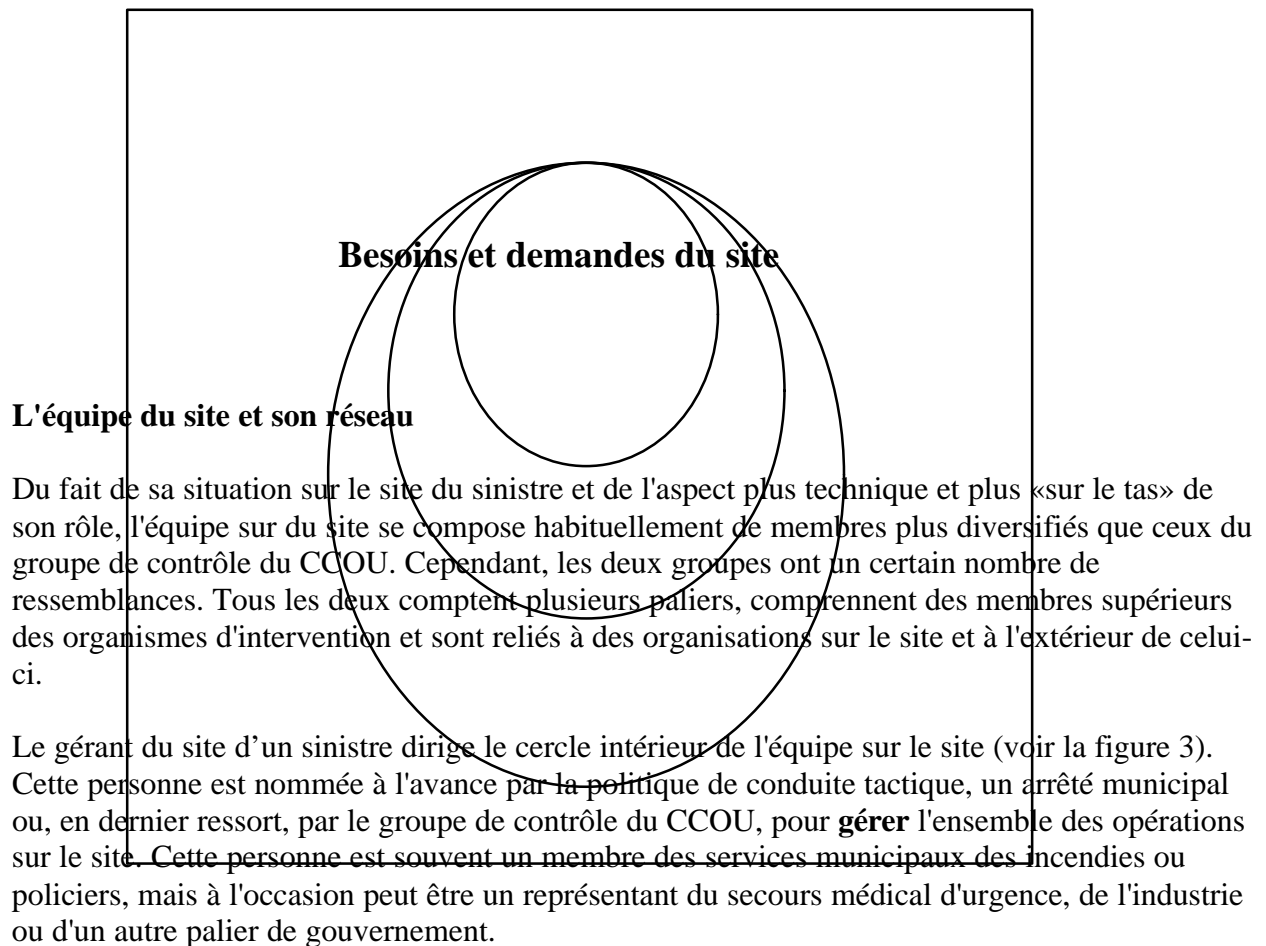


Figure 3 – L'équipe du site et son réseau

- L'équipe du site:**
- le gérant de site du sinistre
 - les agents de contrôle du site

**Intervenants d'autres
organismes sur le site**

Organisations hors du site directement et facilement accessibles par l'équipe du site

Le cercle intérieur de l'équipe du site comprend plus haut gradé de chaque organisme d'intervention sur le site. Ensemble, ces personnes représentent les principales organisations d'intervention et peuvent donc échanger rapidement des informations et coordonner leurs efforts. Le rôle du gérant du site consiste alors à faciliter cette interaction et à faire avancer le processus en dirigeant le groupe, étape par étape, vers le retour final du site à l'état normal d'avant l'urgence.

Ce ne sont pas tous les organismes qui ont besoin d'être DIRECTEMENT représentés par une participation à l'équipe du site. L'inclusion de toutes les organisations sur place dans l'équipe du site l'encombrerait plutôt et ralentirait son fonctionnement. Toutefois, il faut s'efforcer d'inclure toutes les organisations et organismes CLÉS.

On peut se servir des critères suivants pour décider si une organisation devrait ou non être incluse directement (au lieu d'être représentée) dans l'équipe du site et présente dans le centre de commandement sur le site.

- L'importance de la participation de l'organisation sur le site (c'est-à-dire, la taille de ses opérations, l'engagement de ses ressources, son équipement spécialisé).
- L'effet que ses activités ont sur les opérations des autres organismes d'intervention.
- L'importance de la demande en équipement et en compétences spécialisés de l'organisation faite par les autres organisations d'intervention.
- L'importance de sa contribution nécessaire au processus de prise de décision au centre de commandement.
- L'espace disponible pour loger l'équipe du site.

Le gérant du site d'un sinistre et les autres membres de l'équipe doivent se trouver dans un endroit sûr, aussi près que possible du secteur d'impact du sinistre. Le centre de commandement peut comprendre l'équipe de base, avec quelques équipes de soutien situés dans les postes de commandement adjacents (PC).

Dans tous les cas, le centre de commandement du site est l'une des composantes critiques des prises de décision, de la coordination et des communications vers et à partir du site. En matière de télécommunications, les autres (deux) paliers sur le site dépendent souvent de lui. De plus, l'importance de la coordination et de la télécommunications au sein du centre de commandement nécessite une entente préalable pour savoir qui sera autorisé à y avoir accès et sur la manière de le faire fonctionner.

Le deuxième palier du site inclut les groupes qui fournissent des ressources d'intervention supplémentaires sur place. Il peut s'agir de diverses organisations bénévoles, d'organisations non gouvernementales (par exemple, la Croix-Rouge, l'Armée du Salut) et d'entrepreneurs locaux. Certaines organisations (par exemple, la Croix-Rouge) fournissent une intervention directe, tandis que d'autres (par exemple, les fournisseurs et les opérateurs d'équipement lourd) appuient les efforts des organisations d'intervention. Bien que ces organisations puissent apporter une contribution précieuse à l'intervention générale, elles ne font tout de même pas partie des décideurs principaux. De plus, l'équipe du site coordonne mieux ces organisations grâce à quelques agents de liaison (AL) dont le principal rôle est de faciliter la circulation des informations et la coordination des activités.

Le troisième palier organisationnel sur le site de l'urgence comprend tous les autres organismes, organisations ou entreprises liés à l'intervention et disponibles hors du site. Ils peuvent être mis en réserve (par exemple, en prépositionnement dans la zone de rassemblement) ou être appelés pour assurer un service particulier. Lorsqu'ils sont déployés ou envoyés au site, ces organismes ou ces personnes sont enregistrés sur place et coordonnés ensuite par le gérant du site ou son délégué. Ils peuvent alors se joindre au cercle intérieur des décideurs ou continuer d'agir dans leur rôle de soutien.

Qui est le responsable?

Cette question semble rendre perplexes les intervenants au plus mauvais moment possible — aux premières étapes de l'intervention, et souvent au pire endroit — sur le site du sinistre. Le problème est que chacun aborde habituellement la scène dans la perspective unique de son service et, souvent, à partir d'une culture qui fait la promotion d'un style de pratique «commande et contrôle». La «solution» idéale consiste, bien entendu, à résoudre ce dilemme par le processus de planification, longtemps avant qu'une urgence ne se manifeste.

Plusieurs chercheurs (Auf der Heide, 1989, Drabek, 1981, 1987, Drabek et Hoetmer, 1991, Dynes, 1970, Quarantelli, 1985) ont conclu que la structure paramilitaire, avec son système de commandement centralisé, n'est pas applicable comme système principal de gestion des urgences municipales en temps de paix. Au cœur du système GSS se trouve une structure qui, d'un bout à l'autre, est gérée par une personne particulière, dont le rôle primordial est de se concentrer sur le PROCESSUS, et non sur les résultats.

Le directeur général des affaires municipales, le greffier de la ville ou un autre administrateur municipal supérieur désigné au préalable gère souvent l'installation du CCOU et le groupe de contrôle du CCOU. (Le coordonnateur municipal des mesures d'urgence relève habituellement du CCOU municipal et appuie le directeur général des affaires municipales.) De même, le gérant de site d'un sinistre gère le site du sinistre et dirige son équipe.

Ceci dit, chaque organisme et chaque organisation d'intervention est géré ou commandé par son propre représentant supérieur (c'est-à-dire, le responsable d'un organisme sur le site d'un sinistre). Par exemple, l'officier pompier supérieur sur les lieux est membre de l'équipe du site et il est aussi le responsable du service des incendies. Le rôle de cette personne est de combattre le feu et ni le gestionnaire ni l'équipe du site ne doivent interférer avec cette fonction. Toutefois, ils

peuvent avoir leur mot à dire lorsqu'il s'agit de coordonner leurs activités et leurs ressources avec celles du service des incendies sur les lieux.

Par ailleurs, lorsque le rôle de gérant du site d'un sinistre est confié au responsable d'un organisme, ce dernier doit abandonner le rôle de l'organisme et assumer pleinement le rôle, non identifié à un organisme, de gérant du site d'un sinistre. Trop souvent, ne pas changer de responsabilités provoque la discorde parmi les organismes d'intervention, ainsi qu'une méfiance à long terme au sein du milieu d'intervention.

De la même manière, les membres de chaque organisation d'intervention doivent continuer de relever de leurs gestionnaires ou agents respectifs, en utilisant la ligne hiérarchique antérieure à la catastrophe. La coordination de leurs activités s'obtient par les délibérations et la collaboration des membres de l'équipe du site.

La composante des télécommunications

Des télécommunications efficaces demandent une composante informationnelle (c'est-à-dire, le message) qui est correctement compris par son ou ses destinataire(s), ainsi qu'un support physique (c'est-à-dire, le matériel) pour le transmettre. Ces deux éléments sont importants, mais le premier, dont il sera question plus loin, est toutefois le plus «critique».

Les télécommunications forment une composante essentielle d'une intervention et d'une gestion réussies, dans le cas d'une situation d'urgence. C'est souvent l'une des premières victimes d'une intervention mal préparée et cela peut avoir pour résultats des conséquences catastrophiques. Le système de GSS est conçu pour améliorer la capacité du réseau de télécommunications, en développant une structure pour la transmission des informations parmi les divers organismes participant à l'intervention. Essentiellement, le système GSS procure des conditions qui contribuent à surmonter les ruptures des canaux de télécommunications et à assurer la transmission des informations vitales.

Le système de GSS améliore la communication par un tissu de réseaux (voir la figure 4) qui transmettent les informations d'un organisme à l'autre par divers cheminements :

- au sein de chaque organisation, sans égard à son emplacement;
- entre les membres du groupe de contrôle du CCOU;
- entre les organisations reliées au CCOU et au groupe de contrôle du CCOU;
- entre les organisations sur le site du sinistre;
- entre le gestionnaire du CCOU et le gérant du site (au centre de commandement du site).

Figure 4 – La circulation de la communication

Organisations ou organismes
extérieurs à la municipalité

Organisations qui se
trouvent dans la
municipalité

**Groupe de contrôle du
CCOU municipal**

**Médias -
public**

L'équipe du site:
- le gérant du site d'un sinistre
- les responsables des services d'intervention sur
le site

**Intervenants des autres organismes se
trouvant sur le site**

**Organisations hors de site, directement et facilement
accessibles par l'équipe du site**

Le lien de communication entre le CCOU et le centre de commandement du site est particulièrement important, du fait de la nécessité de communications rapides et précises entre les décideurs se trouvant dans les deux emplacements. Ce lien doit comprendre une diversité d'outils (par exemple, téléphone terrestre, téléphone cellulaire, radio, télécopieur) se soutenant et se complétant les uns les autres. Ces outils devraient être réservés à l'utilisation du gérant du site et du groupe de contrôle du COU et leur fournir la capacité de communiquer facilement, directement, rapidement et avec beaucoup de fiabilité et souplesse (par exemple, en ayant aussi des capacités d'imagerie).

En utilisant divers réseaux, chaque participant peut être au courant des derniers renseignements. En outre, si un canal de communication ne pouvait plus fonctionner ou si un intermédiaire devenait inaccessible, les personnes pourraient alors utiliser d'autres canaux de communication pour maintenir la circulation des informations.

À titre d'exemple, on peut envisager le besoin pour le chef du service des incendies, qui se trouve au CCOU, d'entrer en communication avec l'officier pompier supérieur (responsable du service des incendies) sur le site. La communication peut se faire avec l'un ou l'autre des moyens suivants:

- un appel direct au responsable du service des incendies sur le site;
- un appel par l'entremise du répartiteur;
- un message, relayé par le truchement du directeur général des affaires municipales, au gérant du site;
- un message relayé par le truchement de l'un des organismes ayant un représentant au CCOU et sur le site du sinistre.

On peut facilement utiliser un processus semblable pour faire appel aux partenaires d'aide mutuelle, à des ressources supplémentaires ou à une aide extérieure. Le résultat essentiel est que

les messages critiques soient transmis à temps au destinataire visé. Il est donc absolument nécessaire qu'un processus clair soit établi pour les communications entre le CCOU et le gérant du site d'un sinistre. (Des problèmes surviennent souvent lorsque chacun essaie de communiquer avec le gérant du site ou lorsque les intervenants sur les lieux tentent de communiquer directement avec le CCOU.)

La fin du processus de GSS

À mesure que le site du sinistre se stabilise et que les activités d'intervention d'urgence commencent à diminuer, le groupe de contrôle du CCOU peut probablement réduire ses propres opérations et voir un certain nombre de ses membres moins essentiels reprendre leurs fonctions normales. Un processus semblable se produit sur le site du sinistre.

Pour le gérant du site d'un sinistre et son équipe, il s'agit d'un moment critique. En dépit de la tentation d'observer l'exode massif, l'équipe du site doit continuer de gérer la scène jusqu'à ce qu'il soit officiellement mis fin à ses activités. L'équipe du site doit donc connaître les organisations et les ressources qui se trouvent sur le site, jusqu'à sa fermeture.

On peut sans doute mettre fin aux activités du groupe de contrôle du CCOU (et au CCOU) en premier. On estime tout de même qu'il est mis fin au système de GSS lorsque la fonction de gérant du site d'un sinistre n'est plus requise sur le site du sinistre. Cette action comporte ce qui suit :

- la personne qui gère le CCOU fait une déclaration à l'effet que les opérations d'intervention sur le site du sinistre sont maintenant officiellement terminées;
- chaque organisation d'intervention sur le site retrouve ses procédures opérationnelles normales;
- le centre de commandement du site est fermé et transféré hors des lieux;
- le gérant du site d'un sinistre reprend ses fonctions habituelles;
- on met la touche finale — ou on les compile — aux journaux, aux dossiers et aux documents, le cas échéant;
- on procède à la préparation d'un compte rendu opérationnel;
- on doit prendre les mesures adéquates pour assurer le rétablissement de la collectivité.

Il faut envisager une analyse de l'incident (c'est-à-dire un compte rendu opérationnel) comme une composante intégrale du système de GSS. Il est nécessaire de la faire dès que possible après la fin des opérations; des représentants des organisations d'intervention aussi nombreux que possible qui ont collaboré aux opérations y participent.

L'analyse de l'incident est la reconstruction du travail d'intervention, afin d'évaluer l'enchaînement des événements, les méthodes employées et les résultats obtenus. (Il NE faut PAS confondre cet exercice avec le conseil psychologique après un stress post-traumatique.) C'est une formidable occasion d'apprendre, qu'il ne faut pas manquer. C'est aussi une importante activité de préparation aux situations d'urgence, en vue d'une autre catastrophe.

Bien que les opérations de rétablissement ne fassent pas réellement partie du système de GSS, la fin du processus de la GSS comporte également le commencement du processus de

rétablissement. Le travail d'intervention se modifie donc et s'oriente vers un retour à la vie normale pour la collectivité dans son ensemble (et pas seulement celle du site).

Le CCOU municipal : installation, rôles et fonctionnement

Le CCOU municipal est une installation qui peut se trouver n'importe où dans la municipalité. Il se trouve souvent à l'hôtel de ville ou près de celui-ci ou dans un autre édifice public important. Les CCOU municipaux traduisent une vaste gamme d'utilisations, allant de celles consacrées aux interventions en cas d'urgence à d'autres qui, entre les catastrophes, servent aussi à d'autres fins (par exemple, réunions, formation, entreposage, espace de bureau).

Les CCOU municipaux varient en taille, en aménagement et en contenu. Ces variations reflètent un certain nombre de «réalités» : la capacité des ressources financières de chaque municipalité et son engagement envers le processus de gestion des situations d'urgence.

Deux points méritent d'être notés. Le premier est qu'un CCOU peut améliorer grandement la capacité d'une municipalité à intervenir en cas de catastrophe. Une partie de cette capacité accrue vient du fait qu'un CCOU regroupe des personnes pendant le processus de planification et surtout pendant une période d'intervention.

Le deuxième point est qu'il existe plusieurs façons convenables d'établir un CCOU. Finalement, la meilleure mesure d'un CCOU municipal est sa capacité d'améliorer les communications multipartites, les prises de décision et la coordination, au cours d'une catastrophe. Toutefois, il faut considérer un certain nombre de principes et un certain nombre d'indications précieuses ayant trait à l'aménagement et au contenu d'un CCOU réussi. Ces points sont traités ci-après.

L'aménagement d'un CCOU : principes et composantes

On comprend mieux les opérations d'un CCOU par les leçons apprises au cours des expériences d'intervention en cas de catastrophe de plusieurs municipalités, organisations et organismes. Bien que le contenu, l'aménagement et les procédures de fonctionnement de ces CCOU soient variables, ils répondent aux exigences fonctionnelles d'une intervention coordonnée multipartite et mettent en lumière un certain nombre de leçons de valeur. Ces leçons soulignent la nécessité pour tous les CCOU de répondre à un certain nombre de besoins opérationnels fondamentaux. Voici les plus importants d'entre eux.

Espace suffisant. Le CCOU doit loger au moins les membres du groupe de contrôle du CCOU municipal. Idéalement, l'espace devrait recevoir le personnel de soutien et des «visiteurs» choisis (c'est-à-dire les spécialistes nécessaires, les intervenants clés ou les partenaires d'aide mutuelle).

Accessibilité. Il faut que le CCOU soit facilement accessible, surtout pendant les urgences qui produisent l'interruption des voies de transport municipales.

Disponibilité : immédiate et pour la durée du sinistre. Il faut rendre le CCOU municipal rapidement opérationnel et ses besoins doivent avoir priorité sur tous les autres, à l'exception de ceux du site du sinistre.

Sécurité et protection. Il faut que l'installation du CCOU et ses opérations soient à l'abri d'éléments perturbateurs, comme une panne d'électricité, une inondation ou une tempête de vent.

Les systèmes de secours sont donc une nécessité. De toute évidence, il faut que le CCOU se trouve dans une installation qui résistera à la ou aux catastrophe(s) le(s) plus susceptible(s) de toucher la municipalité.

Confidentialité. Le CCOU doit être situé et disposé de manière à assurer à ses membres une confidentialité totale pour la conduite de leurs affaires. Il doit être à l'abri des interruptions causées par des étrangers ainsi que par des représentants municipaux non participants.

Des télécommunications suffisantes et sûres. Un CCOU dépourvu de ressources pour des télécommunications efficaces est pire qu'une absence de CCOU. Cette installation DOIT disposer des ressources adéquates pour communiquer efficacement avec le site du sinistre ainsi qu'avec les organismes extérieurs.

Configuration qui regroupe. La configuration du CCOU doit favoriser le dialogue ou l'interaction parmi ses membres. Lorsque c'est possible, la configuration du CCOU doit permettre à ses membres de se faire face autour d'une table de conférence ou d'un tableau des cartes. (Ceci améliore les échanges d'informations.)

Proximité des organismes semblables. Les organismes ayant des méthodes, des ressources et des intérêts semblables (par exemple, les services des incendies et policiers) devraient se trouver l'un près de l'autre au CCOU, pour permettre à leurs représentants des communications rapides et fréquentes.

Proximité des ressources de soutien. Il faut que l'organisation du CCOU dispose d'un soutien administratif suffisant et facilement accessible. Il doit aussi inclure des documents de référence essentiels qui peuvent être nécessaires lors d'une intervention.

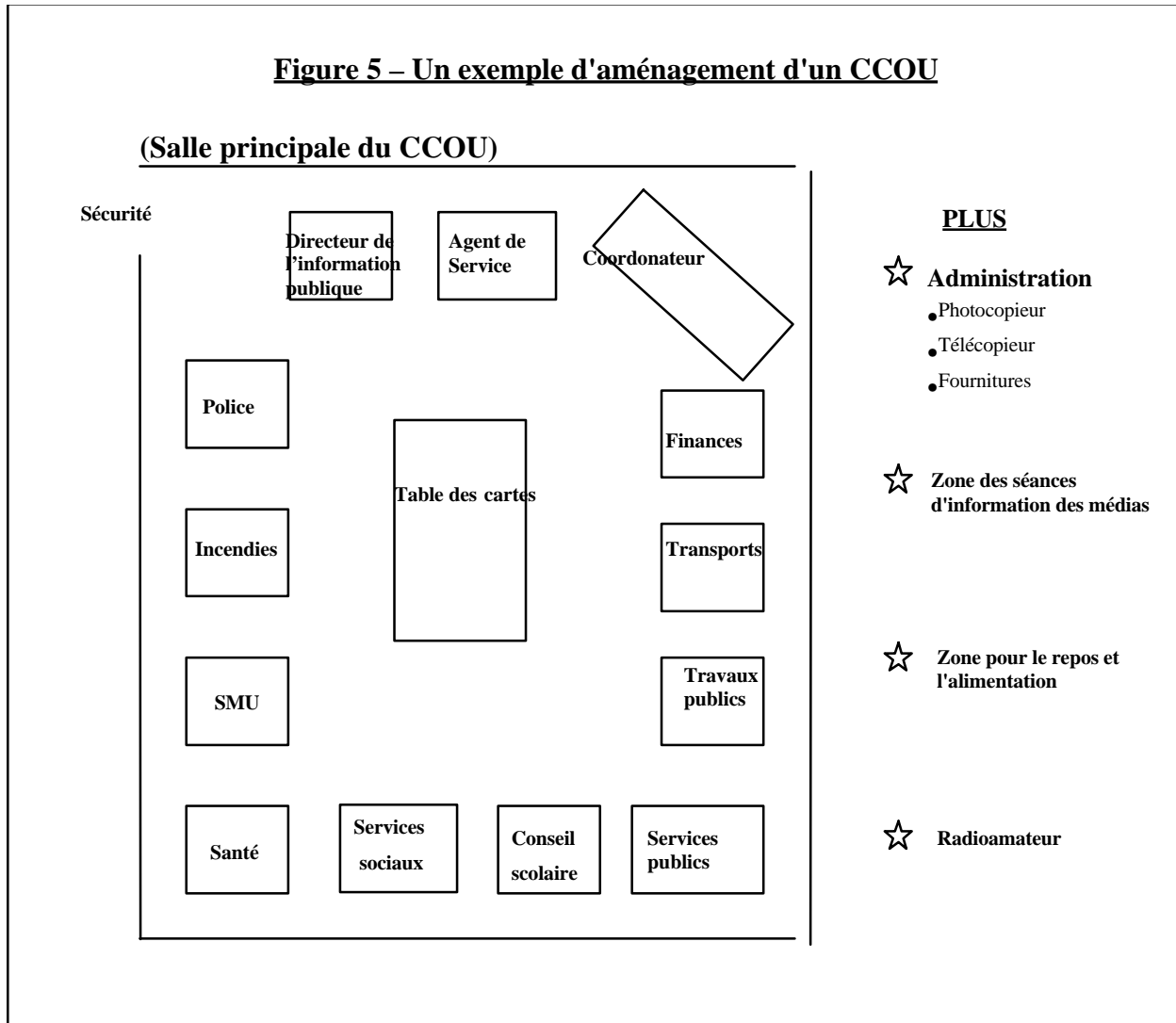
Confort. Une intervention en cas d'urgence est stressante et dure souvent plus longtemps que prévu. Le CCOU doit être une installation avec suffisamment de confort matériel à l'intérieur ou à proximité. Ceci demande des éléments comme le contrôle de la température, un éclairage adéquat, un mobilier confortable (c'est-à-dire des tables et des chaises) et des installations sanitaires. Des endroits spéciaux pour préparer la nourriture, pour manger et pour se reposer ou dormir sont aussi nécessaires.

L'aménagement d'un CCOU est généralement commandé par l'espace (c'est-à-dire, l'emplacement, les dimensions, la disposition) disponible à cette fin. Ci-dessous se trouvent un certain nombre de besoins qu'un CCOU doit comporter spécifiquement. La figure 5 donne un exemple de l'aménagement d'un CCOU disposant de plusieurs pièces attribuées à des besoins opérationnels distincts. Dans certaines circonstances (c'est-à-dire, avec des ressources limitées), une municipalité peut cependant être forcée de répondre à ces besoins en utilisant une grande salle.

Idéalement, un CCOU comportera les pièces ou attributions d'espace suivantes :

- une salle principale pour les divers pupitres opérationnels;
- une salle de réunion ou conférence;
- une salle pour les télécommunications;

- une installation pour les séances d'information avec les médias (peut être éloignée du CCOU);
- une salle de renseignements pour le public et les médias;
- une salle pour le soutien administratif et ses ressources;
- des dortoirs (optionnel);
- des salles de toilettes (commodes et proches);
- un stationnement.



La salle principale du CCOU est celle où se trouvent les représentants du contrôle du CCOU. Chaque organisme dispose habituellement d'un pupitre opérationnel à partir duquel il est en liaison avec son représentant sur le site du sinistre, son centre de répartition et de télécommunications, les partenaires d'aide mutuelle et un ensemble d'autres organisations, selon les besoins. C'est aussi l'emplacement vers lequel se rendraient les autres membres du groupe de contrôle du CCOU pour obtenir des informations ou d'autres ressources.

La salle principale contient souvent divers moyens visuels fort nécessaires, comme des tableaux de l'état des opérations, divers plans ou cartes (par exemple, la municipalité, le site du sinistre), des téléphones, des postes de radio portatifs, un ou des moniteur(s) de télévision, un ou des télécopieur(s) ou un photocopieur. (Certaines de ces ressources peuvent se trouver à d'autres endroits de l'installation du CCOU, selon l'espace disponible.) Ces ressources ont pour but principal de faciliter de meilleures communications et de contribuer à coordonner les prises de décision et les ressources.

Une salle de réunion ou de conférence. L'existence d'une salle distincte conçue comme salle de réunion ou de conférence est de très grande valeur. Cette salle donne aux principaux décideurs la possibilité d'échanger des informations et de coordonner les décisions avec aussi peu d'interruptions ou de distractions que possible.

Une salle pour les télécommunications. Puisque la capacité de communiquer est si vitale au cours d'une intervention en cas d'urgence, le CCOU doit exercer un contrôle étroit sur ses ressources en télécommunications. De plus, il doit disposer de ressources de secours. Par conséquent, il faut se préoccuper de placer un ou plusieurs opérateurs de radioamateur près de la salle principale du CCOU.

Une zone pour les séances d'information avec les médias. Le besoin de disposer d'une zone distincte pour informer les médias devient très vite évident au cours d'une catastrophe ou d'une crise. En entendant parler d'une catastrophe ou d'une crise, les représentants des médias commencent presque toujours une intense recherche de renseignements. Il est peu probable qu'ils s'en aillent sans une histoire et peuvent recourir à des extrêmes pour l'obtenir. Par exemple, ils peuvent s'attacher aux cadres du CCOU pour glaner des renseignements ou s'installer aux portes du CCOU afin d'être immédiatement disponibles pour recueillir des nouvelles.

Dans le cadre d'une intervention, il faut établir dès que possible une zone pour les séances d'information avec les médias (par exemple, une salle, une caravane, une tente). Il faut doter et coordonner cette zone avec un ou des représentant(s) de l'unité municipale des relations avec les médias. Il faut aussi qu'elle se trouve loin du CCOU, pour enlever un facteur de stress inutile du fonctionnement du CCOU. Néanmoins, elle doit être reliée au CCOU par téléphone et télécopieur, afin que les informations transmises aux médias (et au public) par son entremise soient actuelles et exactes.

Une salle de renseignements pour le public et les médias. Cette salle est un lien critique entre le groupe de contrôle du CCOU et le public. Elle est inestimable pour retransmettre directement les informations aux personnes concernées par l'événement, ses conséquences ou la ou les mesure(s) qu'elles devraient prendre. C'est aussi un canal précieux pour permettant au public de transmettre de précieux renseignements concernant la catastrophe aux autorités municipales.

Cette salle a besoin d'une batterie de téléphones et de téléphonistes. Elle doit se trouver près de la salle principale du CCOU, mais en être distincte. Le fonctionnement de cette salle ne doit cependant pas gêner le fonctionnement du CCOU.

Salle pour le soutien administratif et ses ressources. C'est le lieu de travail du personnel de soutien du CCOU. On y trouve de la papeterie, des documents de référence et d'autres ressources administratives nécessaires au fonctionnement du CCOU. L'espace le permettant, on devrait y placer le photocopieur, le télécopieur et les autres machines bruyantes.

Endroits pour le repos. Les catastrophes et les crises peuvent se développer sur une longue période et peuvent donc demander des activités d'intervention dépassant la période initiale de 24 heures. Les exigences de ces événements sur le personnel du CCOU et les tensions qu'ils créent peuvent gêner considérablement les communications et les prises de décision. Les membres du CCOU doivent disposer d'un espace où ils peuvent, au besoin, prendre un peu de repos.

Toilettes. Il suffit de dire que le CCOU doit être bien équipé d'installations sanitaires situées à proximité et réservées à son seul personnel. Des installations de douches et une salle pour se changer constituent une amélioration bienvenue.

Stationnement. Il est nécessaire de disposer d'espaces de stationnement pour les personnes travaillant au CCOU, ainsi que pour les visiteurs désignés. Ces espaces doivent se trouver aussi près que possible du CCOU pour réduire au minimum la frustration et le temps des déplacements, et accroître l'accessibilité pour les personnes qui y sont nécessaires.

Les rôles et les fonctions clés

Les opérations d'un CCOU municipal dépendent de plusieurs personnes. Parmi elles, les personnes clés sont, bien évidemment, les membres du groupe de contrôle. Même si les titres peuvent changer d'une autorité compétente à une autre, les postes ou les fonctions qui suivent en font souvent partie.

- Le directeur général des affaires municipales, le greffier de la ville ou un autre administrateur municipal (cette personne est généralement celle qui est chargée des opérations du CCOU municipal).
- Le coordonnateur municipal des mesures d'urgence (parfois désigné comme le directeur des services de sinistre).
- Les chefs des services municipaux clés (par exemple, service des incendies, services policiers, secours médical d'urgence, transports, travaux publics, services sociaux).
- Les chefs des conseils clés de la municipalité (par exemple, conseils scolaires).
- L'agent des services d'information en cas d'urgence de la municipalité (lorsqu'il en existe un).
- L'administrateur supérieur des affaires financières de la municipalité.
- Des spécialistes essentiels.
- Des représentants de l'industrie ou d'autres paliers de gouvernement, dont l'inclusion dans le groupe de contrôle du CCOU, si elle est nécessaire, peut être temporaire ou permanente, selon la situation.

Le rôle primordial du groupe de contrôle du CCOU est d'appuyer l'équipe sur le site, tant en assurant la poursuite des activités municipales.

Le directeur général des affaires municipales, le greffier de la ville ou un autre administrateur municipal. Cette personne est toujours un administrateur supérieur essentiel, auquel on a confié la tâche de la préparation aux situations d'urgence et de l'intervention au nom de la municipalité. Les fonctions clés de cette personne, au cours d'une intervention en cas de catastrophe, sont :

- de gérer (c'est-à-dire, être responsable du) le fonctionnement du CCOU municipal;
- de nommer un gérant du site d'un sinistre;
- de tenir au courant de la situation les représentants municipaux élus et de leur référer les sujets appropriés;
- de maintenir les communications avec le gérant du site;
- de coordonner le soutien de la municipalité sur le site;
- d'assurer la poursuite des services municipaux quotidiens dans la partie non touchée de la municipalité.

Le coordonnateur municipal des mesures d'urgence. Cette personne est souvent l'administrateur ou le coordonnateur du programme municipal de préparation aux situations d'urgence. Elle peut posséder un autre titre ou avoir un certain nombre de responsabilités (par exemple, greffier de la ville). Quoi qu'il en soit, au cours d'une intervention en cas d'urgence, cette personne dépend du directeur général des affaires municipales ou du greffier de la ville, et elle exerce les fonctions essentielles qui suivent :

- assurer la liaison entre le CCOU et le site du sinistre;
- fournir une aide technique en rapport avec le plan municipal d'urgence, ses procédures et ses ressources;
- coordonner les ressources selon les besoins, au nom du groupe de contrôle du CCOU;
- gérer des projets spéciaux au nom du groupe de contrôle du CCOU.

Les chefs des services municipaux clés (y compris les services des incendies et policiers, et le secours médical d'urgence). Ce sont les chefs des divers services municipaux qui participent à l'intervention. Parmi leurs fonctions clés on trouve celles-ci :

- continuer de maintenir un contrôle opérationnel de leurs services, organisation ou organisme respectifs, y compris la partie qui se trouve sur le site du sinistre;
- appuyer leur personnel sur le site du sinistre par l'entremise de leur cadre supérieur qui s'y trouve;
- partager les renseignements pertinents avec leurs collègues du CCOU municipal;
- coordonner les ressources et les activités, selon le cas, avec leurs collègues du CCOU;
- établir la liaison avec les ressources extérieures et les obtenir (par exemple, aide mutuelle), le cas échéant.

L'agent de l'information publique (lorsqu'il existe). En règle générale, cette personne est le porte-parole clé de la municipalité. Bien souvent, il ou elle est la SEULE personne-ressource auprès des médias. Cette personne fait le lien avec le public par divers moyens médiatiques. Il ou elle exerce les fonctions clés suivantes :

- compiler les informations disponibles pour leur diffusion interne (c'est-à-dire, au groupe de contrôle du COU, à l'équipe du site et aux représentants élus);
- faire face à toutes les demandes de renseignements, réduisant ainsi le stress du personnel municipal clé;
- vérifier les renseignements avant leur diffusion publique;

- diffuser publiquement les informations par l'intermédiaire des médias;
- gérer les activités de la salle de renseignements pour le public et les médias (lorsqu'il en existe une).

L'administrateur supérieur des affaires financières de la municipalité. Cette personne a la responsabilité des affaires financières de la municipalité. Lors d'une intervention en cas d'urgence, ses fonctions essentielles sont :

- de tenir à jour un dossier du coût des opérations;
- de surveiller les dépenses des opérations et de recommander des moyens de réduire les coûts inutiles (par exemple, la libération de ressources en réserve non nécessaires);
- de commencer, dès que possible, le processus de financement pour la situation d'urgence à partir d'autres sources (c'est-à-dire, provinciales).

Autres. Ces personnes peuvent être des représentants clés de l'industrie ou d'autres paliers de gouvernement. Elles peuvent être invitées par les membres du groupe de contrôle du CCOU pour apporter une compétence technique, donner des conseils opérationnels ou faire la liaison avec d'autres organisations ou systèmes. Leur participation au CCOU peut se faire pendant une courte période ou, du fait de leur affiliation ou de leur compétence, se poursuivre jusqu'à la fin de l'opération. Dans tous les cas, leur fonction essentielle consiste à aider, à conseiller et à appuyer les activités de l'intervention en cas d'urgence.

Le fonctionnement du CCOU municipal : processus et conseils pour réussir

Il faut mettre en activité le CCOU municipal dès que possible, lorsqu'il apparaît que les opérations sur le site du sinistre dépassent les ressources et les procédures existantes. Le CCOU ne doit poursuivre ses opérations qu'aussi longtemps que la situation le justifie et être mis hors service (c'est-à-dire, fermé) dès que possible à la fin de l'urgence.

Lorsqu'il est en service, il faut mettre le CCOU municipal à l'abri des intrusions et des interruptions causées par d'autres personnes qui NE sont PAS liées directement aux activités de l'intervention. Le CCOU doit être doté et fonctionnel de façon continue (c'est-à-dire, 24 heures sur 24, et 7 jours sur 7). Les opérations qui durent plus d'une journée devraient amener les membres du CCOU à travailler par quarts, ce qui permet la continuité sans que soit à bout le personnel.

Ainsi que cela a été indiqué plus avant, l'efficacité du CCOU dépend largement de sa capacité à maintenir des télécommunications efficaces avec plusieurs organismes, mais surtout avec ceux qui se trouvent sur le site. Par conséquent, la mise en activité du COU municipal demande la mise en activité immédiate de toutes les ressources en télécommunication disponibles. Elle demande également que débute une tâche longue et difficile de rassemblement, d'analyse, de traitement et de distribution d'informations. C'est un processus qui doit être géré convenablement en dépit du manque apparent de renseignements solides et du chaos inhérent à une catastrophe.

Le traitement de l'information commence immédiatement et comporte la collecte et l'analyse des renseignements concernant l'événement et ses conséquences. Ceci demande aussi l'établissement d'un système pour partager rapidement ces informations entre les membres du groupe de contrôle du CCOU. Certains systèmes comprennent la création d'un tableau central des cartes ou des

situations, l'affichage des données clés à des emplacements visibles, la distribution de mises à jour imprimées et de fréquentes séances d'information verbale.

Il est également important d'enregistrer toutes les décisions clés (par exemple, les dépenses en ressources, les activités) et les communications dans un «journal de l'événement». Il FAUT que les représentants de chaque organisme clé représenté au CCOU le fasse. Ils effectuent cette tâche pour leur propre organisation ou organisme. La personne chargée du CCOU (par exemple, le directeur général des affaires municipales) doit nommer quelqu'un pour exercer la fonction de tenue du journal au nom du groupe de contrôle (ou de la municipalité).

Les journaux des événements sont d'une importance particulière parce qu'ils représentent souvent le SEUL récit documenté, et par conséquent crédible, des événements, des décisions et des activités. Ils peuvent contribuer à dissiper les allégations de négligence, de défaut à agir, d'inopportunité d'une mesure, de responsabilité pour des dommages, et beaucoup plus encore.

Le CCOU n'a pas besoin d'être mis en activité avec tout son personnel. On peut l'ouvrir avec un personnel réduit, qui s'accroît rapidement pour répondre aux besoins de la catastrophe (et de l'équipe du site).

Quoi qu'il en soit, dès que le CCOU est mis en activité, son groupe de contrôle doit assumer rapidement la responsabilité de gestion de l'intervention, au-delà du périmètre extérieur du site. (La zone comprise dans le périmètre extérieur doit être sous le contrôle direct au gérant du site et son équipe.)

Dans certains cas, le groupe de contrôle du CCOU peut devoir établir et soutenir plusieurs sites de situation d'urgence. Ceci se produit souvent lorsque le lieu d'une catastrophe est trop étendu, pour qu'une seule équipe de site en assure la gestion, ou lorsque divers sites sont dispersés dans une vaste zone. Naturellement, l'établissement de plusieurs sites complique encore davantage la situation pour le groupe de contrôle du CCOU. Toutefois, le processus reste le même que s'il n'y avait qu'un seul emplacement. Les différences essentielles dans la méthode du groupe de contrôle sont le besoin de créer une liste distincte de ressources et d'information pour chaque site et celui d'identifier clairement, dans les divers journaux, l'emplacement exact en question.

Sans égard au nombre de sites pour lesquels des activités s'exercent en même temps, il y a plusieurs facteurs qui conduisent à la réussite des opérations du CCOU. Ce qui suit présente les leçons apprises essentielles pour la réussite des opérations.

- Nommer dès que possible un gérant du site d'un sinistre et communiquer la décision (avec le nom et l'emplacement) à tous les organismes importants qui se trouvent sur le site et au CCOU.
- Lorsqu'un CCOU est nécessaire, il faut le mettre immédiatement en activité.
- Si nécessaire, expliquer en détail le processus de fonctionnement du COU (c'est-à-dire, comment il fonctionne) aux personnes qui en feront partie.
- Établir et maintenir des communications fréquentes avec le gérant du site et son équipe.

- Établir et poursuivre l'amélioration de la circulation des informations à trois niveaux : au sein du CCOU, entre le groupe de contrôle du CCOU et l'équipe du site, ainsi qu'avec le public.
- Commencer immédiatement à rédiger un journal des événements pour chaque pupitre opérationnel du CCOU et tenir ce journal à jour tout au long des opérations.
- Mettre le CCOU à l'abri des interruptions et des perturbations non nécessaires.
- Commencer immédiatement à afficher (et à partager) les informations clés qui peuvent être précieuses pour d'autres membres du groupe de contrôle.
- Commencer dès que possible à mettre en oeuvre les systèmes de secours et les ressources d'aide mutuelle pour préparer une escalade éventuelle des besoins en ressources.
- Tenir la zone du CCOU, et surtout la salle principale, aussi silencieuses que possible.
- S'efforcer de réduire le niveau de stress en communiquant les informations nécessaires, en identifiant les rôles, en clarifiant les processus opérationnels clés, en assurant une durée raisonnable des quarts et en fournissant un confort matériel.
- Donner régulièrement au public (par l'intermédiaire des médias) une évaluation de la situation, de ses conséquences et des mesures requises par les résidents.
- Faire preuve d'ouverture et de coopération avec les médias.
- Le cas échéant, s'assurer que les membres du groupe de contrôle se sont occupés des effets de la catastrophe sur les membres de leur famille, de leur domicile et de leur lieu de travail. (On oublie souvent ce point qui peut causer des dommages à long terme).

Le site du sinistre: aménagement, rôles et processus

Les principes et les composantes de l'aménagement du site

Un des importants outils de contrôle et de gestion efficace du site est son aménagement efficace. Chaque emplacement d'un site d'urgence demande un aménagement unique, comme chaque catastrophe d'ailleurs, même celles qui touchent les mêmes lieux. Cependant, les principes concernant les aménagements sont semblables et méritent attention.

**Chaque site d'un sinistre demande un aménagement des lieux unique.
Cependant, des principes identiques guident tous les aménagements des lieux.**

Il y a un certain nombre de facteurs clés qui peuvent avoir un effet significatif sur l'aménagement du site et l'ensemble des activités d'une intervention. Ils sont mentionnés ci-après et il faut les considérer à leur valeur respective et dans le cadre des effets qu'une catastrophe aura sur chacun d'eux.

- Le genre de terrain (par exemple, irrégulier, montagneux, marécageux, sablonneux).
- La configuration du terrain (par exemple, clôturé par opposition à ouvert).
- Les contraintes de l'environnement (par exemple, la météo, la saison).
- L'accessibilité des lieux et les routes d'accès.
- Le propriétaire des lieux et l'autorité responsable.
- Les besoins en télécommunication et les ressources disponibles.
- Les besoins et les disponibilités en espace.
- Les ressources structurelles disponibles (c'est-à-dire, bâtiments, entrepôts, abris).
- La sécurité (c'est-à-dire, par rapport aux éléments, aux agents de la catastrophe).
- La disponibilité et la proximité des services et des ressources en eau, électricité et sanitaires.

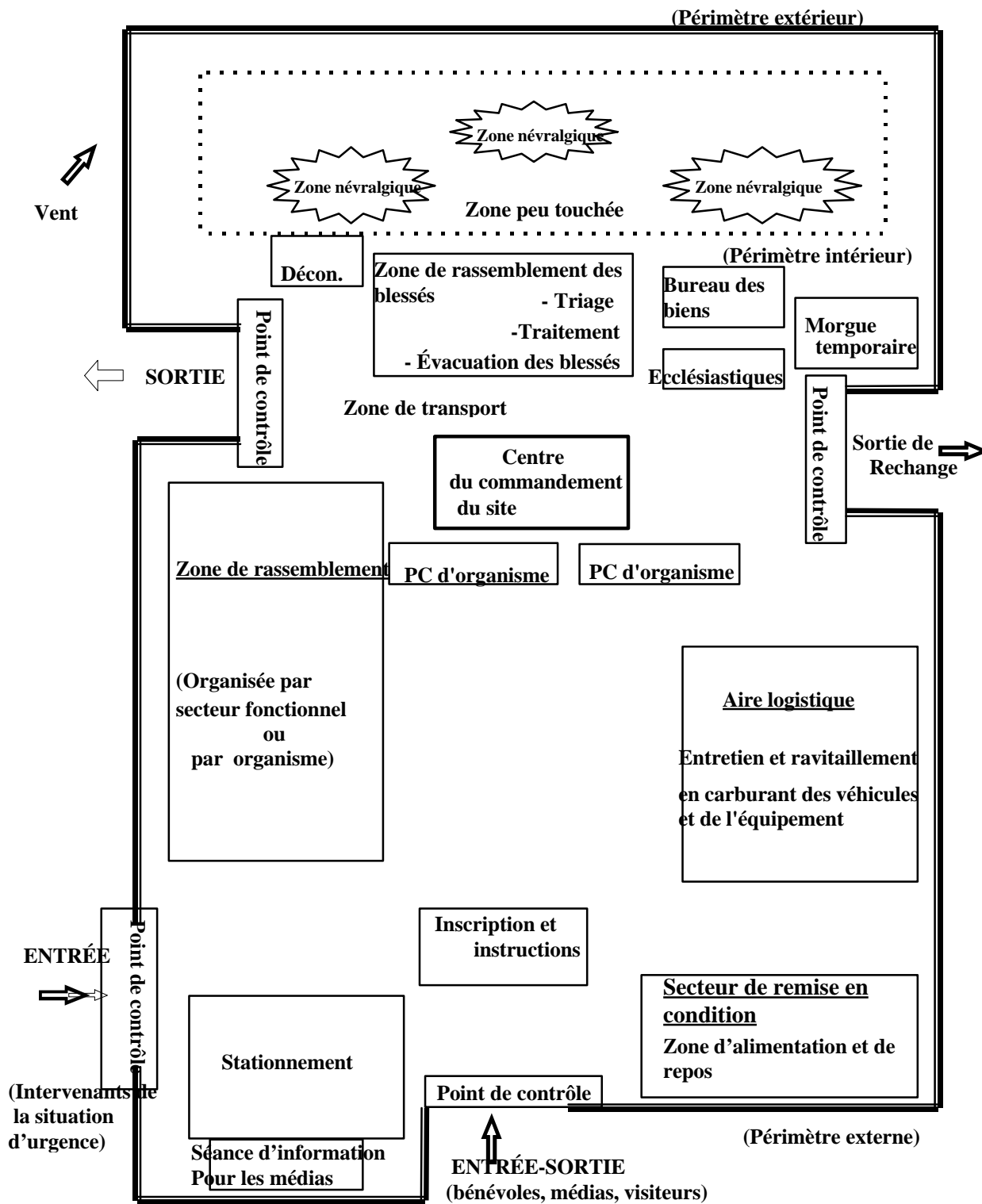
Le site d'un sinistre peut contenir des composantes uniques qui reflètent la nature de la catastrophe, la capacité des ressources de la municipalité ou la topographie des lieux. Cependant, d'une manière générale, la plupart des sites de sinistres ont des composantes semblables. Elle sont mentionnées ci-après (se référer à la figure 6).

Le périmètre interne avec ses points d'entrée et de sortie désignés et mis en sécurité.

Le périmètre externe avec ses points d'entrée et de sortie désignés et mis en sécurité.

Les points de contrôle de la circulation. Ceci comprend les voies d'entrée et de sortie principales et de rechange, bien signalisées. Sont également inclus des points précis le long de ces voies, où l'on peut contrôler la circulation et mettre en oeuvre des mesures de sécurité, selon ce qui convient.

Figure 6 – L'aménagement du lieu d'une catastrophe



Centre de commandement du site. Ce centre de commandement est souvent formé des postes de commandement des organismes ou des services. Il doit se trouver dans une position centrale, aussi près que possible de la zone primaire du périmètre interne. On doit pouvoir l'identifier facilement (c'est-à-dire, signalé par un drapeau) et il doit se relier à autant de moyens médiatiques que possible. S'il existe un espace suffisant, on doit y inclure tous les responsables d'un organisme sur le site du sinistre.

Poste de commandement (PC) de chaque organisme d'intervention important.

Zone de triage. Si nécessaire, c'est une zone dans laquelle on catégorise les blessures aux fins de traitement et de transport vers les établissements de soins. Elle doit être proche du périmètre interne, mais à l'abri du danger. Elle doit aussi être suffisamment vaste pour accueillir les divers intervenants et les personnes blessées et se trouver près des voies de transports vers l'intérieur ou vers l'extérieur. Cette zone peut comporter un secteur de traitement.

Secteur de traitement. Si besoin en est, ce secteur doit se trouver dans un endroit sûr à l'extérieur du périmètre interne. Il doit être bien signalé et proche des voies de transports vers l'intérieur ou vers l'extérieur. Lorsque l'on prévoit que le processus de traitement durera longtemps, ou lorsque la météo le commande, l'équipe sur les lieux peut souhaiter installer une grande tente, ou plusieurs, dans lesquelles on pourra effectuer le traitement. Pour éviter la congestion, il faut envoyer des ambulances vers le secteur de traitement, à partir de la zone de rassemblement.

Zone de rassemblement des blessés. La zone à partir de laquelle on transporte les blessés vers les divers établissements de soins, en vue de leur traitement.

Zone de rassemblement. Située dans les limites du périmètre externe, ou parfois juste à côté, la zone de rassemblement possède toutes les ressources envoyées sur les lieux, mais encore inutilisées. Cette zone doit posséder des voies d'entrée et de sortie et son point d'entrée doit être mis en sécurité. Elle doit se trouver à proximité des zones de repos et d'alimentation. C'est le coordonnateur de la zone de rassemblement (et, lorsqu'ils sont disponibles, des agents de rassemblement) qui en assure la gestion. Il doit exister une étroite relation avec le centre de commandement du site.

Zone(s) de stationnement. Cette ou ces zone(s) ont pour but de réduire la congestion du trafic sur le site. On peut s'en servir pour conserver les véhicules d'intervention qui ne sont pas nécessaires pendant une longue période. On peut attribuer aux organismes d'intervention un terrain ou un secteur de stationnement particulier et les charger de gérer son utilisation et la sécurité de ce qui s'y trouve.

Morgue temporaire. Elle n'est pas nécessaire dans toutes les situations de catastrophe. Toutefois, en cas de besoin, il faut l'installer dans les limites du périmètre externe, loin du reste des opérations du site, pour la mettre à l'abri des intrusions. Une fois établie, la morgue exige un contrôle d'accès permanent et il peut être nécessaire de disposer non loin d'un personnel de conseil ou religieux, pour aider les proches des disparus. (À cette fin, on peut établir une

installation ou une tente distincte, près de la morgue.) La morgue temporaire doit aussi comporter un centre de récupération des biens pour conserver les affaires des personnes décédées et coordonner leur remise, selon le cas.

Aire logistique. Cette zone est destinée à la réparation des véhicules, à la révision de l'équipement, au ravitaillement en carburant, à la distribution ou l'affectation de l'équipement et à l'entreposage des produits dangereux. Elle doit se trouver près des voies d'accès principales et dans les limites du périmètre externe. En outre, cette aire doit être proche du secteur de la remise en condition, mais doit se trouver contre le vent et être assez éloignée pour réduire la présence du bruit et des gaz, dans le secteur de remise en condition.

Secteur de remise en condition (ou zone de repos et d'alimentation). Cette zone est particulièrement importante lors des opérations de longue durée. Elle doit se trouver près des voies d'accès, mais dans un endroit moins occupé (c'est-à-dire, calme et isolé) du site.

Zone de décontamination. Si elle est nécessaire, c'est une zone relativement petite, située juste en bordure du périmètre interne, aussi près que possible de la zone névralgique. Elle doit être disponible pour la décontamination des intervenants, ainsi que celle des blessés évacués de la zone névralgique.

Centre des médias ou point d'accès. Chaque fois que c'est possible, les membres des médias doivent avoir un accès contrôlé sur les lieux et auprès du personnel clé qui s'y trouve (par exemple, gérant du site, responsable d'un organisme). Le centre des médias peut être une tente ou une autre structure, dans laquelle on informe oralement les représentants des médias, fait des mises à jour des nouvelles ou procède à un rassemblement en vue d'une visite du site. On doit pouvoir l'identifier facilement, non loin des voies d'accès, et loin des opérations clés sur le site.

Base d'hélicoptères. Si nécessaire et en fonction de la topographie de l'emplacement, la base d'hélicoptères se situerait près du centre de commandement du site. Les opérations de la base d'hélicoptères peuvent demander des approvisionnements en carburant et un éclairage.

Point de coordination des bénévoles. Cet endroit doit se trouver à un point d'entrée clé du périmètre externe. Il doit comporter une installation (par exemple, une tente) dans laquelle on procède à l'inscription des bénévoles et on leur donne des instructions. Idéalement, il se trouve près de la zone de repos et d'alimentation.

Points d'entrée. Le site doit avoir deux points d'entrée, un pour le personnel et l'équipement d'intervention en cas d'urgence, l'autre pour les bénévoles, les médias et les visiteurs. Il faut contrôler l'accès par ces points.

Points de sortie. Il doit y avoir un point de sortie principal et un point de rechange. Il faut les contrôler tous deux, situés idéalement aux extrémités ou sur les côtés opposés du site.

Il faut considérer plusieurs facteurs en concevant ou en aménageant le site du sinistre. Comme cela a été mentionné antérieurement, il n'y a pas de disposition précise ou un seul plan d'ensemble praticable. Cependant, le plan d'ensemble d'un site est en relation directe avec la

circulation des communications parmi les organismes qui s'y trouvent. La circulation des communications sera influencée par les considérations ci-après.

- Les fonctions et les organismes reliés doivent se trouver à côté les un(e)s des autres et regroupé(e)s dans des groupes de tâches opérationnelles.
- Les organisations ou les organismes d'intervention importants (par exemple, les services des incendies et policiers) doivent être isolés et recevoir un rôle de direction fonctionnel (voir la section qui suit). (Il faut identifier ce rôle auprès de toutes les organisations clés sur le site.)
- Les diverses composantes doivent se placer sur les lieux, le long des voies de transport principales.
- Il faut que tous les postes de commandement (PC), et surtout le centre de commandement du site, soient facilement identifiables (par exemple, signalés par un drapeau, une lumière stroboscopique, des couleurs brillantes), facilement accessibles et en vue des actions importantes.
- L'aménagement et du site et un plan de circulation ordonnée doivent permettre une circulation sans à-coups de l'entrée et de la sortie du personnel et des ressources.
- Il faut communiquer l'aménagement du site et l'emplacement de toutes les zones fonctionnelles à tous les organismes sur le site.

Les rôles et les fonctions clés

Le système de GSS intègre les divers rôles et fonctions des organisations d'intervention et de leur personnel clé. Ce faisant, il apporte un certain nombre d'avantages. Parmi eux, un point clé est la capacité :

- d'assurer efficacement la sécurité du personnel d'urgence et du grand public;
- de retirer et de traiter avec efficacité les patients blessés et menacés;
- de protéger et de conserver efficacement les biens;
- de mener à bien le rétablissement et les tâches de reconstruction.

On peut répartir en cinq catégories les activités des membres des organisations d'intervention sur le site d'un sinistre.

- Les rôles stratégiques (par exemple, la gestion du site).
- Les fonctions du centre de commandement.
- Les activités des points de contrôle.
- Les activités tactiques.
- Les tâches de soutien aux opérations principales.

Gérant du site d'un sinistre. Nommé par le groupe de contrôle du CCOU, le gérant du site d'un sinistre a la responsabilité de la gestion de celui-ci jusqu'à sa fermeture. Ses responsabilités sont les suivantes :

- établir les périmètres interne et externe;
- désigner l'emplacement du centre de commandement du site;
- faire l'aménagement du site et de toutes ses composantes;
- gérer la circulation des informations, par l'entremise du centre de commandement du site, vers les membres de l'équipe du site et le groupe de contrôle du CCOU;
- coordonner les activités essentielles d'intervention (c'est-à-dire, les activités ou les opérations qui touchent plus d'un organisme ou concernent le résultat d'ensemble de l'intervention sur le site);
- communiquer avec les médias.

Coordonnateur de la zone de rassemblement. Le gérant du site d'un sinistre peut nommer la personne jouant ce rôle, en vue d'effectuer les fonctions suivantes :

- établir et organiser la zone de rassemblement;
- établir le plan de circulation pour les déplacements des véhicules;
- être responsable à tout moment des ressources se trouvant dans la zone de rassemblement;
- maintenir les communications avec le gérant du site d'un sinistre et l'équipe sur les lieux;
- maintenir les communications avec l'aire logistique pour faciliter les réparations et le ravitaillement en carburant, selon le cas;
- déployer les ressources demandées par le gérant du site d'un sinistre;
- alerter le gérant du site d'un sinistre à propos des ressources que l'on peut renvoyer de la zone de rassemblement;
- sur instruction du gérant du site d'un sinistre, renvoyer toutes les ressources non nécessaires.

Agent de liaison (AL). Le gérant du site d'un sinistre désigne cette personne pour qu'elle contribue à coordonner les fonctions clés au centre de commandement sur les lieux et autour de celui-ci. L'AL devrait exercer les fonctions suivantes :

- aider à l'aménagement du site;
- tenir à jour le journal des événements;
- aider à la circulation des informations au sein de l'équipe du site;
- prendre la responsabilité de tâches particulières attribuées par le gérant du site d'un sinistre;
- agir comme remplaçant du gérant du site d'un sinistre (à la demande).

Responsables d'un organisme sur le site d'un sinistre (par exemple, les représentants supérieurs de chaque organisme clé d'intervention). Ces personnes doivent :

- aider, le cas échéant, le gérant du site d'un sinistre à organiser l'aménagement du lieu;
- placer leur poste de commandement, selon ce qui est approprié ou commandé;
- commander ou contrôler les activités d'intervention de leur organisme;
- partager les informations appropriées avec les autres membres de l'équipe;
- coordonner les activités qui peuvent avoir un effet sur d'autres organismes, avec le représentant approprié de l'organisme;
- être disponibles pour communiquer avec les médias, le cas échéant. (Ceci se fera à l'appui de l'agent des services d'information, et en maintenant le concept d'un(e) seul(e) porte-parole pour la municipalité.)

Plus spécifiquement, chaque organisme important d'intervention a un ensemble de rôles traditionnels reconnus. Ceux-ci sont mentionnés ci-après.

Services policiers. Le plus souvent, les rôles assignés aux services policiers sont ceux de la protection des vies et des biens, ainsi que du contrôle du trafic et de la foule. La sécurité des lieux et le contrôle du trafic sur le site relèvent de la responsabilité de la police.

On a aussi fait appel aux services policiers pour mener des enquêtes (par exemple, criminelles ou en cas de décès), s'occuper des morts, assurer la sécurité du périmètre, aider à une évacuation ou l'effectuer et contribuer à tenir à jour un registre des événements. La police dispose aussi d'un précieux équipement de télécommunications et d'une réserve en personnel bien formé que l'on peut utiliser dans une variété de rôles au centre de commandement du site.

Service des incendies. Le service des incendies a habituellement pour tâche l'extinction des incendies, le confinement de produits dangereux, la décontamination, la recherche et le sauvetage, ainsi que les soins de santé de base. Il peut aussi participer à l'évacuation du site et à la protection du personnel sur le site (c'est-à-dire, en prenant des mesures contre l'effondrement de structures). Comme les services policiers, il dispose aussi d'un précieux équipement de télécommunications et d'un personnel formé qui peut être employé au centre de commandement du site.

Secours médical d'urgence (SMU). Le rôle primordial du SMU est d'assurer des services médicaux (c'est-à-dire, triage et traitement) et de transporter les personnes blessées vers des établissements de soins, au besoin. Si des membres sont formés pour le faire, certains d'entre eux peuvent participer au sauvetage à l'appui du service des incendies. Le personnel du SMU doit aussi coordonner, avec le gérant du site d'un sinistre, l'emplacement et les ressources pour le triage des patients, la zone de rassemblement des blessés, les soins des patients ou leur transport.

Travaux publics. Le rôle primordial des services ou organismes des travaux publics est de fournir les ressources dont les principaux intervenants ont besoin pour effectuer leurs tâches efficacement et en toute sécurité. Les services fournis peuvent comporter l'installation de barrières, la fermeture de voies de transport, la prestation d'autres ressources nécessaires (par exemple, équipement d'éclairage ou d'étayage, équipement lourd) ou le déplacement des ressources. Ces personnes peuvent travailler main dans la main avec le personnel des entreprises de services publics et les organismes de transport.

Transports. La tâche principale du personnel des transports est de transporter les gens d'un endroit à un autre. Cette activité peut comporter l'évacuation des gens de la zone de danger, le transport des intervenants ou des bénévoles vers le site ou, en cas de nombreux blessés, leur évacuation.

«**Adjoints**». Chacun des postes mentionnés plus haut, y compris celui du gérant du site d'un sinistre, dispose probablement d'une ou de plusieurs personnes désignées comme «adjoints» et chargées de diverses tâches de soutien. La personne dont ils relèvent doit désigner le détail de leurs activités exactes.

Autres. Le site d'un sinistre compte probablement une myriade d'organismes ou d'organisations d'intervention et de représentants de plusieurs autorités. Leur rôle primordial est d'appuyer le gérant du site d'un sinistre. À cette fin, ils doivent apporter leur compétence et leurs ressources spécialisées (s'ils en ont) et coopérer avec le gérant du site pour répondre aux besoins et aux priorités établies. Ne pas agir ainsi ne pourrait que menacer le succès de l'ensemble des efforts.

Les opérations sur le site: conseils pour réussir

Le site d'un sinistre est nécessairement le centre de toutes les activités d'intervention. Presque toujours, cela se passe dans la zone où la catastrophe a infligé les plus lourds dommages, ou autour de celle-ci. Et, du fait des risques inhérents pour la vie, les membres, les biens et l'environnement, l'intervention en cas de catastrophe doit être rapide, complète et bien gérée.

Voici les leçons clés apprises lors des opérations réussies sur le site d'une situation d'urgence, quelle que soit sa nature :

- installer rapidement l'équipe du site et l'informer;
- si un gérant du site n'a pas été nommé, en désigner un temporairement;
- réimplanter tous les postes de commandement des organismes au centre de commandement du site ou, en son absence, à un emplacement central près du périmètre interne;
- établir des communications entre les organismes (c'est-à-dire, le processus par lequel les renseignements vitaux sont partagés au moment opportun);
- mettre en commun les connaissances concernant l'événement, ses effets et les activités d'intervention;
- anticiper les mesures et les ressources nécessaires;
- adapter l'organisation de l'intervention et ses procédures aux circonstances changeantes;
- être proactif pour demander des ressources ou des informations (par exemple, demander l'éclairage de la zone AVANT qu'il ne commence à faire nuit ou commander de la nourriture AVANT les changements de quarts);
- coordonner les opérations des organismes qui peuvent être en relation avec les opérations d'autres organismes d'intervention ou les opérations d'ensemble sur le site;
- désigner un unique représentant auprès des médias (c'est-à-dire, une personne ou un groupe) pour l'opération;
- aviser les médias qu'ils ne seront informés que par ce représentant et que les informations qu'ils recherchent leur seront données uniquement au centre des médias ou par celui-ci (le centre peut organiser une visite du site);
- gérer les ressources efficacement (c'est-à-dire, assurer une alimentation convenable et le repos du personnel d'intervention, assurer un entretien adéquat de l'équipement, éviter de garder en réserve l'équipement non nécessaire);
- gérer la zone de rassemblement avec efficacité, dès le début;
- identifier les ressources de la zone de rassemblement en utilisant trois définitions de leur situation : «affectées» signifie que les ressources jouent un rôle actif sur le site; «disponibles» signifie que les ressources sont dans la zone de rassemblement, prêtes à l'emploi et «indisponibles» signifient que les ressources ne sont pas actuellement prêtes à l'emploi;
- planifier que les opérations dureront plus longtemps que prévu;
- planifier en fonction d'un milieu de travail extrêmement stressant;
- communiquer, communiquer, communiquer!!!

Résumé

Le système de gestion du site d'un sinistre (GSS) est une structure et un système pour relier les divers systèmes de gestion dans un seul cadre d'intervention en cas d'urgence, au niveau municipal. Le système GSS est fondé principalement sur les activités qui se situent à deux emplacements physiques et par l'entremise de ceux-ci : le centre de coordination des opérations d'urgence (CCOU) municipal et le site du sinistre. Tous deux sont importants mais le système se concentre sur le site du sinistre et sur son personnel d'intervention.

Le site d'un sinistre est délimité par son périmètre externe. Toutes les activités à l'intérieur de ce périmètre relèvent de la responsabilité du gérant du site d'un sinistre et son équipe. Le gérant du site d'un sinistre est le chef d'équipe dont le rôle primordial consiste à **gérer** l'équipe du site, composée de représentants supérieurs des organismes clés d'intervention. Leur rôle est de ramener à la normale la vie sur le site, dès que cela est raisonnable.

Le groupe de contrôle du CCOU, qui comprend les chefs de service des organismes ou services municipaux clés participant à l'intervention, fait fonctionner le centre de coordination des

opérations d'urgence municipal. Le CCOU et son groupe de contrôle sont souvent gérés par le directeur général des affaires municipales ou le greffier de la ville.

Toutes les activités qui se situent hors du périmètre externe sont sous la responsabilité du groupe de contrôle du CCOU. Le groupe a un double rôle : à la demande, il appuie, avec les ressources nécessaires, le site du sinistre et il maintient ou s'efforce de maintenir des activités normales pour le reste de la municipalité. Le CCOU municipal est aussi le canal d'acheminement clé des ressources destinées au site, provenant d'autres autorités responsables.

Le système GSS comporte un certain nombre de rôles, de procédures générales et d'attentes. C'est, de par sa conception, un système souple qui permet l'inclusion et l'intégration de divers organismes, autorités et systèmes dans un cadre municipal. Le système assume le maintien des voies hiérarchiques organisationnelles antérieures à la catastrophe. La seule «subordination» (si c'est le cas) est celle envers les représentants de l'autorité locale (c'est-à-dire la municipalité) et leur responsabilité légale de protéger les citoyens des dangers.

Remerciements

Il faut donner crédit aux réalisateurs du système de commandement sur place (Incident Command System). Leur système fournit une base conceptuelle au développement du système de gestion de site d'un sinistre (GSS). Le cadre conceptuel esquissé dans le présent document a évolué au cours des cinq dernières années. Je tiens à remercier les nombreuses personnes qui m'ont fait part de leurs précieuses réactions. Je dois des remerciements particuliers à M. Don Campbell, directeur régional de Protection civile Canada, Alberta - T.N.-O, et à l'un de mes associés, M. Barry J. Huybens. Leurs précieuses réactions ont été appréciées à leur juste valeur.

Les réactions à ce document seront les bienvenues
et doivent être envoyées à l'auteur par courrier adressé à
Turning Point Consulting Corp., 3116 - 36B Ave.,
Edmonton (Alberta) T6T 1H4
Téléphone : (403) 463-5252. Télécopieur : (403) 468-4224.
Ou sur Internet, www.turningpointcorp.com

Annexe A : définitions

Agent de triage. Le premier représentant du SMU arrivant sur le site ou désigné qui prend la responsabilité du triage des blessés, sous la direction du secteur médical. Cette personne trie les patients (c'est-à-dire, leur attribue un code de couleur) pour correspondre à l'aménagement de la zone de rassemblement des blessés. On se sert des codes de couleur suivants :

- rouge : une priorité élevée; les personnes qui demandent les soins les plus urgents, mais qui ont aussi une probabilité de survie élevée;
- jaune : des blessures sérieuses qui peuvent attendre un traitement;
- vert : une faible priorité; des blessures mineures; des blessés qui peuvent marcher;
- noir : décédé (pas de pouls ni de respiration) NE PAS DÉPLACER; des blessures catastrophiques avec peu de chance de survie.

Aire logistique. Une zone consacrée à l'entretien des véhicules et de l'équipement, à l'entreposage des approvisionnements ainsi qu'au ravitaillement en carburant.

Atténuation. Il s'agit d'une phase de la gestion d'une situation d'urgence. Elle vise à minimiser la probabilité d'un événement ou à réduire ses effets négatifs.

Catastrophe. (Voir crise.)

Centre de coordination des opérations d'urgence (CCOU). Un emplacement, souvent dans un établissement, qui fait fonction d'administration centrale d'une organisation pour ses activités de gestion d'une intervention dans le cas d'un événement particulier (c'est-à-dire, une catastrophe, une crise).

Crise. Un événement anormal et unique qui se produit avec un certain degré de surprise et exige une intervention inhabituelle, importante et exigeante.

Danger. *Le Petit Robert* en donne la définition suivante : «Ce qui menace ou compromet la sûreté, l'existence d'une personne ou d'une chose; la situation qui en résulte».

Entente d'aide mutuelle. C'est une entente officielle entre deux ou plusieurs entités (c'est-à-dire, municipalités, services, corporations) disponibles pour s'aider l'une l'autre avec des ressources particulières, au cours d'une ou de situation(s) spécifiés(s) au préalable.

Événement. Une situation, épisodique ou chronique, qui demande une intervention particulière. Il est habituellement traité par les instructions permanentes d'opération (IPO); on peut aussi l'appeler incident.

Gérant du site d'un sinistre. La personne désignée par la municipalité pour gérer l'ensemble des opérations sur le site d'un sinistre.

Gestion des mesures d'urgence. Le processus d'ensemble qui guide et coordonne avec efficacité toutes les fonctions d'atténuation, de préparation, d'intervention et de rétablissement, dans la mesure où elles se rapportent à une crise ou à une catastrophe.

Gestionnaire des mesures d'urgence. Une personne ayant des responsabilités officielles (c'est-à-dire, désignées) ou informelles (c'est-à-dire, prises pour acquises) en vue de l'atténuation d'un événement d'urgence. Selon l'événement, ceci peut aller des premiers intervenants (c'est-à-dire, les services policiers, le service des incendies et le personnel du SMU) aux directeurs ou aux gestionnaires de la ville ou aux représentants élus.

Incident. (Voir événement.)

Mesures d'urgence. Le processus qui fait en sorte que les ressources nécessaires sont disponibles lorsque c'est nécessaire, en vue d'intervenir efficacement en cas de catastrophe. Elles comprennent un éventail d'activités allant de l'identification des ressources nécessaires à leur obtention et à leur déploiement. (Ce terme est utilisé à l'occasion à la place de «planification d'urgence».)

Périmètre externe. La limite extérieure du site d'un sinistre; elle délimite la responsabilité du gérant du site d'un sinistre et de son équipe (c'est-à-dire, qu'elle se trouve à l'intérieur de ce périmètre) de celle du groupe de contrôle du CCOU (c'est-à-dire, hors du périmètre externe).

Périmètre interne. Situé souvent au coeur de chaque site d'un sinistre, il délimite la zone dans laquelle existent les dégâts les plus importants résultant d'une catastrophe ou dont on prévoit l'existence.

Planification. D'après *Le Petit Robert*, «La planification consiste à déterminer des objectifs précis et à mettre en oeuvre les moyens de les atteindre». La planification relie les connaissances aux actes.

Planification d'urgence. Le processus comportant les activités entreprises par des personnes et des organisations antérieurement à une catastrophe, en vue d'améliorer leur capacité à intervenir efficacement en cas de catastrophe. (Ce terme est utilisé à l'occasion à la place de «mesures d'urgence».)

Planification du rétablissement. Le processus qui assure la disponibilité des ressources critiques, afin que la collectivité puisse poursuivre ses activités en dépit de perturbations ou de crises majeures.

Premier intervenant. Les premiers intervenants officiels dans le cas d'une catastrophe. (Ce sont souvent les membres du service des incendies, des services policiers et du secours médical d'urgence.)

Responsable d'un service. C'est la personne détenant le poste le plus élevé de chaque organisme d'intervention sur le site d'un sinistre.

Responsable du service des incendies. Habituellement, l'officier pompier supérieur sur la scène d'une catastrophe, ayant le contrôle total des ressources du service des incendies se trouvant sur le site.

Risques. Ce sont les effets combinés de la *probabilité* qu'un événement particulier ait lieu et des *conséquences* de cet événement.

Secteur de remise en condition. Une zone du site d'un sinistre dans laquelle le personnel sur les lieux peut s'alimenter et se reposer.

Sinistre. *Le Petit Robert* le définit ainsi : «Événement catastrophique naturel, qui occasionne des dommages, des pertes (incendie, inondation, naufrage, tremblement de terre, etc.).»

Site d'un sinistre. L'endroit où se déroulent des activités liées à un incident particulier. Elle comprend toute la zone touchée par les dangers rattachés à l'incident et toutes les zones adjacentes utilisées par les intervenants et leurs équipements en exécutant l'intervention commandée par l'incident.

Triage. Le processus consistant à trier les patients selon la gravité des blessures et les besoins des patients. Le processus comporte les activités suivantes :

- déterminer les agents chargés du triage;
- déterminer les agents chargés du transport;
- le triage sur les lieux;
- déterminer les agents du rassemblement;
- déterminer la zone de rassemblement des blessés;
- gérer les décès;
- assurer le triage vers les hôpitaux.

Urgence. Une situation hors des normes qui demande une large intervention de la part d'une partie importante de l'organisation (se situe entre un incident et une catastrophe).

Zone de rassemblement des blessés. C'est la zone identifiée par le secteur médical, et revue avec le commandement, qui établit l'emplacement et la préparation pour le transport des patients.

Zone névralgique. C'est une zone jugée contaminée par des produits dangereux ou dangereuse de quelque autre manière, pour les personnes ne disposant pas d'un équipement de protection individuelle (EPI).

Annexe B : liste des figures

- Figure 1 – Le CCOU municipal et son réseau
- Figure 2 – La coordination des ressources par le CCOU
- Figure 3 – L'équipe sur le site et son réseau
- Figure 4 – La circulation de la communication
- Figure 5 – Un exemple d'aménagement d'un CCOU
- Figure 6 – L'aménagement du site