



Health Canada Santé Canada

# Service d'inscription et de renseignements



Canada

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

*Santé Canada*

Publication autorisée par le ministre de Santé Canada

On peut obtenir cette publication (sur disquette/en gros caractères/sur bande sonore/en braille) sur demande.

1. Secours aux victimes de catastrophes — Canada — Planification.
  2. Victimes de catastrophes — Services aux — Canada
  3. Secours aux victimes de catastrophes — Canada — Guides, manuels, etc
- I. Canada. Santé Canada. Direction générale de la santé de la population et de la santé publique. Centre des mesures et des interventions d'urgence.  
Bureau des Services d'urgence.
- II. Titre : *Registration and Inquiry Service*  
HV 555.C2 R337

Also available in English under the title: *Registration and Inquiry Service*

La présente publication remplace le *Manuel d'inscription et de renseignements*, 1986 Numéro de catalogue : H34-29/1986 F

Aussi disponible sur Internet : <http://www.hc-sc.gc.ca/pphb-dgsp/ssp/emergency-urgence/>

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

Sauf dans le cas de citations de sources protégées par les droits d'auteurs, toute reproduction ou citation tirée du présent document gratuit et utilisée dans une publication gratuite est autorisée sous réserve d'indication de la source.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par le  
ministre de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, 2002  
N° de cat. H34-29/2001F  
ISBN0-662-86266-X

## **Service d'inscription et de renseignements**



---

# Table des matières

Avant-propos. . . . .	i
Remerciements . . . . .	ii
<b>Introduction : Services sociaux d'urgence . . . . .</b>	<b>iii</b>
Conséquences humaines des sinistres . . . . .	iii
Services sociaux d'urgence . . . . .	iii
Planification des Services sociaux d'urgence (S.SOC.U.) . . . . .	iv
Plan d'intervention d'urgence municipale . . . . .	v
Services sociaux d'urgence lors de sinistres canadiens . . . . .	v
<b>Chapitre 1 : Le Service d'inscription et de renseignements . . . . .</b>	<b>1</b>
1.1 Introduction . . . . .	1
1.2 Objectifs . . . . .	1
1.3 Buts . . . . .	1
<b>Chapitre 2 : L'organisation du Service d'inscription et de renseignements . . . . .</b>	<b>3</b>
2.1 Planification préalable . . . . .	3
2.2 L'organisation du service d'I-R dans une collectivité . . . . .	3
2.2.1 Coordonnateur du Service d'I-R . . . . .	3
2.2.2 Comité de planification du Service d'I-R . . . . .	5
2.2.3 Superviseurs du Service d'I-R aux Centres de services aux sinistrés . . . . .	6
2.2.4 Personnel du Service d'I-R aux Centres de services aux sinistrés . . . . .	7
2.2.5 Gestionnaire du Bureau central d'inscription et de renseignements (BCIR) . . . . .	8
2.2.6 Superviseurs et bénévoles au BCIR. . . . .	9
2.3 Organigramme du service d'I-R. . . . .	11
2.4 Personnel de relève . . . . .	11
2.5 Recrutement du personnel du Service d'I-R. . . . .	11
<b>Chapitre 3 : Recensement et répertoire des ressources en     inscription et renseignements . . . . .</b>	<b>14</b>
3.1 Introduction . . . . .	14
3.2 Planification du recensement en I-R. . . . .	14
3.3 Le recensement . . . . .	14

3.4	Ententes écrites . . . . .	16
3.5	Répertoire des ressources en I-R . . . . .	17
3.6	Maintien du répertoire . . . . .	17
<b>Chapitre 4 : Lignes directrices opérationnelles . . . . .</b>		<b>18</b>
4.1	Introduction . . . . .	18
4.2	Inscription – lignes directrices opérationnelles . . . . .	18
4.3	Demandes de renseignements – lignes directrices opérationnelles . . . . .	20
4.4	Comment répondre aux demandes de renseignements lors d'un sinistre majeur . . . . .	21
4.5	Annonce d'un décès aux proches parents . . . . .	21
4.6	Personnes portées disparues . . . . .	22
4.7	Réunion des familles . . . . .	22
4.8	Bureau central d'inscription et de renseignements – lignes téléphoniques . . . . .	22
4.9	Classement . . . . .	23
4.10	Disposition des fiches d'inscription et des demandes de renseignements . . . . .	23
4.11	Confidentialité . . . . .	23
4.12	Loi sur la protection des renseignements personnels . . . . .	23
<b>Chapitre 5 : Traitement des fiches d'inscription et des demandes de renseignements . . . . .</b>		<b>25</b>
5.1	Introduction . . . . .	25
5.2	Traitement des fiches d'inscription et des demandes de renseignements dans les Centres de services aux sinistrés et autres sites opérationnels . . . . .	25
5.3	Traitement des fiches d'inscription et des demandes de renseignements au Bureau central d'inscription et de renseignements . . . . .	27
5.3.1	Qu'est-ce que le Bureau central d'inscription et de renseignements (BCIR)? . . . . .	27
5.3.2	Les fonctions d'I-R exécutées par le BCIR . . . . .	28
1.	Unité de réception . . . . .	28
2.	Unité des recherches . . . . .	30
3.	Unité des réponses . . . . .	33

<b>Chapitre 6 : Formation sur le Service d'inscription et de renseignements. . . .</b>	<b>36</b>
6.1 Introduction . . . . .	36
6.2 Responsable de la formation . . . . .	36
6.3 Programme de formation . . . . .	36
6.4 Jeux de rôle. . . . .	39
6.5 Préparation des fiches d'inscription et des demandes de renseignements . . . . .	39
6.6 Recrutement des instructeurs pouvant aider à la formation . . . . .	40
<b>Chapitre 7 : Plan du Service d'inscription et de renseignements . . . . .</b>	<b>41</b>
7.1 Responsables de la planification . . . . .	41
7.2 Particularités du plan du Service d'I-R. . . . .	41
7.3 Contenu de plan du Service d'I-R . . . . .	42
7.4 Ententes écrites . . . . .	44
7.5 Ententes d'aide mutuelle . . . . .	44
7.6 Mise à l'essai . . . . .	44
7.7 Distribution du plan. . . . .	45
7.8 Plan d'urgence du Service d'I-R au cas d'évacuation soudaine de la collectivité . . . . .	45
7.9 Service d'I-R en cas d'un sinistre soudain. . . . .	45
7.10 Service d'I-R – Planification hospitalière en cas de sinistres . . . . .	46
Références . . . . .	47
Annexe A : Organigramme Services sociaux d'urgence . . . . .	48
Annexe B : Organigramme du Service d'inscription et de renseignements . . .	49
Annexe C : Locaux, équipement, matériel et sources de référence requis par le Service d'inscription et de renseignements sur les lieux d'opération . . . . .	50
Annexe D : Journal des opérations . . . . .	54
Annexe E : Fiche d'inscription – Instructions sur l'enregistrement des renseignements . . . . .	55
Annexe F : Demande de renseignements – Instructions sur l'enregistrements des renseignements . . . . .	59
Annexe G : Réponse type aux demandes d'information faites par téléphone . . . . .	63

Annexe H :	Mise à jour du répertoire des ressources en inscription et renseignements . . . . .	65
Annexe I :	Trousse de survie – Liste de vérification . . . . .	66
Annexe J :	Trousse d'évacuation – Liste de vérification . . . . .	72
Annexe K :	Intervenants d'urgence et bénévoles – Comment gérer son stress pendant et après un sinistre . . . . .	73
Annexe L ;	Services sociaux d'urgence – Glossaire . . . . .	77

---

## **Avant-propos**

Le présent manuel, préparé par le Bureau des services d'urgence de Santé Canada, se veut un guide pratique pour la planification, l'organisation et la mise en oeuvre du Service d'inscription et de renseignements (I-R) en cas de sinistre, ainsi que pour la formation du personnel.

Le Service d'I-R a pour objectif d'aider les membres dispersés d'une famille à se retrouver et de répondre aux demandes de renseignements sur l'état des personnes portées disparues et le lieu où elles se trouvent à la suite d'un sinistre.

L'information contenue dans le manuel reflète les connaissances pratiques actuelles qui ont été acquises grâce à la recherche et l'étude de cas, les expériences directes de bénévoles et d'organismes oeuvrant dans le domaine d'I-R, ainsi que les expériences personnelles de sinistrés.

Nous espérons que le manuel s'avérera utile aux planificateurs, aux responsables de la formation et au personnel chargé du Service d'I-R dans diverses collectivités au Canada.

Les commentaires et suggestions pouvant améliorer la prestation de ce service sont bienvenus. Prière de les adresser au Bureau des services d'urgence, Centre des mesures et des interventions d'urgence, Direction générale de la santé de la population et de la santé publique, Santé Canada, 2<sup>e</sup> étage, Aile ouest, 130 chemin Colonnade, Nepean (Ontario) K1A 0K9.

---

## **Remerciements**

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

Nous voulons d'abord exprimer notre reconnaissance aux bénévoles et aux professionnels des services communautaires de par le Canada qui ont déjà oeuvré au sein du Service d'I-R auprès de sinistrés lors de feux de forêts, de tornades, d'inondations, d'explosions, d'accidents de transport, de déversements de produits toxiques et autres.

Nous sommes fort reconnaissants aux directeurs provinciaux et territoriaux des Services sociaux d'urgence, tout particulièrement à Sharon Robins et Ray Hopke, ainsi qu'à l'ancienne directrice du Bureau des services d'urgence, Mme F. Lorraine Davies, de leur soutien dans la préparation de ce manuel.

Nous tenons également à remercier le personnel de la Société canadienne de la Croix-Rouge tant au niveau national que provincial pour leurs commentaires et suggestions: Marilyn Brodie, Terry Chicoine, Katie Coles, Anne Duncan, Susan Garnett, Barry Growe, Dave Hutton, Karine Johnson, Claudie Laberge, Erlinda Lintag, Cathy Sandor, Sylvie Santerre, Ange Sawh, Don Shropshire, et Janice Watson.

Nous désirons remercier tout particulièrement madame Jocelyne Chéné pour son immense contribution à la révision bilingue et édition du Manuel.

Raymond Lafond, expert-conseil en Services sociaux d'urgence au Bureau des services d'urgence de Santé Canada, était chargé des recherches et de la rédaction du Manuel.

## Introduction

---

# Services Sociaux D'urgence

## Conséquences humaines des sinistres

Chaque année de nombreuses collectivités de par le Canada subissent des sinistres d'origine naturelle ou technologique telles que des inondations, des incendies, des tornades, des tempêtes de neige, de grêle ou de verglas, des déversements de produits chimiques dangereux et des accidents ferroviaires, routiers, aériens ou industriels.

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

## Services sociaux d'urgence

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

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

**Lors d'un sinistre, six Services sociaux d'urgence sont jugés essentiels :**

- **Le Service d'habillement de secours** qui fournit des vêtements et des couvertures aux sinistrés jusqu'à ce que les sources régulières d'approvisionnement prennent la relève.
- **Le Service d'hébergement de secours** qui fournit rapidement aux sinistrés un lieu d'hébergement temporaire et sécuritaire.
- **Le Service d'alimentation de secours** qui nourrit les sinistrés, le personnel d'urgence et les bénévoles qui collaborent au rétablissement de la collectivité.

- **Le Service d'inscription et de renseignements** qui aide à réunir les familles, recueille des renseignements et répond aux demandes de renseignements sur les personnes sinistrées et le lieu où elles se trouvent.
- **Les Services personnels** qui accueillent les sinistrés au Centre de services aux sinistrés et les renseignent sur les services d'urgence qui leur sont offerts; assurent temporairement les soins aux enfants non accompagnés et aux adultes non autonomes; aident à prendre soin temporairement des bénéficiaires des établissements de soins de spéciaux; fournissent ou assurent la prestation d'une aide financière ou matérielle; offrent un soutien psychosocial à court, moyen et long termes aux personnes aux prises avec des problèmes personnels créés ou aggravés par le sinistre.
- **Le Service d'accueil aux sinistrés** qui planifie et gère les Centres de services aux sinistrés, des centres multiservices où l'on reçoit les évacués et où l'on fournit les cinq Services sociaux d'urgence de base soit : l'habillement, l'hébergement et l'alimentation de secours, l'inscription et les renseignements ainsi que les services personnels.

## **Planification des Services sociaux d'urgence (S.SOC.U.)**

### **Planification municipale**

Dans une municipalité, ce sont les agences et organismes de services communautaires réguliers qui doivent planifier les Services sociaux d'urgence. Il peut s'agir entre autres :

- de services municipaux ou provinciaux de services sociaux
- de services de santé communautaire, de services de santé mentale, de services d'aide à l'enfance et à la famille
- d'organismes publics ou privés de services sociaux
- de clubs sociaux, groupements confessionnels, regroupements de bénévoles et filiales d'organisations nationales
- d'associations commerciales et professionnelles.

L'organisme d'intervention des S.Soc.U. dans une municipalité se forme à partir des services communautaires déjà en place. Les S.Soc.U. doivent donc appuyer ces services communautaires et *non les remplacer*.

## Organigramme

On trouvera à *l'annexe A* un modèle d'organigramme d'intervention des S.Soc.U. dans une municipalité.

## Plan d'intervention d'urgence municipale

Le plan d'intervention d'urgence municipale décrit les mesures d'urgence que doivent prendre divers services municipaux en cas de sinistre : services des incendies, de police, de santé, des transports publics, des services sociaux et autres. Une fois rédigé, le plan d'urgence des S.Soc.U. devient partie intégrante du plan d'urgence municipal et devrait être étudié conjointement avec le plan municipal.

## Services sociaux d'urgence lors de sinistres canadiens

Dans les dernières décennies, les organismes des Services sociaux d'urgence dans maintes communautés de par le Canada ont eu à intervenir suite à une gamme impressionnante de sinistres et d'événements traumatiques :

- **Sinistres aériens** : Écrasement de l'avion Air India en Irlande (1985), Écrasement de l'avion Arrow à Gander, TN (1985), Écrasement de l'avion Air Ontario à Dryden, ON (1989), Écrasement de l'avion Swiss Air à Peggy's Cove, NÉ (1998)
- **Avalanches** : Blanc Sablon, QC (1995), Kangiqsualujjuaq, QC (1999)
- **Tremblement de terre** : Charlevoix et Saguenay QC (1994)
- **Déraillements de train** : Mississauga, ON (1979), Hinton, AB (1986), St-Léonard d'Aston, QC (1990), Oakville, MA (1992), Métro de Toronto, ON (1995), Biggar, SK (1997), Stewiacke, NÉ (2001)
- **Sinistres en mer** : Naufrage de la plate forme de forage Ocean Ranger, TN (1982)
- **Fusillades** : Assemblée Nationale, Québec, QC (1984), École Polytechnique, Montréal, QC (1989), École secondaire à Taber, AB (1999), Services de transport urbain Ottawa-Carleton, Ottawa, ON (1999), École secondaire Cairine Wilson, Orléans, ON (2000)
- **Feux de forêt** : Manitoba (1989), Penticton, CB, (1994), Feux de forêt de 1995 aux Yukon, Territoire du Nord Ouest, Alberta, Saskatchewan, Manitoba, Ontario et Québec, Vallée de l'Okanagan, CB (1998)
- **Sinistres environnementaux** : Feu des BPC à St-Basile-Le-Grand, QC (1988), Feu de pneus à Hagersville, ON (1990) Épidémie de E.coli, Walkerton, ON (2000), Étang de goudron à Sydney, NÉ (2001)

- **Accidents de circulation** : Collision à Cormier Village, NB (1989), Collision d'autobus Lac Bouchette, QC (1993), Collision d'autobus Les Éboulements, QC (1997), Carambolage de voitures, Windsor, ON (1999)
- **Sinistres miniers** : Explosion et feu à la mine de Glace Bay, NÉ (1979), Explosion à la mine Westray, NÉ (1992), Explosion criminelle à la mine Giant Yellowknife, TNO (1992)
- **Crise sociale** : Crise d'Oka, QC (1990)
- **Sinistres atmosphériques**
  - **Inondations** : Bishop Falls, TN (1983), Pemberton, CB (1984), Perth-Andover, NB (1987) et (1992), Inondations de 1995 en Colombie Britannique, Alberta, Manitoba, Saguenay, QC (1996), Manitoba (1997)
  - **Tempêtes de verglas** : St-Jean et Bell Island, TN (1985), La Tempête de verglas de 1998, ON, QC, NB
  - **Tornades** : Barrie, ON (1985), Edmonton, AB (1987), Maskinongé QC (1991), Aylmer, QC (1994), Pine Lake, AB (2000)
- **Sinistres complexes**
  - Accueil des réfugiés Kosovars, ON, NB, NÉ (1999)
  - Attaque terroriste du 9 septembre 2001.

## Chapitre 1

---

# Le Service d'inscription et de renseignements

### 1.1 Introduction

Lorsqu'un sinistre majeur survient dans une collectivité, il peut arriver que les membres d'une famille soient séparés, surtout si le sinistre se produit en plein jour, alors que certains sont à l'école et d'autres au travail ou à la maison. Une telle situation risque bien sûr de donner lieu à de fortes réactions d'anxiété et de peur, qui ne pourront être calmées qu'une fois la famille de nouveau réunie ou lorsqu'on saura avec exactitude où sont les autres membres de la famille et dans quel état ils se trouvent.

### 1.2 Objectifs

Le Service d'inscription et de renseignements est un service social d'urgence dont les objectifs sont les suivants :

- recueillir des renseignements exacts et fiables et répondre aux demandes de renseignements sur l'état de santé des survivants d'un sinistre et sur l'endroit où ils se trouvent
- aider à réunir les familles séparées aussi rapidement que possible
- communiquer des renseignements aux autres organismes d'intervention d'urgence offrant des services essentiels aux sinistrés.

### 1.3 Buts

Le fait de savoir qu'il existe un service bien organisé et planifié d'avance dont la fonction est d'aider les gens à retrouver les membres de leur famille en cas de sinistre contribue à :

- réduire la peur et l'anxiété de séparation chez les survivants du sinistre
- faciliter le respect des ordres d'évacuation et éviter que les sinistrés cherchent à retrouver les membres de leur famille en revenant sur les lieux qu'ils ont dû évacuer
- favoriser la récupération psychosociale des survivants et évacués en état de choc ou souffrant d'anxiété. Le fait que quelqu'un prenne en note leur nom, adresse, âge et autres coordonnées peut aider les victimes d'un sinistre à rétablir le contact avec ce qui leur est familier.

L'expérience a démontré que le Service d'inscription et de renseignements peut aussi aider :

- les sauveteurs à retrouver les personnes portées disparues ou à faire le décompte des personnes qui se trouvaient dans la région sinistrée
- les Services sociaux d'urgence dans les Centres de services aux sinistrés, les organismes communautaires d'intervention d'urgence et les autorités municipales en leur fournissant des renseignements sur le nombre de personnes touchées par le sinistre, le nombre de personnes présentes aux Centres de services aux sinistrés, dans les Centres d'hébergement collectif et les lieux d'hébergement commerciaux et privés, et le nombre de personnes ayant besoin de services spéciaux
- les Services sociaux d'urgence en leur fournissant l'adresse temporaire des sinistrés afin qu'on puisse leur offrir des Services psychosociaux et d'autres services essentiels
- les organismes de mesures d'urgence et les services publics responsables de la restauration des services essentiels, de la réintégration des sinistrés et des programmes de rétablissement.

## Chapitre 2

---

# L'organisation du Service d'inscription et de renseignements

### 2.1 Planification préalable

Les sinistres sont souvent des événements soudains et inattendus qui peuvent frapper n'importe qui, n'importe quand et n'importe où. Pour être en mesure de répondre rapidement aux demandes de renseignements sur les personnes portées disparues ou de réunir les membres d'une famille le plus tôt possible à la suite d'un sinistre, une collectivité doit compter sur un Service d'inscription et de renseignements bien rôdé et prêt à intervenir dès les premiers moments d'un sinistre.

Le présent chapitre explique les étapes de planification à suivre pour la mise sur pied du Service d'I-R dans une collectivité. Le chapitre décrit aussi les rôles et les responsabilités du personnel du Service d'I-R avant, pendant et après un sinistre afin d'assurer une intervention rapide, efficace et coordonnée lors d'une urgence.

### 2.2 L'organisation du service d'I-R dans une collectivité

#### 2.2.1 Coordonnateur du Service d'I-R

La première étape de la mise sur pied d'un Service d'I-R dans une collectivité commence avec la nomination du coordonnateur d'I-R par le directeur des Services sociaux d'urgence (SSocU). Le coordonnateur sera formé soit par le directeur des S.Soc.U ou par une personne ou un organisme qui connaît bien le fonctionnement du Service d'I-R.

Les responsabilités du Coordonnateur du Service d'I-R sont les suivantes :

##### Avant un sinistre

- mettre sur pied et présider le comité de planification du Service d'I-R
- recruter et former les bénévoles du Service d'I-R
- organiser un recensement des ressources disponibles pour le Service d'I-R dans la collectivité
- résumer les renseignements obtenus lors du recensement et les noter dans un Répertoire des ressources que l'on doit tenir à jour;
- choisir où situer le Bureau central d'inscription et de renseignements (BCIR) et un local de rechange de concert avec le directeur des Services sociaux d'urgence

- s'assurer que les équipements et les fournitures nécessaires au fonctionnement du Service d'I-R sur les lieux des opérations ont été entreposés et sont immédiatement disponibles si un sinistre survient (*voir l'annexe C – Locaux, équipement, matériel et sources de référence requis par le Service d'I-R sur les lieux d'opération*)
- négocier des ententes écrites avec les services de santé, la Croix-Rouge, les compagnies téléphoniques, les clubs de Radio amateur Canada et Poste Canada de concert avec les autres Services sociaux d'urgence
- élaborer le plan du Service d'I-R
- mettre le plan du Service d'I-R à l'essai en participant aux exercices de simulation en cas de sinistres et assurer sa mise à jour en tout temps
- coordonner le plan du Service d'I-R avec ceux des cinq autres Services sociaux d'urgence (Habillage, Hébergement et Alimentation de secours, Services personnels, Service d'accueil aux sinistrés) et ceux des Services municipaux des mesures d'urgence.
- fournir aux bénévoles des renseignements sur les réactions de stress types avant, pendant et après un sinistre et les mesures que l'on peut prendre pour les gérer (*voir l'annexe K – Équipes de secours et bénévoles : gérer son stress pendant et après le sinistre*)

#### **Pendant un sinistre**

- se rendre au Centre de coordination des S.Soc.U. et communiquer avec le directeur des S.Soc.U. et, au besoin, initier et diriger les opérations du Service d'I-R
- tenir le journal des opérations du Service d'I-R et présenter des rapports réguliers au directeur des S.Soc.U. sur les besoins des sinistrés, la nature des activités ou tous autres problèmes rencontrés (*voir l'annexe D – Inscription et renseignements – Journal des opérations*)
- demander au directeur des Services sociaux d'urgence l'équipement, le matériel ou les ressources humaines nécessaires, par exemple, de l'équipement en télécommunication, des services de transport, des bénévoles additionnels
- garder des statistiques sur le nombre d'inscriptions et de demande de renseignements reçus et les demandes de renseignements répondues
- s'occuper du règlement des situations conflictuelles de son Service survenant dans les Centres de services aux sinistrés, au BCIR ou autre lieu d'opération du Service d'I-R

Après le sinistre

- remettre au directeur des S.Soc.U toutes les fiches d'I-R et autres documents administratifs reçus des Centres de services aux sinistrés, du BCIR et autres lieux d'opérations
- évaluer le fonctionnement du Service d'I-R
- rédiger un rapport sur les activités du Service d'I-R à l'intention du directeur des Services sociaux d'urgence
- veiller au renouvellement du matériel et des équipements de tous les lieux d'opération du Service d'I-R (*voir l'annexe C*)
- participer à l'évaluation des activités des Services sociaux d'urgence
- s'assurer que le personnel du Service d'I-R participe, si nécessaire, à un atelier sur la gestion du stress.

### **2.2.2 Comité de planification du Service d'I-R**

La deuxième étape dans le processus de planification organisationnelle du Service d'I-R est l'établissement par le coordonnateur du Service d'I-R, tout particulièrement dans les collectivités de grande taille, d'un comité de planification qui aiderait à mettre sur pied le Service d'I-R. Le comité compterait idéalement des personnes compétentes, habituer à répondre aux demandes de renseignements du grand public ou bien ayant de l'expérience dans le traitement de bases de données.

Le comité de planification du Service d'I-R est responsable d'assister le coordonnateur du Service d'I-R à :

- élaborer le plan d'intervention d'urgence du Service d'I-R, établir la marche à suivre et voir à ce que le plan Service d'I-R est bien agencé avec celui des cinq autres Services sociaux d'urgence
- mettre à l'essai le plan d'intervention d'urgence du Service d'I-R en tenant régulièrement des exercices et en participant aux exercices des Services sociaux d'urgence
- évaluer, réviser et mettre à jour le plan du Service d'I-R
- obtenir le matériel et les fournitures nécessaires au fonctionnement du Service d'I-R

### 2.2.3 Superviseurs du Service d'I-R dans les Centres de services aux sinistrés\* \*

La troisième étape dans le processus de planification du Service d'I-R commence avec la nomination par le coordonnateur du Service d'I-R d'un superviseur pour chaque Centre de services aux sinistrés désigné dans la collectivité. Lorsqu'un Centre de services aux sinistrés est mis en oeuvre, le superviseur du Service d'I-R relève du superviseur du Centre pour l'organisation matérielle de son service ainsi que pour la coordination entre les services et du coordonnateur d'I-R pour les opérations particulières au Service d'I-R.

Les responsabilités du superviseur du Service d'I-R au Centre des services aux sinistrés sont les suivantes :

#### Avant le sinistre

- planifier et mettre sur pied le Service d'I-R au Centre de services aux sinistrés ou autre site opérationnel où il est assigné
- déterminer les besoins en espace, en équipements et en matériel du Service d'I-R et s'assurer de leur disponibilité en cas de sinistre (*voir l'annexe C*)
- élaborer les lignes de conduites pour une équipe mobile d'I-R
- former le personnel affecté au Service d'I-R et voir à ce qu'il participe à la mise à l'essai du plan d'I-R

#### Pendant le sinistre

- mobiliser les bénévoles lorsqu'il faut mettre à exécution le plan d'I-R et en coordonner les activités au Centre de services aux sinistrés ou autre site opérationnel
- offrir un support émotionnel aux bénévoles affectés par leur travail auprès des sinistrés
- préparer les horaires de travail, tenir le journal des opérations (*voir l'annexe D*) et faire régulièrement rapport au Coordonnateur du Service d'I-R des besoins des sinistrés, de la nature des activités ou tout autre problème rencontré
- s'assurer que les données sur les fiches d'I-R sont lisibles, exactes et complètes

---

\* Un Centre de services aux sinistrés est un centre multiservice où, lors d'un sinistre ou une urgence, l'on reçoit les évacués et où les six équipes d'intervention des Services sociaux d'urgence répondent à leurs besoins immédiats en vêtements, hébergement, nourriture, inscription et renseignements, services personnels et service d'accueil aux sinistrés.

### **Après le sinistre**

- soumettre un rapport au coordonnateur du Service d'I-R et lui remettre les fiches d'I-R et les documents administratifs complétés
- veiller au renouvellement du matériel et des équipements dans le Centre de services aux sinistrés assigné et au retour de tout article emprunté
- participer à l'évaluation du Service d'I-R.

#### **2.2.4 Personnel du Service d'I-R aux Centres de services aux sinistrés**

La quatrième étape dans le processus de planification du Service d'I-R commence avec le recrutement et la formation du personnel d'I-R qui, sous la direction du Superviseur du Service d'I-R au Centre de services aux sinistrés, est responsable de la prestation du Service d'I-R dans les Centres de services aux sinistrés ou autres sites opérationnels.

Les responsabilités du personnel du Service d'I-R aux Centres de services aux sinistrés sont les suivantes :

- encourager les personnes touchées par le sinistre à s'inscrire et leur expliquer comment le Service d'I-R peut les aider
- expliquer aux évacués comment remplir les fiches d'I-R
- aider les évacués qui sont incapables de remplir les fiches d'I-R (*voir l'Annexe E – Fiche d'inscription – Instructions sur l'enregistrement des données et l'Annexe F – Fiche de demandes de renseignements – Instructions sur l'enregistrement des données*)
- placer toutes les fiches d'I-R remplies en ordre alphabétique et les expédier selon les directives présentées à l'aliéna 5.2.2
- initier le processus de recherche et de réponse des Centres de services aux sinistrés tel qu'il est décrit à l'aliéna 5.2.3
- communiquer avec les demandeurs si les personnes portées disparues sont retrouvées
- référer les personnes et les familles aux prises avec des réactions de stress aigu au personnel des Services psychosociaux
- référer les personnes qui ont besoin d'aides supplémentaires aux autres Services sociaux d'urgence.

### 2.2.5 Gestionnaire du Bureau central d'inscription et de renseignements

La cinquième étape dans le processus de planification du Service d'I-R commence avec le recrutement et la formation du gestionnaire du Bureau central d'inscription et de renseignements (BCIR) par le coordonnateur du Service d'I-R.

Les responsabilités du gestionnaire du Bureau central d'inscription et de renseignements sont, en collaboration avec le coordonnateur du Service d'I-R, de :

#### **Avant un sinistre**

- sélectionner le site qui pourrait abriter les opérations du BCIR et identifier un site de rechange
- voir à ce que le numéro de téléphone du BCIR, déterminé à l'avance, soit communiqué au public par la voie des médias parlés et écrits, par un site Web ou autre moyen de communication
- veiller à ce que le matériel téléphonique approprié soit disponible au BCIR (*voir l'annexe C*);
- prendre les dispositions nécessaires avec le directeur des S.Soc.U pour mettre en oeuvre des systèmes de communication de rechange : radio-amateur, service radio général (CB), messagers
- former les superviseurs des Unités de réception, des recherches et des réponses et les bénévoles assignés à ces unités et les autres membres du personnel au BCIR et faire en sorte que l'équipement et le matériel requis pour le Service d'I-R au BCIR soient disponibles (*voir l'annexe C*)

#### **Pendant un sinistre**

- mobiliser le personnel du BCIR lorsque le plan d'I-R est mis en oeuvre et diriger les activités du BCIR
- obtenir une carte de la région sinistrée pour faciliter les tâches de recherche et de réponse
- tenir un registre des activités au BCIR (*voir l'annexe D*) et soumettre régulièrement un rapport au coordonnateur du Service d'I-R sur les besoins, la nature des activités ou tout autre problème rencontré

### **Après le sinistre**

- remettre au coordonnateur du Service d'I-R toutes les fiches remplies et les dossiers administratifs
- rédiger un rapport global des activités du BCIR à l'intention du coordonnateur du Service d'I-R et participer à l'évaluation du Service d'I-R

### **2.2.6 Superviseurs et bénévoles au BCIR**

La sixième étape dans le processus de planification du Service d'I-R commence avec le recrutement et la formation, par le gestionnaire du BCIR, du superviseur de l'Unité de réception et de l'Équipe volante du BCIR, du superviseur de l'Unité des recherches du BCIR et du superviseur de l'Unité des réponses du BCIR et des bénévoles nécessaires pour les aider dans leurs tâches.

Les responsabilités des superviseurs et des bénévoles du BCIR sont les suivantes :

#### **a) Superviseur de l'Unité de réception et de l'Équipe volante**

Supervise les activités de l'Unité de réception et de l'Équipe volante du Service d'I-R dont les responsabilités sont les suivantes :

- remplir les fiches d'I-R pour les personnes qui désirent s'inscrire ou demander des renseignements en personne, par téléphone, télécopieur, courrier électronique et autre moyen électronique
- envoyer les fiches d'I-R à l'Unité des recherches
- aviser l'Unité des réponses d'annuler les demandes de renseignements lorsque les demandeurs signalent que les personnes portées disparues ont été retrouvées
- fournir des renseignements sur l'aide et les services d'urgence disponibles
- supervise les activités de l'Équipe volante du Service d'I-R.

#### **Ligne directrice – Équipe volante du Service d'I-R**

L'Équipe volante du Service d'I-R se rend aux établissements commerciaux ou autre sites d'évacuation pour y offrir des Services d'I-R. L'Équipe volante apporte aussi un appui au personnel d'I-R qui oeuvre dans les Centres de services aux sinistrés, au Bureau central d'inscription et de renseignement, dans les Centres hospitaliers et autres sites d'opération des Services d'I-R qui ont besoin de personnel de relève ou qui sont à court de personnel.

**b) Superviseur de l'Unité des recherches du BCIR**

Supervise les activités de l'Unité des recherches dont les responsabilités sont les suivantes :

- mettre sur pied et tenir à jour le Fichier central des fiches d'inscription, le Fichier central des demandes de renseignements, le Fichier des demandes en attentes et le Fichier des autres sources d'information (*voir au Chapitre 5 pour de plus amples informations sur le fonctionnement de ces différents fichiers et comment les mettre sur pied*)
- envoyer les fiches de demande de renseignements pour lesquelles la recherche est concluante à l'Unité des réponses
- garder les fiches de demandes de renseignements qui demeurent sans réponse dans le Fichier des demandes en attente
- classer toutes les fiches de demandes de renseignements auxquelles l'on a répondu et qui sont revenues de l'Unité des réponses dans le Fichier central des demandes de renseignements.

**c) Superviseur de l'Unité des réponses du BCIR**

Supervise les activités de l'Unité des réponses du BCIR dont les responsabilités sont les suivantes :

- répondre aux demandes de renseignements une fois que la personne portée disparue a été retrouvée
- s'assurer que l'on communique avec les personnes qui ont demandé que le lieu où elles se retrouvent demeure confidentiel et qu'on leur fournisse le nom et le numéro de téléphone des personnes qui ont soumise une demande de renseignements à leur sujet.

**d) Bénévoles des Unités de réception, de recherches et de réponses du BCIR**

Il faudra recruter et former les bénévoles du BCIR qui s'occuperont du fonctionnement des Unités de réception, des recherches et des réponses du BCIR. (*Les rôles et les responsabilités de ces personnes travaillant au BCIR sont décrits au Chapitre 5.*)

## **2.3 Organigramme du Service d'I-R**

La taille de la collectivité détermine la structure et l'ampleur du Service d'I-R. L'organisation du Service doit être suffisamment souple pour répondre aux divers besoins et situations qui peuvent survenir.

On trouvera à l'annexe B une suggestion d'organigramme pour le Service d'I-R.

## **2.4 Personnel de relève**

En cas de sinistre important, il se peut que le Service d'I-R ait à offrir des services 24 heures sur 24. Il faudra donc prévoir un personnel de relève bien formé pour remplacer le personnel de première intervention.

## **2.5 Recrutement du personnel du Service d'I-R**

### **2.5.1 Sources de personnel recommandées**

Les personnes ayant des connaissances et une certaine expérience dans un domaine lié à l'inscription et aux demandes de renseignements sont compétentes pour organiser et faire fonctionner le Service d'I-R. Leurs tâches quotidiennes devraient les avoir habituées à :

- répondre aux demandes de renseignements du public
- mettre sur pied des systèmes de classement
- traiter des informations, des données, des comptes
- travailler avec des ordinateurs, à mettre sur pied et opérer des bases de données.

Ce personnel pourrait être recruté parmi des gestionnaires de banque et de bureau, des bibliothécaires, des commis de bureau, des agents d'assurance, des enseignants, des travailleurs de centres de détresse, des téléphonistes et des retraités actifs.

### **2.5.2 La Croix-Rouge Canadienne et le Service d'I-R**

Le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ont établi un réseau mondial pour faciliter la réunion de familles ou d'êtres chers séparés par des sinistres, des conflits et d'autres épreuves. Dans bon nombre de collectivités, la Croix-Rouge canadienne, à la demande du directeur local des Services sociaux d'urgence, ont reçu la tâche d'organiser, de planifier et d'opérer le Service d'I-R.

La Croix-Rouge canadienne a développé des procédures, des systèmes de gestion et des logiciels pour accélérer la prestation du Service d'I-R. Il est donc important que les localités qui décident d'organiser et d'opérer le Service d'I-R de leur propre gré, communiquent avec le bureau local de la Croix-Rouge dans leur province ou territoire. Cela permettra d'assurer que des normes et des procédures communes, constantes et uniformes sont maintenues dans la prestation du Service d'I-R de par le Canada.

### **2.5.3 Critères de sélection pour les postes clés du Service d'I-R**

Les critères suivants peuvent être utilisés dans la sélection du personnel occupant des postes clés :

- expérience dans le domaine du Service d'I-R ou champs connexes
- connaissance des organismes et des ressources locales
- aptitude à diriger du personnel et leurs capacités d'organisation
- souplesse
- capacité de travailler en équipe et de déléguer des responsabilités
- capacité à bien communiquer
- capacité de discrétion et de confidentialité
- compétences dans le domaine de la formation.

Quelles que soient leur formation et leurs expériences antérieures, les personnes choisies doivent recevoir une formation appropriée dans le domaine des Services sociaux d'urgence.

### **2.5.4 Qualités personnelles souhaitables pour tout le personnel du Service d'I-R**

Si un sinistre fait de nombreuses victimes, des blessés graves ou des disparus, certaines des personnes qui demandent des renseignements sur les victimes seront extrêmement anxieuses et bouleversées. Il est donc important de recruter dans l'équipe du Service d'I-R des personnes qui fassent preuve de maturité et d'empathie, et d'améliorer leurs aptitudes naturelles à la communication par une formation appropriée. Ils doivent donc être aptes à :

- bien écouter les sinistrés, à évaluer leur état émotif et à agir en conséquence
- démontrer de l'empathie et à manifester de la compréhension des besoins des sinistrés, être en mesure de leur offrir un support émotif et de les rassurer
- travailler calmement malgré la pression
- communiquer efficacement, autant verbalement que par écrit

- rédiger l'information concernant les sinistrés fidèlement et lisiblement
- respecter le caractère confidentiel des informations.

### 2.5.5 Communications spécialisées

Le coordonnateur du Service d'I-R doit veiller à ce que certains membres du personnel puissent aider les personnes qui connaissent des difficultés de communication : les malentendants, les aveugles, les analphabètes ou les personnes qui ne parlent pas ou ne comprennent pas bien la langue utilisée par la majorité. Il faudra peut-être chercher de l'aide auprès des sinistrés eux-mêmes.

### 2.5.6 Radio amateurs du Canada – Télécommunication

Les Radio amateurs du Canada, par l'entremise du Service d'urgence des Radio amateurs, ont joué et continuent à jouer un rôle important dans la prestation du Service d'I-R. Les bénévoles de ce groupe démontrent une grande habileté à mettre sur pied et gérer des systèmes de télécommunication. Ils ont assuré à maintes reprises, lors de sinistres précédents, un lien de communication vital entre le Bureau central d'inscription et de renseignements et les divers sites opérationnels du Service d'I-R. De plus, les Radio amateurs mettent à la disposition du Service d'I-R un système de radio par commutation qui lui permet de transmettre des données d'un site à l'autre lors d'une panne.

Il est important que les organismes responsables de la prestation du Service d'I-R recrutent des bénévoles du Service d'urgence des Radio amateurs qui peuvent contribuer au bon fonctionnement du Service d'I-R.

### 2.5.7 Gestion du stress

Les interventions d'urgence du Service d'I-R, surtout lors des premières 72 heures d'un sinistre, peuvent être très stressantes. Le nombre de personne à inscrire et le nombre de demandes de renseignements auxquelles l'on doit répondre et le volume des renseignements à traiter peut être écrasant. Les expériences vécues lors de sinistres précédents démontrent qu'il est important de mettre sur pied le plus tôt possible des mesures pour bien gérer son stress afin que les bénévoles du Service d'I-R adoptent un rythme de travail qui lui permettra de demeurer frais et dispos pour toute la durée du sinistre. (*voir à l'annexe K – Équipes de secours et bénévoles : gérer son stress pendant et après un sinistre pour de plus amples renseignements sur les mesures à prendre pour bien gérer son stress*).

#### Ligne Directrice

Les bénévoles du Service d'I-R qui interviennent dans des situations où il y a perte de vie peuvent avoir besoin d'un soutien émotionnel supplémentaire.

## Chapitre 3

---

# Recensement et répertoire des ressources en inscription et renseignements

### 3.1 Introduction

Le présent chapitre sur le recensement et répertoire des ressources en inscription et renseignements (I-R) explique comment recueillir des renseignements détaillés sur l'emplacement, la quantité et le genre d'équipement et de fournitures disponibles dans la collectivité pour le bon fonctionnement du Service d'I-R lors d'un sinistre. Ce recensement permet au Service d'I-R de compiler et de tenir à jour un répertoire des ressources en I-R afin de répondre rapidement aux besoins en I-R des personnes touchées par un sinistre.

### 3.2 Planification du recensement en I-R

Le Coordonnateur du Service d'I-R est chargé de la planification du recensement, mais il peut être secondé par les membres du Comité de planification et par le personnel du Service d'I-R. Une fois que les ressources nécessaires au bon fonctionnement du Service d'I-R ont été déterminées pour chacun des sites opérationnels, il faut alors préparer une liste des organismes gouvernementaux et non gouvernementaux, ainsi que des entreprises privées qui pourraient fournir ces ressources.

Le Coordonnateur doit donner à tout le personnel chargé de ce recensement, des instructions précises sur la façon de procéder et les détails à noter.

Toutes les entreprises, organisations ou agences intéressées doivent être averties de la tenue et du but du recensement. Cette information peut leur être communiquée dans une lettre signée par le Coordonnateur du Service d'I-R ou le directeur des S.Soc.U.

Il est bon de se rappeler que le recensement doit être planifié en collaboration avec les autres Services sociaux d'urgence et les autres organismes de mesures d'urgence de la municipalité afin d'éviter que tous aillent solliciter ou s'approvisionner chez le même fournisseur.

### 3.3 Le recensement

Le Coordonnateur du Service d'I-R ou son personnel effectuent des visites sur place avec les différents organismes pour obtenir des renseignements précis sur les ressources dont ils disposent et qu'ils pourraient fournir au Service.

Les principales sources d'approvisionnement en équipement et fournitures sont les suivantes :

### 3.3.1 Détaillants, grossistes et fabricants

#### a) Équipement et matériel téléphonique

Il est essentiel que des dispositions soient prises d'avance avec la compagnie de téléphone locale ou autres fournisseurs de services téléphoniques visant :

- l'approvisionnement de téléphones additionnels dans les Centres de services aux sinistrés afin que les sinistrés ou les évacués puissent communiquer le plus tôt possible avec leurs proches vivant soit dans la localité ou à l'extérieur afin de les rassurer de leur sécurité. Cette mesure réduira le nombre de demandes de renseignements.
- l'approvisionnement au Bureau central d'inscription et de renseignements de téléphones additionnels et de lignes téléphoniques réservées aux appels sortants seulement.
- l'emprunt, la location ou l'achat de téléphones cellulaires.
- le don de cartes d'appels par les compagnies de téléphone ou l'achat de celles-ci.

#### b) Ordinateurs, télécopieurs, photocopieur

Le Service d'I-R aura besoin d'ordinateurs pour les opérations du Services d'I-R dans les Centres de services aux sinistrés et au BCIR. Le BCIR aura aussi besoin de 2 télécopieurs, l'un pour recevoir des messages et l'autre pour les envoyer. Le numéro téléphonique du copieur réservé à l'envoi ne doit pas être dévoilé. Un photocopieur est aussi requis au BCIR.

#### c) Équipement et matériel de bureau

L'on retrouvera à *l'annexe C* une liste des équipements et du matériel de bureau requis par le Service d'I-R sur les lieux d'opération.

### 3.3.2 Fournisseur(s) de service de courrier électronique

Depuis quelques années, suite à un sinistre, les proches et les amis des sinistrés, demeurant à l'extérieur de la communauté touchée, communiquent avec le BCIR par courrier électronique. Il est donc essentiel que le Service d'I-R ait accès à un site web ou à un adresse de courrier électronique qui soit sécurisée.

### **3.3.3 Service de messagerie**

Le Service d'I-R peut recruter une compagnie de service de messagerie pour l'assister dans le transport de fiches d'I-R entre les divers lieux d'opération et le BCIR.

### **3.3.4 Entreprises, organismes et clubs sociaux se servant d'équipement de télécommunication**

Lors de certains sinistres, tel la Tempête de verglas de 1998, les lignes téléphoniques, les tours de communication pour téléphones cellulaires et les tours d'hydro peuvent être détruites ou sérieusement endommagées, coupant ainsi tout moyen de communiquer par voie électronique. Il est donc important, lors de l'élaboration du plan des mesures d'urgence du Service d'I-R, de rencontrer les groupes qui pourraient fournir un système de communication de rechange, tel les compagnies de taxi, les clubs amateurs CB et les Radio amateurs de la localité et de signer une entente avec eux quant à la location ou l'emprunt de leur équipement de télécommunication lors d'un sinistre important.

### **3.3.5 Locaux de rechange pour le Bureau central d'inscription et de renseignements**

Lors de sinistres importants, beaucoup de maisons et d'immeubles peuvent être détruits ou inaccessibles. Il est donc important, lors du processus de planification, d'identifier des locaux de rechange où le BCIR peut être aménagé. Lors de sinistres précédents, les organismes fédéraux, provinciaux et municipaux ont fourni des locaux de rechange, des bénévoles et les équipements et le matériel nécessaires pour mettre sur pied le BCIR.

## **3.4 Ententes écrites**

Dès que des ressources suffisantes en I-R dans la communauté ont été recensées, le personnel du Service prend contact avec les personnes ou les organismes qui possèdent ou gèrent ces ressources en vue de conclure des ententes écrites prévoyant leur utilisation en situation d'urgence. Dans certains cas, par exemple avec les fournisseurs, on doit convenir à l'avance des frais d'utilisation et des modalités de paiement.

Les meilleures ententes sont celles qui établissent, dans un langage simple et clair, ce à quoi le Service d'I-R et les organisations s'engagent à faire. On devrait aussi spécifier dans les ententes les engagements financiers en cas de dommages ou de pertes.

### **3.5 Répertoire des ressources en I-R**

Une fois le recensement des ressources en I-R terminé, le personnel du Service d'I-R devrait créer un répertoire qui résume l'information recueillie. Ce document permet, en cas de sinistre, de localiser rapidement les ressources en I-R et d'y avoir accès.

Le répertoire devrait faire l'objet d'une révision annuelle afin d'en assurer l'exactitude et la mise à jour.

### **3.6 Maintien du répertoire**

L'on suggère qu'une fois l'an le Coordonnateur d'I-R s'adresse par écrit (voir l'annexe H – *Mise à jour du répertoire des ressources en inscription et renseignements*) aux organisations, agences, entreprises, magasins de détails ou en gros qui ont conclu une entente écrite avec le Service d'I-R pour fournir du personnel, de l'équipement ou des fournitures en cas de sinistre. Cette lettre aurait pour objet de demander une vérification de leur répertoire pour en assurer l'exactitude et la mise à jour. Elle devrait être accompagnée d'une photocopie de l'entente écrite signée et de la liste de l'équipement, des fournitures et autres ressources que l'entreprise ou organisme a convenu de fournir au Service d'I-R. On demanderait aussi au propriétaire ou coordonnateur de vérifier si les renseignements sont exacts et si l'entente demeure toujours en vigueur. Il devra corriger s'il y a lieu, signer et retourner l'entente au Service d'I-R.

On informe en outre le propriétaire ou coordonnateur que sa signature et sa réponse seront considérées comme une confirmation de leur désir de continuer à collaborer avec le Service d'I-R.

## Chapitre 4

# Lignes directrices opérationnelles

### 4.1 Introduction

Les lignes directrices opérationnelles présentées dans le présent chapitre ont pour but de répondre aux questions que se posent les personnes touchées par un sinistre, de même que les bénévoles du Service d'I-R, au sujet de la prestation du Service d'I-R.

### 4.2 Inscription – lignes directrices opérationnelles

#### 4.2.1 Marche à suivre fondamentale

L'inscription des évacués est volontaire.

#### 4.2.2 Comment s'inscrire

L'inscription, dans la plupart des cas, se fait en remplissant une fiche d'inscription (*voir l'annexe E* pour une description détaillée de la fiche d'inscription et les instructions sur l'enregistrement des données).

#### 4.2.3 Quand l'inscription doit-elle s'effectuer?

Les personnes doivent s'inscrire le plus tôt possible après le sinistre, **mais seulement après que leurs besoins immédiats ont été satisfaits.**

#### 4.2.4 Où l'inscription doit-elle avoir lieu?

Des points d'inscription doivent être prévus aux emplacements suivants :

a) Centres de services aux sinistrés

Certains évacués s'inscrivent dans les Centres de services aux sinistrés où de l'espace, du matériel et du personnel sont assignés au Service d'I-R.

b) Bureau central d'inscription et de renseignements

Les personnes habitant la région sinistrée, mais qui ne s'y trouvaient pas au moment du sinistre, ou qui se sont réfugiées chez des amis, des parents ou dans des locaux commerciaux, s'inscriront au Bureau central d'inscription et de renseignements (BCIR) en personne, par téléphone ou autres moyens de communication. Le personnel de l'Unité de réception du BCIR remplira les fiches d'inscription en leur nom.

c) Aires d'évacuation, de rassemblement ou de transport

Lorsque les gens doivent soudainement évacuer leur collectivité à cause d'une menace importante, telle qu'une fuite de gaz toxique, un feu de forêt ou une inondation soudaine, l'inscription des évacués peut parfois prendre place avant l'évacuation dans une aire de rassemblement situé dans la collectivité ou lorsque les gens arrivent dans la collectivité d'accueil.

d) Centres de services aux sinistrés désignés des collectivités avoisinantes.

e) Autres endroits

Lorsqu'un nombre important de sinistrés, par exemple, sont hébergés dans un hôtel, l'équipe volante du Service d'I-R peut être envoyée sur les lieux.

f) Hôpitaux

Les personnes admises à l'hôpital sont inscrites par le personnel de l'hôpital qui fera parvenir les fiches d'inscription ou les listes des personnes qui ont été admises à l'hôpital au BCIR afin que celui-ci puisse répondre aux demandes de localisation d'un survivant. Au besoin, l'équipe volante aidera le personnel de l'hôpital.

Les dispositions visant à aider le personnel hospitalier à l'inscription et à obtenir une liste des personnes hospitalisées, devraient être prises d'avance par le Coordonnateur d'I-R auprès des autorités des centres de santé.

g) Morgue

Les personnes décédées sont inscrites par le personnel médical, la police, la morgue ou le coroner, qui sont chargées d'avertir les proches parents des victimes.

*On trouvera à l'alinéa 4.5 et l'annexe G – Réponse type aux demandes d'information faites par téléphone les instructions concernant l'avis de décès aux proches parents.*

#### 4.2.5 Restrictions

Les renseignements sur les personnes ayant coché la case RESTRICTION sur leur fiche d'inscription ne doivent pas être fournies à quiconque. Toutes demandes de renseignements à leur sujet doivent leur être remises. C'est alors à eux de décider si elles veulent communiquer avec le demandeur.

## **4.3 Demandes de renseignements – Lignes directrices opérationnelles**

### **4.3.1 Comment faire une demande de renseignements**

La demande de renseignements au sujet d'une personne portée disparue se fait au moyen d'une fiche de « Demande de renseignements ». La demande peut aussi être faite en personne, par téléphone, télégramme, télécopieur, courrier électronique ou autres moyens de communication.

On trouvera à *l'annexe F* une description détaillée de la fiche de « Demande de renseignements », ainsi que des instructions sur l'enregistrement des données.

### **4.3.2 Où faire une demande de renseignements**

- a) Centres de services aux sinistrés et Bureau central d'inscription et de renseignements

Les demandes de renseignements au sujet des personnes disparues et des familles dispersées peuvent être faites au Service d'I-R dans les Centres de services aux sinistrés, au BCIR et aux autres sites opérationnels.

- b) Bureau central d'inscription et de renseignements

Les personnes qui habitent la zone sinistrée, mais qui ne s'y trouvaient pas lors du sinistre ou qui se sont réfugiées chez des amis, des parents ou dans un hôtel, motel ou autre lieu d'hébergement commercial peuvent adresser leurs demandes de renseignements au BCIR.

L'Unité de réception du BCIR recevra également les demandes des personnes résidant hors de la collectivité, de la province ou du pays.

- c) Accès des sinistrés aux services téléphoniques

Immédiatement après un sinistre majeur, les compagnies de téléphone fournissent parfois de l'équipement et des services téléphoniques pour que les sinistrés puissent communiquer avec les membres de la famille et les renseigner sur leur état de santé et le lieu où ils se trouvent. Cependant, étant donné que ces appels pourraient entraîner des frais interurbains, il est important que le Directeur des Services sociaux d'urgence et le Coordonnateur du Service d'I-R établissent des ententes préalables avec les compagnies de téléphone en ce qui a trait à la fourniture d'équipement et de cartes d'appels, et à la modalité de facturation.

- d) Utilisation de cartes de changement d'adresse ou cartes postales lors d'un sinistre majeur qui coupe les réseaux de télécommunication

Lors d'un sinistre majeur tel un tremblement de terre ou un ouragan, les réseaux de télécommunication peuvent être interrompus pour plusieurs jours. Les sinistrés peuvent alors communiquer avec leur proches en utilisant les cartes de changement d'adresse fournies par Poste Canada ou en envoyant une carte postale. Ces mesures doivent être planifiées au préalable avec les bureaux locaux de Poste Canada.

#### **4.4 Comment répondre aux demandes de renseignements lors d'un sinistre majeur**

Les sinistres majeurs sont habituellement suivis d'une période de perturbation et de confusion. Si les systèmes de communication de la collectivité sont endommagés, il faudra bien sûr plusieurs jours pour les rétablir, ce qui rendra difficile la recherche des personnes portées disparues. Il faut alors expliquer les difficultés aux personnes qui s'inquiètent de leurs proches et les aviser qu'on leur fournira des renseignements dès que possible. Les médias peuvent assister le Service d'I-R en communiquant au grand public les raisons du retard.

#### **4.5 Annonce d'un décès aux proches parents**

L'annonce d'un décès au parent le plus proche et les autres décisions concernant la divulgation des noms des personnes décédées ou grièvement blessées sont la responsabilité des autorités, telles que le bureau du coroner, le service de police ou les services de santé. Il est important que le Coordonnateur du Service d'I-R sache à l'avance qui sera officiellement chargé d'annoncer le décès des proches parents aux familles.

Les bénévoles du Service d'I-R ne doivent en aucun cas informer le demandeur du décès de la personne qui fait l'objet d'une demande de renseignements.

Les bénévoles du Service d'I-R doivent répondre au demandeur de la façon suivante :

**« Nous n'avons pas de renseignements en ce moment à vous communiquer au sujet de (Monsieur ou Madame – nom de la personne). Cependant, je peux remplir une Demande de renseignements au sujet de (nom de la personne) et nous communiquerons avec vous dès que nous aurons des informations. » La fiche sera alors acheminée à l'autorité pertinente.**

On trouvera à l'annexe G d'autres « Réponses téléphoniques types ».

Toute l'information reçue concernant des avis de décès (p. ex., listes du bureau du coroner ou du service de police) sont remises au gérant du BCIR qui remet la liste au superviseur de l'Unité des recherches. Le superviseur compare alors les noms des personnes décédées avec les demandes de renseignements au fichier. S'il y a un appariement, il communique alors avec les autorités pertinentes et leur transmet les coordonnées sur les proches parents.

Les responsables des Services personnels qui ont l'expérience requise pour aider les personnes en deuil (membres du clergé, travailleurs sociaux, aumôniers des services de police) pourraient accompagner les autorités pour offrir un soutien émotionnel aux membres de famille qui seront avisés du décès d'un proche.

#### **4.6 Personnes portées disparues**

Si une personne portée disparue n'est pas retrouvée au bout de plusieurs jours, il faut conseiller au demandeur d'entrer en contact avec le service de police.

Le Service d'I-R doit également aviser les responsables des Services personnels du nom des personnes et des familles sans nouvelles d'un proche afin qu'un soutien affectif leur soit assuré.

#### **4.7 Réunion des familles**

Dès qu'il a été possible de retrouver les membres dispersés d'une famille, il faut avertir le chef de famille à qui il incombera de prendre les moyens nécessaires pour réunir la famille.

Le Service d'I-R doit s'adresser aux responsables des Services personnels quand une approche individuelle est requise pour des raisons d'âge (jeunes enfants), d'état de santé ou d'autres problèmes personnels.

#### **4.8 Bureau central d'inscription et de renseignements – lignes téléphoniques**

Dès que le numéro de téléphone du BCIR est communiqué, les lignes peuvent s'encombrer et se bloquer. Il est donc essentiel qu'un certain nombre de téléphones, en particulier ceux de l'Unité des recherches et de l'Unité des réponses, aient **des lignes réservées aux appels vers l'extérieur seulement**. L'Unité des recherches et l'Unité des réponses pourront ainsi entrer en contact avec les demandeurs ou rechercher les personnes portées disparues. **Les numéros de téléphone de ces lignes sortantes ne devront pas être communiqués au grand public.**

## **4.9 Classement**

Un système de classement uniforme et précis est essentiel pour faciliter la comparaison des fiches d'I-R. Chaque trousse d'I-R contient des fiches intercalaires pour aider au classement alphabétique des fiches. La consultation de l'annuaire téléphonique local peut aider à classer les noms par ordre alphabétique.

Le « haut » et le « fond » des contenants en carton d'I-R sont conçus de façon à pouvoir être utilisés comme boîtes de classement. Cependant, des contenants additionnels seront probablement requis pour classer les fiches d'I-R et le bon fonctionnement du Service.

### **4.10 Disposition des fiches d'inscription et des demandes de renseignements**

Les fiches d'inscription et les demandes de renseignements remplies doivent être conservées jusqu'à la fin de l'opération du Service d'I-R. Le Coordonnateur du Service d'I-R sera chargé du stockage des fiches, et consultera le directeur des S.Soc.U. quant à leur disposition finale.

### **4.11 Confidentialité**

Les renseignements au sujet des sinistrés qui figurent sur les fiches d'I-R sont confidentiels et ne peuvent être utilisés que dans le but précis de réunir les familles touchées par un sinistre et de répondre aux demandes de renseignements concernant le lieu où elles se trouvent.

Avec l'autorisation des compétences provinciales, territoriales ou municipales en S.Soc.U., l'on peut, cependant, communiquer certains renseignements, par exemple, aux intervenants psychosociaux et autres organismes municipaux.

### **4.12 Loi sur la protection des renseignements personnels**

Il est essentiel que l'on informe, soit par écrit ou soit verbalement, les personnes qui remplissent les fiches d'inscription et de renseignements de leur droit en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels de la province ou du territoire. Puisque la législation sur la protection des renseignements personnels varie d'une province ou d'un territoire à l'autre, nous vous recommandons de consulter les agents compétents dans votre juridiction pour qu'ils vous aident à formuler les avis appropriés aux sinistrés.

Voici, par exemple, comment le *Ministry Human Resources* de la Colombie Britannique, qui a été assigné le rôle de premier plan pour la planification et l'intervention des Services sociaux d'urgence pour la province, informe les sinistrés de leur droit en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Le *Ministry* a inséré sur leur fiche d'inscription l'énoncé suivant :

Les renseignements personnels sont recueillis en vertu de la Loi des mesures d'urgence et pourront être partagés avec d'autres organismes en vue de la prestation des services d'urgence. Toutes questions ayant rapport à la cueillette, l'utilisation ou la divulgation de ces renseignements peuvent être adressées au : Directeur, Bureau du programme des services sociaux d'urgence, Ministry of Human Resources, CP 9942 STN PROV GOVT, Victoria (Colombie-Britannique) V8W 9R2.

## Chapitre 5

# Traitement des fiches d'inscription et des demandes de renseignements

### 5.1 Introduction

Ce chapitre décrit étape par étape comment le traitement des fiches d'inscription et des demandes de renseignements se fait dans les Centres de services aux sinistrés et au Bureau central d'inscription et de renseignements (BCIR).

### 5.2 Traitement des fiches d'inscription et des demandes de renseignements dans les Centres de services aux sinistrés et autres sites opérationnels

#### 5.2.1 Comment les évacués doivent remplir les fiches d'I-R

Les bénévoles du Service d'I-R aux Centres de services aux sinistrés et autres sites opérationnels :

- informent les évacués du but du Service d'I-R et de leur droit, en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels, de connaître les raisons pour lesquelles le Service d'I-R recueille de l'information, comment elle est utilisée, et avec qui elle sera partagée;
- expliquent aux évacués les avantages d'I-R et le caractère volontaire de l'inscription;
- expliquent aux évacués, en utilisant les affiches des fiches d'I-R, comment remplir les fiches d'inscription et les demandes de renseignements, en leur rappelant de bien imprimer les renseignements;
- aident les évacués qui en ont besoin à remplir les fiches d'inscription et les demandes de renseignements;
- déterminent si la personne recherchée réside dans la zone touchée;
- si la personne portée disparue est un enfant ou une personne à charge qui a besoin de soins ou qui est vulnérable, attribuer un ordre de priorité aux recherches en inscrivant la mention PRIORITÉ en caractères d'imprimerie dans le coin supérieur droit de la « Demande de renseignements » et en décrivant les préoccupations en détails dans la case 8. Les fiches sur lesquelles figure la mention PRIORITÉ doivent être envoyées le plus rapidement possible à l'Unité des recherches au BCIR;
- rappellent aux demandeurs d'aviser le BCIR s'ils retrouvent la personne portée disparue ou s'ils changent d'adresse;

- vérifient les fiches d'inscription et les demandes de renseignements, et s'assurent qu'elles sont **lisibles, complètes et exactes** avant le départ des évacués. Les travailleurs du BCIR et le personnel informatique qui traite les données, comptent sur des renseignements justes pour exécuter leurs tâches promptement et efficacement.

### 5.2.2 Distribution des fiches d'inscription et des demandes de renseignements par les préposés au Service d'I-R dans les Centres de services aux sinistrés et autres sites opérationnels

#### a) Traitement des fiches d'inscription

Les préposés du Service d'I-R distribuent les fiches d'inscription de la façon suivante :

- remettre la **copie 1 (jaune)** à la personne qui s'inscrit en lui rappelant de téléphoner le BCIR si elle se déplace. Lui donner le numéro de téléphone et l'adresse du BCIR;
- conserver la **copie 2 (rose)** au point d'inscription et la classer en ordre alphabétique (**NOTA : cette copie peut aussi servir à l'entrée des données par le service informatique**);
- envoyer la **copie 3 (blanche)** à l'Unité des recherches au BCIR.

#### b) Traitement des demandes de renseignements

Les demandes de renseignements doivent être distribuées comme suit par les travailleurs du Service d'I-R :

- la **copie 1 (verte)** est conservée à l'endroit où les demandes de renseignements sont présentées et classées en ordre alphabétique;
- la **copie 2 (jaune)** et la **copie 3 (chamois)** sont envoyées à l'Unité des recherches au BCIR. (**NOTA : Ces copies ne doivent pas être séparées avant d'être envoyées au BCIR**).

### 5.2.3 Processus de recherche et de réponse des Centres de services aux sinistrés

Le personnel du Service d'I-R des Centres de services aux sinistrés initie le processus de recherche en vérifiant la **copie 1 (verte)** des demandes de renseignements avec la **copie 2 (rose)** des fiches d'inscription qu'ils ont en main. **Si la personne portée disparue est repérée**, le personnel doit :

- vérifier d'abord si la case **RESTRICTION** sur la fiche d'inscription a été cochée par le demandeur;

- si la case RESTRICTION sur la fiche d'inscription a été cochée, aviser la personne qui a rempli la fiche d'inscription, qui sera alors responsable de communiquer avec le demandeur;
- s'il n'y a pas de RESTRICTION, inscrire les renseignements pertinents sur la **copie 1 (verte)** de la demande de renseignements et communiquer ensuite avec le demandeur pour l'aviser du lieu où la personne portée disparue se trouve;
- verser ensuite la **copie 1 (verte)** de la demande de renseignements à laquelle on a répondu dans un dossier fermé;
- communiquer avec l'Unité des recherches au BCIR pour les informer que la personne a été retrouvée et leur fournir l'adresse et le numéro de téléphone de la personne retrouvée.

#### 5.2.4 Disponibilité de téléphones pour les sinistrés

Comme nous l'avons souligné précédemment, il est important que le Coordonnateur du Service d'I-R communique au préalable avec la compagnie de téléphone afin d'élaborer un plan d'urgence qui assurerait la disponibilité d'un nombre accru de téléphones aux Centres de services aux sinistrés ou autre endroit dans le voisinage afin que les sinistrés puissent communiquer avec leurs proches parents le plus tôt possible après le sinistre et les informer de leur état de santé et du lieu où ils se trouvent. Ce type de planification préalable aiderait ainsi à réduire le nombre de demandes de renseignements.

### 5.3 Traitement des fiches d'inscription et des demandes de renseignements au Bureau central d'inscription et de renseignements

#### 5.3.1 Qu'est-ce que le Bureau central d'inscription et de renseignements (BCIR)?

##### a) Définition

Le Bureau central d'inscription et de renseignements (BCIR) est un site central où toutes les fiches d'inscription et les demandes de renseignements parvenant des Centres de services aux sinistrés et autres sites opérationnels du Service d'I-R (p. ex., hôtels, hôpitaux, morgues) sont acheminées pour classement, appariement, recherches et réponse aux demandes de renseignements.

Le BCIR peut aussi fournir des renseignements pertinents sur le nombre de personnes touchées par le sinistre, nombre de sans abris, nombre de personnes à nourrir aux S.Soc.U. et autres agences communautaires des mesures d'urgence qui sont responsables de venir en aide aux sinistrés.

## b) Objectifs

Les objectifs du BCIR sont les suivants :

- créer une banque centrale de données servant à répondre aux demandes de renseignements concernant l'état des personnes et des familles et lieu où elles se trouvent;
- aider à réunir les familles séparées par un sinistre.

## c) Équipement et fournitures

Consulter l'*annexe C* pour la liste de l'équipement et des fournitures requis pour l'exploitation d'un BCIR.

### 5.3.2 Les fonctions d'I-R exécutées par le BCIR

Les fonctions d'I-R exécutées par le personnel du BCIR sont accomplies par trois (3) unités : l'**Unité de réception**, l'**Unité des recherches** et l'**Unité des réponses**.

En cas de sinistre, chacune des ces unités fonctionnera mieux si elles se trouvent dans une pièce ou un bureau distinct.

#### 1. Unité de réception

##### Rôle

L'Unité de réception est responsable de :

- remplir les fiches d'I-R pour les personnes désireuses de s'inscrire ou de présenter une demande de renseignements en personne, au téléphone, par télécopieur, par courriel ou tout autre moyen de communication.

##### Traitement des fiches d'inscription

Sous la direction du superviseur de l'Unité de réception, les travailleurs d'I-R sont responsables de :

- remplir des fiches d'inscription pour les personnes ou les familles qui veulent s'inscrire en personne, par téléphone, télécopieur, courriel ou d'autres moyens de communication
- demander aux personnes qui s'inscrivent d'aviser le BCIR si elles changent d'adresse temporaire
- Distribuer les fiches d'inscription comme suit :

- si la personne s’inscrit en personne, lui remettre la **copie 1 (jaune)**. Si elle s’inscrit par téléphone ou autre moyen de communication, verser la **copie 1** dans un dossier fermé ou inviter la personne à venir la recueillir dans un endroit désigné;
- se servir de la **copie 2 (rose)** pour entrer les données dans un ordinateur et ensuite placer dans un dossier fermé;
- envoyer la **copie 3 (blanche)** à l’Unité des recherches du BCIR où elle sera classée dans le Fichier principal d’inscription.

### Traitement des demandes de renseignements

- Remplir des demandes de renseignements pour les personnes ou les familles qui sont à la recherche d’un être cher. Ces demandes sont faites soient en personne, par téléphone, par télécopieur, courriel ou autre moyen de communication.
- Si la personne portée disparue est un enfant, une personne à charge qui a besoin de soins ou qui est vulnérable, attribuer un ordre de priorité aux recherches en inscrivant la mention **PRIORITÉ** en caractères d’imprimerie dans le coin supérieur droit de la fiche de demande de renseignements et en décrivant vos préoccupations en détails dans la case 8. Acheminer la demande à l’Unité des recherches promptement.
- Prier les demandeurs d’appeler l’Unité de réception si la personne manquant à l’appel est retrouvée.
- Distribuer les demandes de renseignements comme suit :
  - classer la **copie 1 (verte)** dans un dossier fermé
  - envoyer les **copies 2 (jaune)** et **3 (chamois)** au Fichier principal des demandes de renseignements de l’Unité des recherches située lui aussi dans le BCIR. **Ne pas séparer les copies devant être envoyées à l’Unité des recherches.**
- Lorsqu’un demandeur signale qu’une personne portée disparue a été retrouvée, l’Unité de réception inscrit sur une fiche de demande de renseignements l’état général de la personne retrouvée, son adresse et son numéro de téléphone temporaires et tout autre renseignement pertinent, et imprime la mention « retrouvée » dans la case 19 de la demande de renseignements. Les **copies 2 et 3 de la fiche de demande de renseignements** sont ensuite envoyées à l’Unité des recherches pour traitement.

### Consigne opérationnelle

- **Appels téléphoniques.** Le personnel de l'Unité de réception ne doit pas chercher à donner une réponse en laissant le demandeur attendre au téléphone. Il faut faire savoir au demandeur que le personnel de l'Unité des réponses le rappellera dès que des renseignements sur la personne seront disponibles.
- **Demandes de renseignements par courrier électronique.** L'information sur les demandes de renseignements reçues par courrier électronique est transcrite sur les fiches de demandes de renseignement qui sont ensuite acheminées à l'unité des recherches.
- **Information et orientation.** Dès que le numéro de téléphone du BCIR est connu, le personnel de l'Unité de réception peut s'attendre à recevoir de nombreux appels de personnes qui veulent avoir des renseignements sur l'aide aux sinistrés. L'Unité de réception devrait avoir une liste avec le nom, le numéro de téléphone et l'adresse et les services offerts par les divers organismes de mesures d'urgence gouvernementaux et non gouvernementaux pouvant assister les sinistrés.

## 2. L'Unité des recherches

### Rôle

L'Unité des recherches est responsable de :

- mettre sur pied et maintenir le Fichier central des fiches d'inscription, le Fichier central des demandes de renseignements, le Fichier des autres sources d'information et le Fichier des demandes en attente;
- comparer les demandes de renseignements avec les fiches d'inscription ou autres sources de renseignements afin de retrouver les personnes portées disparues;
- maintenir les statistiques sur le nombre de fiches d'inscription et les demandes de renseignements reçues.

### Marche à suivre dans l'Unité des recherches

Sous la direction du superviseur de l'Unité des recherches, les préposés du Service d'I-R initient le processus de recherche de la manière suivante :

#### Étape 1 – Établissement des fichiers centraux

- Établir un **Fichier central d'inscription** en classant en ordre alphabétique les **copies 3 (blanche)** de toutes les fiches d'inscription reçues des sites d'opération du Service d'I-R (Centres de services aux sinistrés, Unité de réception du BCIR, hôtels, hôpitaux, équipes volantes). Signaler d'un

onglet ou surligner toutes les fiches d'inscription où l'on a coché la case RESTRICTION. (NOTA : Ces fichiers étant permanents, on ne pourra donc en retirer les fiches).

- Établir un **Fichier central des demandes de renseignements** en classant en ordre alphabétique les **copies 3 (chamois)** des demandes de renseignements reçues des sites d'opération du Service d'I-R (Centres de services aux sinistrés, Unité de réception du BCIR, hôtels, hôpitaux, équipes volantes). (NOTA : Ces fichiers étant permanents, on ne pourra donc en retirer les fiches).
- Établir un **Fichier central des ressources d'information** en utilisant d'autres renseignements appropriés à la réalisation des recherches : listes reçues des hôpitaux, du bureau du coroner, service de police, cartes de régions touchées, annuaires téléphoniques, annuaires par numéro, etc.

### Consigne opérationnelle

- Si l'on prévoit recevoir un grand nombre de fiches d'inscription et de demandes de renseignements, il faudra répartir les responsabilités relatives au classement par ordre alphabétique de sorte à faciliter le classement. Par exemple, on pourrait confier les lettres A et E à un groupe, les lettres F à J à un autre, et ainsi de suite.

### Étape 2 – Processus de demande de renseignements au sein de l'Unité des recherches

#### Demande originale

- Vérifier si la mention PRIORITÉ figure dans le coin supérieur droit de la demande de renseignements.
- Ne pas séparer les **copies 2 et 3** de la demande de renseignements avant d'avoir inscrit la date et l'heure dans les cases 10 et 11.
- Établir un Fichier central des demandes de renseignements au moyen de la **copie 3 (chamois)** de la demande de renseignements.
- Utiliser la **copie 2 (jaune)** de la demande de renseignements pour vérifier au Fichier central d'inscription ou au Fichier central de sources d'information si le nom de la personne recherchée s'y trouve.
- Si la recherche effectuée au Fichier central d'inscription ou au Fichier central de sources d'information est **fructueuse**, le préposé à l'Unité des recherches :
  - Inscrit les renseignements sur la personne retrouvée dans les cases 17 et 18 de la **copie 2 (jaune)** de la fiche de demande de renseignements; inscrit des détails précis concernant l'état général de la personne

retrouvée et le lieu où elle se trouve en indiquant toute restriction liée à la divulgation des renseignements notée sur la fiche d'inscription. (Si la case **RESTRICTION** sur la fiche d'inscription a été cochée, imprimer les mots **RÉPONSE RESTRICTIVE** du côté supérieur droit de la demande de renseignements et signaler d'un onglet ou surligner).

- Transcrit sur-le-champ les renseignements concernant la personne retrouvée des **copie 2 (jaune)** de demande de renseignements à la **copie 3 (chamois)** de la demande de renseignements se trouvant au Fichier central de demande de renseignements au cas où l'on recevrait d'autres demandes de renseignements concernant cette même personne alors que la **copie 2 (jaune)** est à l'Unité des réponses.
- Le préposé de l'Unité des recherches achemine ensuite la **copie 2 (jaune)** de la demande de renseignements à l'Unité des réponses qui communiquera les informations sur la personne retrouvée au demandeur.
- Lorsqu'on ne trouve aucun renseignement concernant la personne disparue dans le Fichier central d'inscription ou le Fichier de référence, le préposé de l'Unité des recherches vérifie les fiches et les documents de référence afin de déterminer si la personne qui fait l'objet de la demande de renseignements réside dans la zone sinistrée. Si elle ne réside pas dans la zone, il inscrit cette information sur la **copie 2 (jaune)** et le transcrit sur la **copie 3 (chamois)** dans le Fichier central des demandes de renseignements, et l'achemine à l'Unité des réponses pour traitement. Il note également sur la **copie 3 (chamois)** que la **copie 2 (jaune)** a été envoyée à l'Unité des réponses.
- Lorsque les recherches dans les fichiers centraux et dans les documents de référence ont échoué, le préposé de l'Unité des recherches classe la **copie 2 (jaune)** de la demande de renseignements dans le **Fichier des demandes en attente** et les revoit à intervalles réguliers. Le Fichier des demandes en attente reste ouvert aussi longtemps que l'on a pas retrouvé la personne portée disparue ou que le Service d'I-R est en activité.

#### **Lignes directrices opérationnelles**

Si le téléphone et autres moyens de communication, tels que la radio et la télévision, ne fonctionnent pas, les renseignements sur l'état ainsi que l'adresse temporaire de la personne retrouvée pourraient être inscrits sur la **copie 2 (jaune)** qui pourrait ensuite être livrée par messenger au demandeur.

Si un sinistre se produit lors d'un grand rassemblement ou touche une région fréquentée par de nombreux touristes, il faudrait alors garder les fiches de demandes de renseignements dans le Fichier des demandes en attentes.

### **Marche à suivre lorsque des demandes additionnelles concernant une personne ou une famille déjà retrouvé(e) sont reçues**

- Inscrire les renseignements déjà disponibles sur la personne dans le Fichier central des demandes de renseignements sur les **copies 2 et 3** de la nouvelle demande de renseignements reçue. Agrafier la **copie 3 (chamois)** de la nouvelle demande aux **copies 2 et 3** qui sont déjà dans le Fichier central des demandes de renseignements et acheminer la **copie 2 (jaune)** de la nouvelle demande de renseignements à l'Unité des réponses.
- Ce processus est suivi pour toute nouvelle demande de renseignements.

### **Marche à suivre lorsqu'un demandeur fait savoir qu'une personne portée disparue a été retrouvée**

- Inscrire le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'état de la personne retrouvée sur la **copie 2 (jaune)** déjà dans le Dossier des demandes en attente et sur la **copie 3 (chamois)** qui se trouve dans le Fichier central des demandes de renseignements.
- Acheminer la **copie 2 (jaune)** de toutes les demandes de renseignements concernant la personne portée disparue, qui sont demeurées sans réponse à l'Unité des réponses.
- Classer la copie 3 (**chamois**) dans le Fichier central des demandes de renseignements

## **3. Unité des réponses**

### **Rôle**

L'Unité des réponses est responsable de :

- Répondre aux demandes de renseignements.

### **Marche à suivre pour donner une réponse**

Sous la direction du superviseur de l'Unité des réponses, les travailleurs d'I-R sont responsables de :

- Téléphoner au demandeur et lui transmettre les renseignements inscrits par l'Unité des recherches sur la **copie 2 (jaune)** de la demande de renseignements.
- **S'il y a une RESTRICTION, la demande de renseignements est remise au superviseur de l'Unité des réponses qui s'assurera que la personne qui s'est inscrite est informée de la demande de renseignements. La personne inscrite décidera de son propre gré si elle veut ou non communiquer avec le demandeur.**

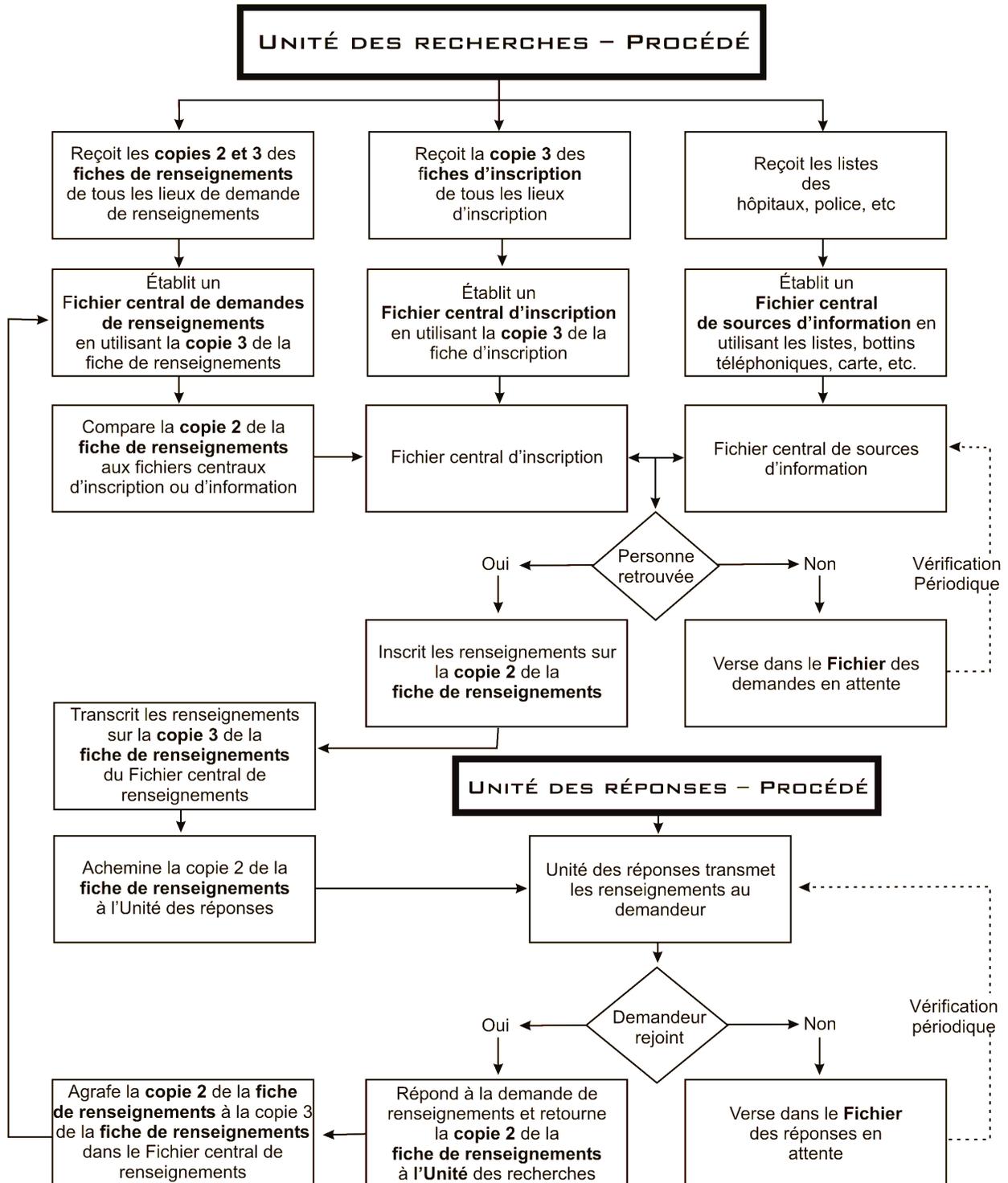
- Si l'on ne peut joindre le demandeur, conserver la **copie 2 (jaune)** dans le Fichier des réponses en attente de l'Unité des réponses. Inscrire dans la case 19 la date et l'heure où l'on a tenté d'entrer en contact avec le demandeur.
- Dès que l'on a communiqué les renseignements au demandeur, inscrire la date et l'heure à laquelle on l'a informé dans la case 20 de la **copie 2 (jaune)** de la demande de renseignements et retourner celle-ci à l'Unité des recherches qui l'agrafe à la **copie 3 (chamois)** déjà classée dans le Fichier central de demande de renseignements.

### Consignes opérationnelles

- Lorsque les recherches par tous les moyens disponibles ont échoué, avec l'approbation du Coordonnateur du Service d'I-R, annoncer le nom des personnes qui manquent à l'appel à la radio, à la télévision, dans les journaux, sur les sites Web. Demander aux personnes recherchées ou à d'autres personnes connaissant le lieu où elles se trouvent de communiquer avec le BCIR. **(NOTA : Vérifier avec les demandeurs d'abord pour savoir s'ils ont reçu des nouvelles)**
- Tous les communiqués doivent préciser que le BCIR est à la recherche de ces personnes à la demande de parents ou d'amis qui s'inquiètent de leur sécurité.
- Si la personne portée disparue communique avec le BCIR, lui demander la permission de communiquer aux demandeurs son adresse, son numéro de téléphone temporaire ainsi que son état.
- Le gérant du BCIR devrait communiquer le nom des personnes qui manquent à l'appel aux Services psychosociaux pour que ceux-ci entrent en contact avec leurs proches parents pour leur offrir un soutien émotionnel.
- Consultez *l'annexe G – Réponses téléphoniques types* qui peuvent être utilisées par le personnel de l'Unité des réponses pour les aider lors des appels téléphoniques. Il faut toujours préciser aux demandeurs que les efforts du Service d'I-R pour retrouver la (les) personne(s) se poursuivent.
- **Comment répondre aux demandes de renseignements acheminées par courrier électronique.** L'on répond aux demandes de renseignements faites par courrier électronique de la même façon que celles reçues par écrits. Toujours vérifier s'il y a une restriction avant de répondre. S'il y a une restriction, la demande de renseignements est remise au superviseur de l'Unité des réponses qui s'assurera que la personne qui s'est inscrite est informée de la demande de renseignements. La personne inscrite décidera de son propre gré si elle veut ou non communiquer avec le demandeur.

# Bureau central d'inscription et de renseignements

## Unités des recherches et des réponses – Organigramme



## Chapitre 6

---

# Formation sur le Service d'inscription et de renseignements

### 6.1 Introduction

Le Service d'I-R a pour but de réunir le plus rapidement possible les membres d'une famille séparée par un sinistre et de fournir des renseignements sur les personnes portées disparues. Pour être prêt à intervenir dès les premiers moments d'un sinistre, il est essentiel que le personnel du Service d'I-R soient formés bien d'avance sur la mise en oeuvre, le fonctionnement et la gestion des diverses composantes du Service. Le présent chapitre trace les grandes lignes des principaux thèmes qui doivent être traités lors d'une séance de formation sur le Service d'I-R.

### 6.2 Responsable de la formation

Le Coordonnateur du Service d'I-R assure ou organise la formation de son personnel.

### 6.3 Programme de formation

Le programme de formation du Service d'I-R devrait porter sur les éléments suivants :

#### 6.3.1 Orientation en planification des mesures d'urgence communautaires

Pour bien comprendre comment une communauté intervient lors d'un sinistre, le personnel du Service d'I-R doit être mis au courant :

- du rôle et des responsabilités des divers services municipaux d'urgence: les services de police, d'incendie, de santé, des travaux publics, et autres
- du rôle et des responsabilités du coordonnateur des mesures d'urgence municipales
- le plan d'ensemble (organigramme) des mesures d'urgence municipales et les lignes de communication entre les divers organisations d'urgence.

#### 6.3.2 Orientation à la planification et à l'intervention des Services sociaux d'urgence

Le personnel du Service d'I-R aura aussi besoin de comprendre à fond les rôles et les responsabilités d'urgence :

- de l'organisme des Services sociaux d'urgence en tant qu'organisme des mesures d'urgence

- des cinq autres Services sociaux d'urgence : le Service d'habillement de secours, le Service d'hébergement de secours, le Service d'alimentation de secours, les Services psychosociaux et le Service d'accueil aux sinistrés
- du directeur des Services sociaux d'urgence
- du Centre de coordinations des Services sociaux d'urgence (CCSSU)
- de la structure organisationnelle des Services sociaux d'urgence et des lignes de communication entre les différents services.

### 6.3.3 Formation – Service d'I-R

Les bénévoles du Service d'I-R auront aussi besoin d'une formation détaillée couvrant tous les aspects du Service d'I-R. Cette formation comprendra les éléments suivants :

- a) Les buts et les fonctions du Service d'I-R
- b) L'organisation du Service d'I-R
  - rôles et responsabilités du Coordonnateur Service d'I-R
  - rôles et responsabilités du comité de planification du Service d'I-R
  - rôles et responsabilités des superviseurs et du personnel préposé au Service d'I-R dans les Centres de services aux sinistrés et autres lieux d'opérations
  - rôles et responsabilités du gérant du BCIR, des superviseurs des unités de réception, des recherches et des réponses
  - le recrutement du personnel du Service d'I-R : sources, critères de sélection, et aptitudes souhaitables.
- c) Inventaire et répertoire des ressources en I-R
  - but du recensement et des ressources en I-R
  - comment monter un répertoire
  - comment maintenir le répertoire à jour.
- d) Principes généraux régissant les activités du Service d'I-R
- e) Rôle du Service d'I-R aux Centres de services aux sinistrés
  - consignes opérationnelles au moment de la réception des sinistrés
  - consignes opérationnelles lors du processus de recherche et de réponse.

- f) Le Bureau central d'Inscription et de renseignements (BCIR)
- définition
  - but
  - rôles du gérant, des superviseurs et du personnel
  - consignes opérationnelles dans les unités de réception, des recherches et des réponses
  - examiner l'équipement et les fournitures requis
  - passer en revue les consignes opérationnelles liées aux demandes de renseignements prioritaires et aux restrictions touchant les réponses
  - comment offrir un soutien émotionnel aux personnes anxieuses
  - réponses téléphoniques types données aux demandeurs.
- g) Le plan du Service d'I-R
- alerte et mobilisation
  - mesures à prendre dès la mobilisation
  - rotation du personnel
  - modes de fonctionnement.
- h) Journal des opérations
- but
  - utilisation.
- i) Fonctionnement du logiciel du Service d'I-R
- j) Soutien offert au Service d'I-R par le Service d'urgence des amateurs de radio
- k) Soutien émotionnel aux sinistrés
- Revoir avec les bénévoles d'I-R les réactions de stress type que les personnes peuvent vivre suite à un sinistre et le support émotionnel de base que les travailleurs d'I-R auront peut-être à leur apporter. Cette revue pourrait comprendre :
- Les réactions de stress type vécues par les sinistrés : anxiété, inquiétudes, impatience, irritabilité, choc et confusion à propos de la disparition d'un enfant d'un conjoint, d'un ami ou la perte de ses biens.
  - Cultiver et mettre en pratique, par l'entremise de jeux de rôle, les paroles appropriées qui communiqueront la sympathie et la compréhension du préposé.

- Démontrer de l'empathie. Ne pas oublier qu'un ton chaleureux et des témoignages de sollicitude pourront rassurer et calmer l'interlocuteur.
- Donner des renseignements clairs, exacts et honnêtes.
- Accepter les sentiments de l'interlocuteur et y répondre de manière appropriée.
- Consacrer tout le temps qu'il faut à l'interlocuteur.
- Adresser les demandeurs qui ont besoin d'un soutien émotionnel additionnel aux Services psychosociaux ou à d'autres organismes de counseling.

#### **6.4 Jeux de rôle**

Les jeux de rôle sont l'un des outils les plus importants utilisés dans la formation du personnel du Service d'I-R. Les scénarios pourraient consister en diverses situations « de crise », une personne en formation prenant le rôle du demandeur et une autre, le rôle du préposé au Service d'I-R. On pourrait simuler toute une variété de situations ou de dialogues par exemple, il pourrait s'agir d'une mère s'enquérant de son enfant qui se trouvait dans la zone touchée et qui est disparu. Cette situation permettrait d'étudier les points suivants :

- diverses façons de répondre aux personnes subissant un stress
- comment rassurer et encourager l'interlocuteur
- comment demander des renseignements supplémentaires
- comment mettre fin à la conversation.

#### **6.5 Préparation des fiches d'inscription et des demandes de renseignements**

Le personnel devra également s'exercer à remplir des fiches d'inscription et des demandes de renseignements dans le cadre des jeux de rôle. Certains demandeurs pourront être anxieux ou confus et, par conséquent, être incapables de donner des renseignements clairs et exacts sur les personnes qu'ils recherchent ou sur eux-mêmes.

## **6.6 Recrutement des instructeurs pouvant aider à la formation**

Le Coordonnateur du Service d'I-R peut faire appel à divers organismes de services sociaux à l'échelon local ou régional pour l'aider à assurer la formation du personnel du Service d'I-R. Les centres de détresse, les services aux familles, les services de santé mentale et autres services sociaux ont des personnes-ressources expérimentées qui pourraient dispenser au personnel du Service d'I-R une formation en matière de communication et d'intervention en cas d'urgence.

## Chapitre 7

# Plan du Service d'inscription et de renseignements

### 7.1 Responsables de la planification

Pour répondre rapidement aux besoins des sinistrés, le Service d'I-R doit disposer d'un plan écrit qui puisse être mis en oeuvre de manière structurée et coordonnée dès les premiers moments d'un sinistre.

Le plan du Service d'I-R est élaboré par le Coordonnateur du Service et le Comité de planification d'I-R. Toutefois, il faudra faire appel à la collaboration des services de police et d'incendie et aux services de santé ainsi qu'à d'autres services d'urgence communautaires de manière à :

- éviter le chevauchement des fonctions
- établir la légitimité des activités
- devenir la plaque tournante pour la diffusion de l'information relative à l'inscription et aux renseignements.

Une fois rédigé, le plan du Service d'I-R fait partie intégrante du plan d'intervention des Services sociaux d'urgence, lequel s'insère dans le plan d'ensemble des mesures d'urgence municipale. On doit donc tenir compte de ces plans quand on élabore celui du Service d'I-R. Le plan du Service d'I-R doit donc être examiné conjointement avec ces plans.

### 7.2 Particularités du plan du service d'I-R

Le plan du Service d'I-R doit être clair, succinct, réaliste et à jour. Il doit être suffisamment souple pour permettre au personnel sur le terrain d'improviser et de s'adapter à de nouvelles situations. En effet, le groupe de planification du Service d'I-R doit essayer de prévoir les problèmes types qui peuvent se poser dans le Service d'I-R dans une situation d'urgence et prévoir des solutions de rechange.

Par exemple, que devrait faire le personnel du Service d'I-R :

- si le système téléphonique régulier était en panne pendant 72 heures ou plus
- si le BCIR était surchargé de demandes de renseignements
- si un Centre de services aux sinistrés avait épuisé sa réserve de fiches d'inscription.

Bien qu'il ne soit pas possible de prévoir tous les problèmes, il faut envisager les principaux d'entre eux et élaborer diverses solutions.

### **7.3 Contenu du plan du service d'I-R**

Les paragraphes suivants présentent un modèle de plan. On y offre une brève explication de chacun des sujets proposés de même que des annexes types.

#### **7.3.1 Plan – Partie principale**

La partie principale du plan du Service d'I-R contient des renseignements essentiels qui demandent un *minimum de modifications*. Il comprend :

a) Le nom et la date

Donner un nom au plan pour le distinguer des autres. Inscrire aussi la date de son élaboration et de son approbation.

b) Le but

Un énoncé expliquant le but du plan.

c) Organisation et lien hiérarchique

Une brève explication de l'organisation et des liens hiérarchiques comprenant, en annexe, des précisions telles que :

- les descriptions de tâches
- l'organigramme (voir l'annexe B)
- les lignes de communication

d) La mise en oeuvre du plan

Indiquer qui doit décider de la mise en oeuvre du plan et dans quelles circonstances.

e) La mobilisation

Un énoncé général sur les systèmes d'alerte du personnel incluant, en annexe, des précisions concernant : un réseau téléphonique avec une méthode alternative pour mobiliser le personnel.

### 7.3.2 Les annexes

Les annexes du plan contiennent des informations de base qui sont susceptibles de subir des modifications fréquentes. Les annexes comprennent :

#### Les listes des ressources

a) Le personnel

Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone\* de tout le personnel du Service d'I-R ayant reçu une formation et les tâches qui leur sont assignées. Il faut aussi prévoir une équipe de relève pour le personnel épuisé.

b) Les ressources en I-R

L'adresse et le numéro de téléphone des Centres de services aux sinistrés et du Bureau central d'inscription et de renseignements et lieu de rechange. Le nom, l'adresse et les numéros de téléphone\* des personnes qui ont accès à ces locaux.

c) L'équipement et les fournitures

La liste de l'équipement et des fournitures nécessaires au fonctionnement du Service d'I-R (voir l'*annexe C*) et de leur emplacement. Le nom, l'adresse et les numéros de téléphone (**résidence et lieu de travail**) des personnes qui y ont accès.

d) Télécommunications

Le nom, l'adresse et les numéros de téléphone (**résidence et lieu de travail**) des personnes ou des organismes qui ont accepté d'assurer des services de communication au Service d'I-R (radio-amateur, service radio général (CB), compagnie de téléphone locale, messagers).

e) Communications multilingues et autres services de communication

Le nom, l'adresse, les numéros de téléphone (**résidence et lieu de travail**) des personnes qui assurent les services spécialisés en matière de communication. Ces services font partie du plan d'ensemble des Services sociaux d'urgence.

On trouvera plus de détails à l'**alinéa 2.55**.

f) La formation

Un énoncé général incluant, en annexe, des précisions concernant :

- la personne responsable du programme de formation
- la date et le lieu où le programme de formation sera offert.

g) La mise à l'essai du plan

Un énoncé incluant, en annexe, des précisions sur :

- le responsable des exercices
- la fréquence des exercices.

h) La révision et mise à jour

Cette section devrait spécifier les méthodes de révision et les procédures de mise à jour. **Ne pas oublier qu'il faut adapter le plan en fonction des besoins et des ressources de la collectivité.**

#### **7.4 Ententes écrites**

Il est recommandé d'obtenir une entente écrite avec les organismes de la collectivité telles la Croix-Rouge, les organismes communautaires et les entreprises qui ont accepté de fournir du personnel, des locaux et de l'équipement pour aider le Service d'I-R.

#### **7.5 Ententes d'aide mutuelle**

Il est aussi recommandé de conclure des ententes d'aide mutuelle avec les municipalités voisines afin qu'elles puissent, en cas d'urgence, se porter secours rapidement et efficacement. Ces ententes doivent être approuvées par les autorités responsables de chaque collectivité.

#### **7.6 Mise à l'essai**

Quand le plan du Service d'I-R a été élaboré et que le personnel a été recruté et formé ainsi que l'équipement et les fournitures ont été inventoriés, il est logique de procéder ensuite à des exercices. Celles-ci permettent de vérifier les modalités et l'efficacité organisationnelles et opérationnelles du plan d'intervention du Service d'I-R. Les premiers exercices devraient être faits sur papier. Ils peuvent s'adresser au personnel du Service d'I&R affecté au Centre de services aux sinistrés ou au BCIR. Ces exercices devraient être suivis par d'autres plus élaborés ayant une plus grande portée en faisant intervenir tous les Services sociaux d'urgence. Le directeur des Services sociaux d'urgence doit coordonner ces exercices.

Les exercices mettent en évidence les forces et les faiblesses du plan. Ils permettent de vérifier si le programme peut atteindre ses objectifs et si les fonctions sont bien définies. Chaque exercice devrait être suivi d'une évaluation avec le personnel.

## **7.7 Distribution du plan**

Les planificateurs du Service d'I-R doivent assurer la distribution du plan. Un plan d'urgence est inutile si son contenu n'est connu que de la personne qui l'a préparé.

Pour s'assurer d'une bonne collaboration et de la coordination des services d'urgence, le contenu du plan du Service d'I-R doit être transmis aux organismes d'intervention touchés par son exécution ou qui pourraient profiter des services offerts tels que le service de police, les services de santé, la commission scolaire, etc. En conséquence, il est indispensable que tous les intéressés reçoivent la partie du plan qui les concerne en vue de s'assurer de résultats désirés lors de sa mise en oeuvre.

## **7.8 Plan d'urgence du Service d'I-R au cas d'évacuation soudaine de la collectivité**

Le Service d'I-R se doit d'élaborer un plan d'urgence au cas où une évacuation soudaine de la collectivité est ordonnée. Dans le plan d'urgence, le Service d'I-R pourrait par exemple, demander aux évacués de s'inscrire à des points de contrôle situés à l'extérieur de la zone sinistrée ou dans des Centres de services aux sinistrés établis dans les collectivités avoisinantes ou de téléphoner à un BCIR. Il serait également possible de présenter des demandes de renseignements aux mêmes endroits. Le numéro de téléphone et le rôle du BCIR seraient communiqués aux médias aux fins de diffusion.

## **7.9 Service d'I-R en cas d'un sinistre soudain**

Quand un sinistre soudain frappe une collectivité, comme un accident d'autobus, de train ou d'avion ou un incendie, le Service d'I-R peut fournir une aide et un soutien précieux aux pompiers, au service de police, au personnel hospitalier et aux responsables du sauvetage, en s'établissant dans un Centre de services aux sinistrés situé dans une zone sûre, suffisamment éloignée du lieu du sinistre.

Lorsqu'ils signalent l'accident, les médias peuvent également diffuser l'emplacement, le numéro de téléphone et le rôle du Centre de services aux sinistrés, ce qui éviterait l'encombrement du lieu de l'accident ou des établissements de soins par les familles des victimes. La police, les pompiers, les secouristes et les autorités sanitaires dirigeraient également les familles vers le Centre de services aux sinistrés.

Au Centre de services aux sinistrés, le personnel du Service d'I-R recevrait les demandes de renseignements présentées par la famille ou des amis qui s'inquiètent du sort d'êtres chers qui peuvent avoir été atteints par le sinistre. Le personnel du Service d'I-R pourrait alors aider et rassurer les membres des familles et fournir rapidement des renseignements exacts au sujet du sort des personnes disparues.

Les plans d'urgence du Service d'I-R en cas d'une urgence locale soudaine doivent être élaborés de concert avec le service de police, le service d'incendie, les services de santé et autres organismes d'intervention d'urgence. On pourra consulter le Manuel des services personnels pour de plus amples renseignements sur les marches à suivre et pour la mise en oeuvre des services de soutien et de suivi aux personnes en deuil.

### **7.10 Service d'I-R – Planification hospitalière en cas de sinistre**

Quand un sinistre majeur se produit, les parents et les amis des victimes essaient d'obtenir des renseignements sur leur sort. Les plans d'urgence des centres hospitaliers doivent prévoir un centre de renseignements où les familles peuvent recevoir de l'aide. Le personnel du Service d'I-R, les membres du clergé ou les services sociaux de l'hôpital peuvent assurer ce service de sorte que les salles de traitement de l'hôpital ne soient utilisées que par le personnel essentiel.

Dans les régions où il y a plus d'un hôpital et où les hôpitaux ont coordonné leurs plans d'urgence, la façon la plus efficace d'assurer ce service serait de prévoir un lieu central de renseignements où toute l'information sur les victimes serait recueillie. De cette façon on éviterait aux membres des familles d'errer d'un hôpital à l'autre pour obtenir des renseignements sur les personnes disparues.

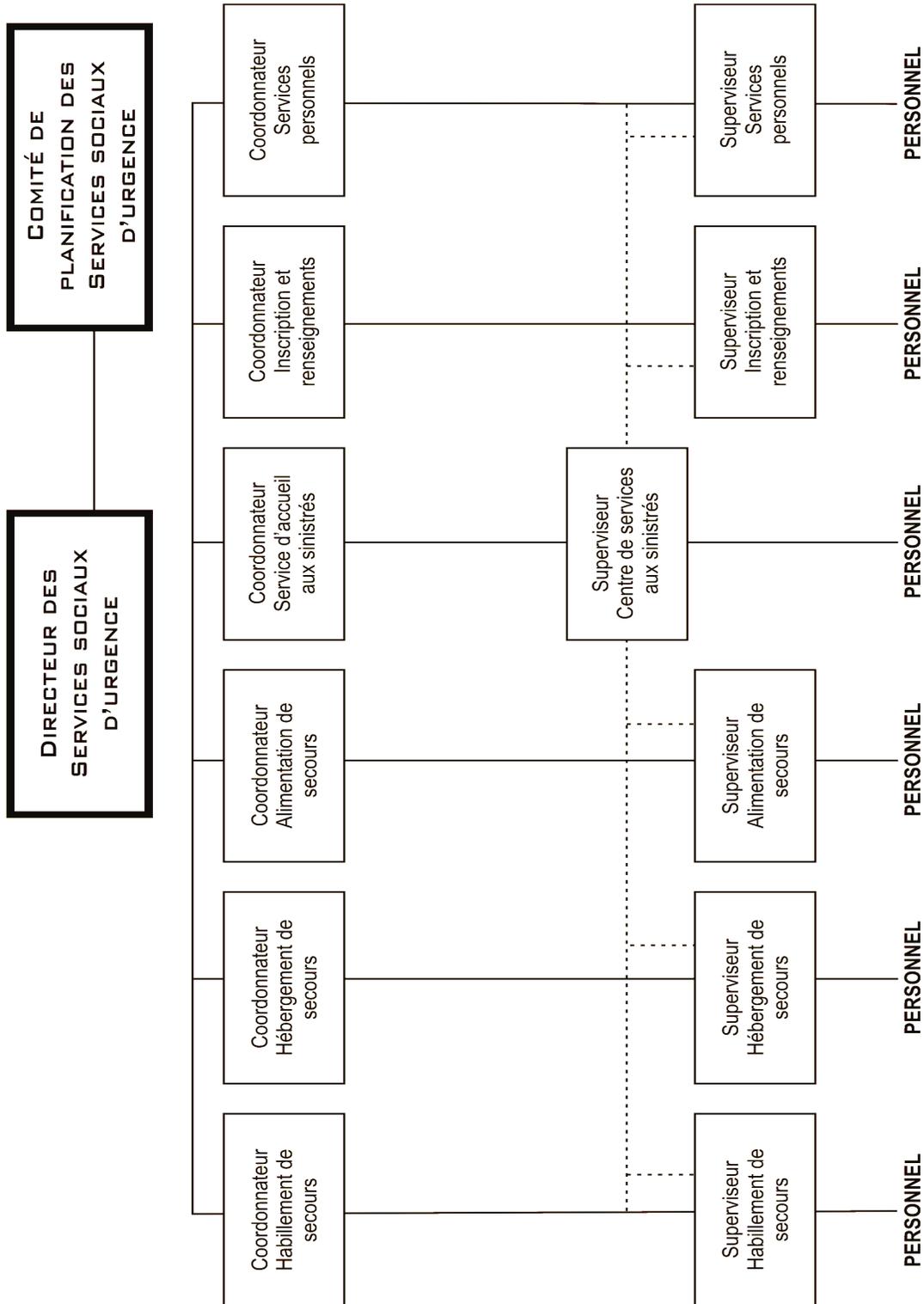
Le rôle et les responsabilités du Service d'I-R ainsi que les mesures opérationnelles doivent faire l'objet de discussions et une entente doit être élaborée d'avance avec les divers organismes municipaux d'urgence. De telles mesures peuvent être mises au clair dans des ententes écrites entre le Service d'I-R, les centres hospitaliers et les responsables du plan des services de santé d'urgence.

---

## Références

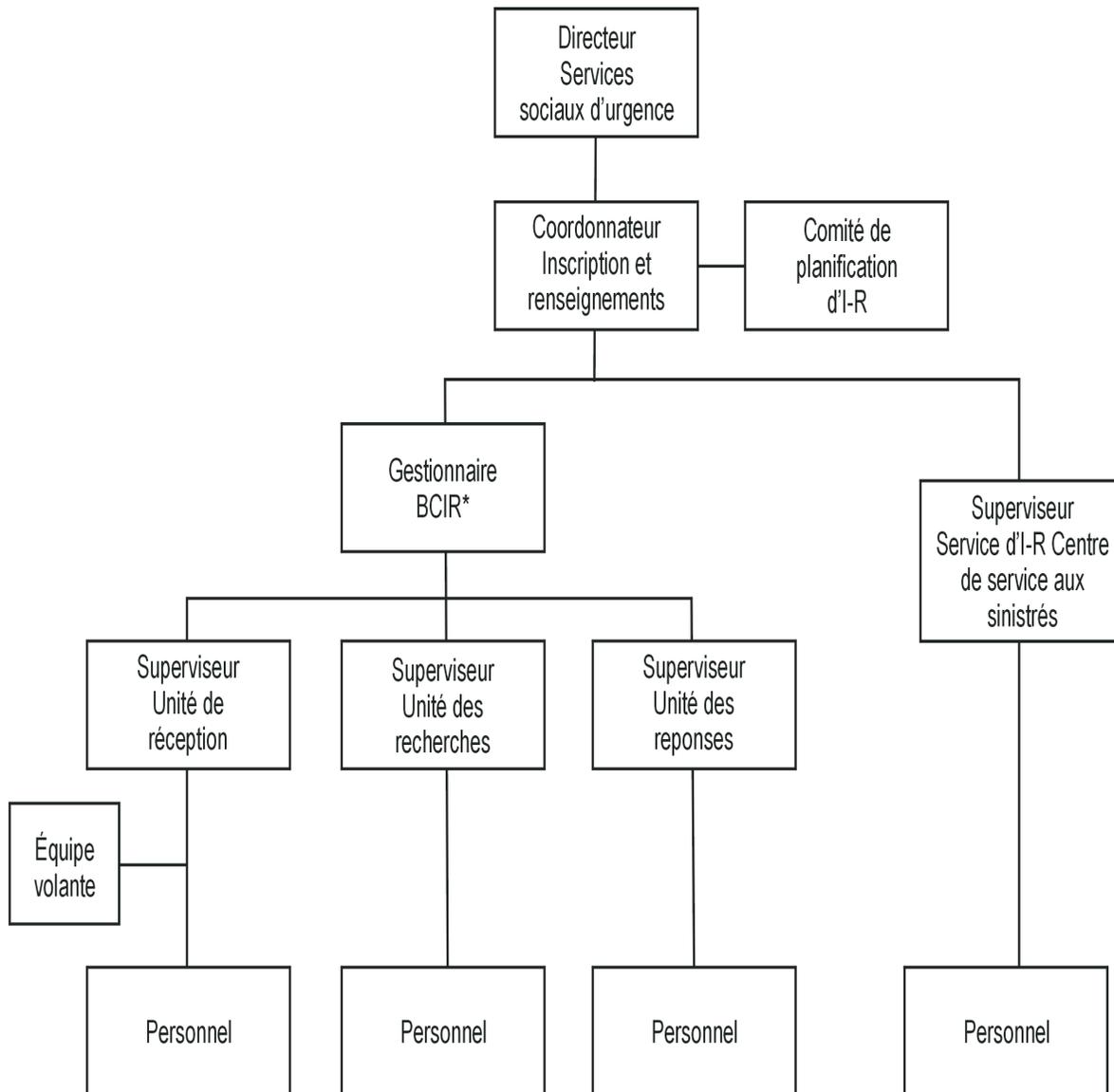
- Adams, P. (1980). Major incidents procedures. *Nursing (Oxford)*, 14, 623-625.
- American Red Cross Disaster Services (1978). *Instructions for Disaster Welfare Inquiry Cadres*. (ARC 3036) Washington, DC.
- Drabek, Thomas E. (1968). *Disaster in Aisle 13: A Case Study of the Coliseum Explosion at the Indiana State Fairgrounds, October 31, 1963*. Columbus: Ohio State University.
- Friedman, P. and Linn L. (1957). Some psychiatric notes on the Andrea Doria Disaster. *American Journal of Psychiatry*, 114, 426-432.
- Fritz, C.E. and Marks, E.S. (1954). The NORC studies of human behaviour in disasters. *Journal of Social Issues*, 10: 26-41.
- Gist, Richard and Lubin, Bernard (Eds.) (1999). *Response to Disasters: Psychosocial, Community and Ecological Approaches*. Philadelphia: Brunner/Mazel.
- Grossenbacher, Boss P. (1983). Family separation and boundary ambiguity. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, 1, 63-72.
- House, Douglas (1987). *But Who Cares Now? The Tragedy of the Ocean Ranger*. St John's Newfoundland: Breakwater Books.
- International Red Cross and Red Crescent Organization (2001). Waiting for news: restoring family links, <http://www.icrc.org/>
- Janoff-Bulman, Ronnie (1992). *Shattered Assumptions: Towards a New Psychology of Trauma*, New York: The Free Press.
- McCubbin, H.I. (1976). Coping repertoires of families adapting to prolonged war-induced separations. *Journal of Marriage and the Family*, 38, 461-471.
- Teichman, Y. (1975). The stress of coping with the unknown regarding a significant family member. In I. Sarason and C. Spielberger (Eds.), *Stress and Anxiety*, Vol. 2. Washington: Hemisphere Publishing.
- Tyhurst, J.S. (1957). Psychological and social aspects of civilian disaster. *Canadian Medical Association Journal*, 76, 390-391.
- Wolfenstein, M. (1957). *Disaster: A Psychological Essay*. New York: Free Press.

# Organigramme - Services sociaux d'urgence



## Annexe B

# Organigramme du Service d'inscription et de renseignements



\* Bureau central d'inscription et de renseignements

## Annexe C

---

# **Locaux, équipement, matériel et sources de référence requis par le Service d'inscription et de renseignements sur les lieux d'opération**

## **1. Locaux**

### **1.1 Centre de services aux sinistrés**

Les locaux sont attribués par le Superviseur du Centre de services aux sinistrés, en fonction de l'étendue et de la disposition du Centre et du nombre d'évacués à accueillir.

### **1.2 Bureau central d'inscription et de renseignements**

Les locaux réservés au BCIR devront offrir un espace suffisant pour accueillir l'Unité de réception, l'Unité des recherches et l'Unité des réponses. Il faudra pouvoir y installer des bureaux et de grandes tables pour le triage des fiches d'I-R. Il est préférable que le BCIR soit situé dans un endroit séparé, loin des activités des autres Services sociaux d'urgence.

## **2. Salle individuelle pour le service d'I-R**

Une pièce située à l'écart devrait être accessible dans chaque Centre de services aux sinistrés au cas où des évacués auraient besoin d'aide pour s'inscrire ou préparer des demandes de renseignements.

## **3. Transport**

Il faudra peut-être avoir recours à des messagers pour porter les fiches d'I-R des lieux d'opération du Service d'I-R au BCIR.

## **4. Télécommunications**

Le coordonnateur du Service d'inscription et de renseignements au quartier général des S.Soc.U. devra pouvoir communiquer par téléphone ou par d'autres moyens (radio-amateur, service radio général (CB), courriel, messenger) avec les Centres de services aux sinistrés, le BCIR ou autres lieux d'opération du Service d'I-R.

Les dispositions visant les installations et l'équipement téléphoniques, et les numéros de téléphone doivent être prises d'avance avec la compagnie de téléphone locale. Ne pas oublier de prévoir un nombre suffisant d'appareils pour les appels sortants seulement. Ces numéros ne doivent pas être diffusés.

## **5. Carte géographique**

Le coordonnateur du Service d'I-R et le gestionnaire du BCIR auront besoin d'une carte géographique de la localité sur laquelle on peut indiquer la zone sinistrée ou la zone évacuée ainsi que les emplacements de toutes les installations liées au Service d'I-R par exemple Centres de services aux sinistrés, limites de la zone des Centres de services aux sinistrés, emplacements des hôpitaux existants et des hôpitaux d'urgence, hébergements collectifs et emplacements prévus pour les installations de soins spécialisés des évacués et les morgues.

## **6. Matériel disponible pour le service d'I-R**

Le Bureau des services d'urgence de Santé Canada produit deux trousse qui contiennent les formules de base et une partie des fournitures de bureau et de l'équipement nécessaires pour mettre sur pied et faire fonctionner le Service d'I-R.

### **6.1 Trousse de fiches d'inscription et de demandes de renseignements**

Les fiches d'inscription et les demandes de renseignements sont emballées dans des trousse séparées. Les fiches d'inscription sont groupées en lots de 500, tandis que les demandes de renseignements sont groupées en lots de 750. *(Voir l'annexe C – Locaux, équipement, matériel et sources de référence – pour les articles d'I-R disponibles dans les trousse de fiches d'inscription et de renseignements.)*

### **6.2 Trousse des Centres de services aux sinistrés**

La trousse des Centres de services aux sinistrés est une boîte de contre-plaqué contenant les formules opérationnelles de base, les fournitures de bureau et l'équipement nécessaires pour mettre sur pied et faire fonctionner les cinq Services sociaux d'urgence d'un Centre de services aux sinistrés. *(Voir l'annexe C – Locaux, équipement, matériel et sources de référence – pour les articles d'I-R disponibles dans les trousse des Centres de services aux sinistrés.)*

### **6.3 Articles supplémentaires**

Il faut se procurer dans la localité les articles supplémentaires nécessaires pour faire fonctionner le Service d'I-R.

### **6.4 Emplacement des trousse**

Un nombre limité de trousse pour le Service d'I-R et pour les Centres de services aux sinistrés sont déposées à des endroits stratégiques, dans tout le pays. En cas d'urgence, les autorités provinciales peuvent se les procurer et les utiliser en conformité avec les dispositions existantes concernant l'équipement appartenant au gouvernement fédéral.

Les directeurs des Services sociaux d'urgence provinciaux ou territoriaux peuvent se procurer une trousse de Centre de services aux sinistrés aux fins de démonstration d'exposition et de formation. On peut obtenir d'autres renseignements sur le matériel et l'équipement d'inscription et de demande de renseignements en écrivant au Bureau des Services sociaux d'urgence provinciaux.

## **7. Logiciel – service d'I-R**

La Croix Rouge canadienne a développé un logiciel pour faciliter le processus d'I-R. Pour recevoir une copie du logiciel et du guide d'utilisation, vous devez vous adresser au directeur local des Services sociaux d'urgence ou au Bureau de la Croix Rouge dans votre localité.

**Locaux, équipement, matériel et sources de référence requis par le  
Service d'inscription et de renseignements sur les lieux d'opération**

Locaux, équipement, matériel et source de référence	Équipement requis sur les lieux				*Équipement d'I&R disponible	
	Coord. d'I-R Q.G.	Centre de SAS	Bureau Central d'I-R	Équipe mobile	Trousse d'I-R	Trousse Centre de SAS
Affiches du Service d'I-R		X	X	X		X
Affiches de signalisation		X	X	X		X
Agrafes, agrafeuse, dégrafeuse	X	X	X	X		X
Agrandissement des fiches d'I-R		X	X	X	X	
Bande élastique (assortiment)		X	X	X		X
Bloc-notes	X	X	X	X		
Boîtes de classement pour fiches de 20,5 X 12,5 cm		X	X	X	X	X
Ciseaux		X	X			X
Carte géographique de la communauté et revêtement en plastic	X		X			
Cartes vierges (20,5 X 12,5 cm)		X	X	X		
Communication (radio-amateur, service radio général (CB), messagers)	X	X	X	X		
Enveloppes ou boîtes pour l'expédition des fiches		X	X	X		
Étiquettes-identité adhésives	X	X	X	X		X
Fiches d'I-R		X	X	X	X	X
Guides de classement à index pour fiches 20,5 X 12,5 cm		X	X	X	X	X
Instructions sur l'enregistrement des fiches d'I-R	X	X	X	X	X	X
Journal d'opération d'I-R	X	X	X	X		
Manuel du service d'I-R	X	X	X	X		X
Onglets métalliques pour fiches		X	X			
Ordinateurs, imprimantes, modem, logiciel du Service d'I-R	X	X	X			
Paniers de sortie et d'arrivée	X	X	X			
Papillon Post-it, bloc-notes	X	X	X	X		
Plan du service d'I-R, organigramme	X	X	X			
Pointeur		X	X			
Punaises	X	X	X			X
Registre, papier carbone (notes de service aller-retour)	X	X	X	X		
Règles		X	X			
Ruban-cache	X	X	X	X		
Ruban-cache en cellulose	X	X	X			
Stylos à bille	X	X	X	X		
Stylos feutre (couleurs diverses)	X	X	X			X
Tableau de papier	X	X	X			
Tableaux de documentation	X	X	X			
Tables, bureaux, chaises	X	X	X			
Télécopieur (2 – recevoir et envoyer)	X	X	X			
<b>Téléphones</b> Téléphones cellulaire	X	X	X	X		
Téléphones à ligne multiple	X	X	X			
Casque d'écoute			X			
Annuaire téléphonique	X	X	X	X		
Répertoire des rues et adresses	X	X	X	X		
Trombones	X	X	X			X

\* L'on doit se procurer dans la localité l'équipement et le matériel supplémentaires nécessaires au fonctionnement du Service d'I-R.



## Annexe E

---

# Fiche d'inscription – Instructions sur l'enregistrement des renseignements

### 1. Définition

La fiche d'inscription est utilisée pour enregistrer les renseignements nécessaires concernant l'identité, l'état de santé et le lieu où se trouvent les familles ou les personnes qui ont été éloignées de leur foyer à la suite d'un sinistre.

### 2. Comment enregistrer les renseignements

La fiche d'inscription comporte suffisamment d'instructions pour que la plupart des gens puissent la remplir eux-mêmes. Chaque trousse d'inscription contient une fiche d'inscription reproduite en grand format qui peut être utilisée, au besoin, pour montrer à des groupes d'évacués comment remplir les fiches. Dans certains cas, les travailleurs d'I-R auront peut-être à remplir les fiches pour les sinistrés.

### 3. Instructions sur l'enregistrement des renseignements

#### 3.1 Instructions générales

- Une seule fiche doit être utilisée pour inscrire tous les membres d'une famille qui ont le même nom de famille et qui se présentent ensemble au Centre d'inscription. Il faut remplir une fiche séparée pour chaque personne présente dont le nom de famille diffère.
- Les évacués doivent utiliser un stylo à bille pour remplir la fiche afin d'obtenir une copie carbone lisible.
- Il faut s'assurer que les fiches sont lisibles, exactes et complètes avant le départ des évacués du lieu d'inscription.

#### 3.2 Instructions particulières

- a) Adresse et numéro de téléphone temporaires (case 16)

Les renseignements doivent être enregistrés dans cette case par ou pour :

- les évacués qui se trouvent dans un Centre de services aux sinistrés et qui sont affectés à un hébergement temporaire : hébergement collectif, privé ou commercial;
- les évacués qui occupent un logement privé ou un local commercial et qui désirent informer le BCIR de leur adresse actuelle; ou

- les évacués qui ne savent pas de façon certaine où ils seront logés, mais qui souhaitent laisser le nom, l'adresse et le numéro de téléphone d'une personne (parent, employeur, ami, etc.) à qui ils feront éventuellement part de leur adresse temporaire et avec qui le BCIR pourra communiquer.

**(NOTA – Il faut rappeler à tous les évacués qu'ils doivent informer le BCIR s'ils ont une nouvelle adresse temporaire. Il faut, si possible, donner le numéro de téléphone du BCIR aux évacués.**

b) Besoins médicaux particuliers (case 17)

Les évacués logés dans des installations collectives devraient informer le personnel de tout problème ou besoin médical particulier : médicaments, fauteuils roulants, régimes, etc.) Aucun diagnostic ne doit être enregistré dans cette case.

c) Autres renseignements (case 18)

Cette case peut être utilisée par l'évacué ou par le personnel du Service d'I-R pour donner des renseignements additionnels concernant :

- le nom d'autres membres de la famille
- l'état des personnes évacuées et le lieu où elles se trouvent
- les détails de l'évacuation : mode de transport, destination, date de départ et d'arrivée, etc.
- les détails concernant l'adresse prévue; ou
- d'autres renseignements pertinents.

d) Date (case 20) et heure (case 21)

L'inscription de l'heure et de la date sur la fiche d'inscription aidera les préposés au Service d'I-R au BCIR à déterminer la fiche la plus récente.

e) Renvoi (case 22)

À utiliser lorsqu'il y a plusieurs fiches d'inscriptions complétées pour une même famille parce que le conjoint, l'enfant, le beau-fils, le petit-fils ou les personnes à charges accompagnant l'évacué principal ont un nom différent du sien. Dans un tel cas, le nom de l'évacué principal et son numéro de fiche d'inscription sont inscrits dans la case de renvoi de la fiche d'inscription de chacune des personnes à charge qui l'accompagne. Le nom et le numéro de la fiche d'inscription de chacune des personnes à charge sont aussi inscrits dans la case de renvoi de l'évacué principal. Utiliser la case 18 s'il y a plusieurs personnes à inscrire. Ce processus d'inscription facilitera la tâche du personnel d'I-R et aidera à réunir les familles plus rapidement.

f) Restriction aux réponses (case de restriction)

En raison de préoccupations personnelles ou familiales, il se peut que certains évacués ne veuillent pas divulguer leur adresse ou numéro de téléphone temporaire. Dans ce cas, les évacués cocheraient la case RESTRICTION au coin supérieur droit de la fiche d'inscription.

**Veillez signaler par un onglet ou surligner la case RESTRICTION sur toute carte d'inscription où la case RESTRICTION a été cochée par un sinistré.**

**4. Distribution de la fiche d'inscription**

Copie 1 (or) – Remettre à la personne qui s'inscrit

Copie 2 (rose) – Retenir au lieu d'inscription

Copie 3 (blanche) – Envoyer au BCIR

**REGISTRATION CARD – CARTE D'INSCRIPTION**

PLEASE PRINT – EN LETTRES MOULÉES S.V.P.

HC PROTECTED NO.  
PROTÉGÉ PAR SC N°

RESTRICTION

1. FAMILY NAME – NOM DE FAMILLE		12. PERMANENT ADDRESS – ADRESSE PERMANENTE	
2. FIRST NAME – PRÉNOM	3. INIT.	4. NICKNAME – SURNOM	5. SEX – SEXE
			6. AGE – ÂGE
LIST ONLY THOSE FAMILY MEMBERS WHO ARE WITH YOU AND WHO HAVE THE SAME FAMILY NAME AS YOU. FILL OUT SEPARATE CARDS FOR OTHER PERSONS. INSCRIRE SEULEMENT LES MEMBRES DE LA FAMILLE QUI VOUS ACCOMPAGNENT ET PORTENT LE MÊME NOM DE FAMILLE QUE VOUS. REMPLIR UNE CARTE DISTINCTE POUR TOUTE AUTRE PERSONNE.			
7. FIRST NAME – PRÉNOM	8. INIT.	9. RELATIONSHIP – LIEN DE PARENTÉ	10. SEX – SEXE
			11. AGE – ÂGE
16. EMERGENCY ADDRESS AND TELEPHONE NUMBER ADRESSE ET NUMÉRO DE TÉLÉPHONE TEMPORAIRES PLEASE INFORM CENTRAL REGISTRY BUREAU IF YOU MOVE. AVERTIR S.V.P. LE BUREAU DU FICHER CENTRAL SI VOUS VOUS DÉPLACEZ.			
17. SPECIAL MEDICAL NEEDS – BESOINS MÉDICAUX PARTICULIERS			
18. ADDITIONAL INFORMATION – AUTRES RENSEIGNEMENTS			
19. PLACE OF REGISTRATION LIEU D'INSCRIPTION		20. DATE D-J M Y-A	21. TIME – HEURE
			22. CROSS REFERENCE – RENVOI

HC/SC 3000 (09-95)



Health Canada  
Emergency Services

Santé Canada  
Services d'urgence

COPY 1 – PERSON REGISTERED  
COPIE 2 – PLACE OF REGISTRATION  
COPIE 3 – CENTRAL REGISTRY

COPIE 1 – PERSONNE INSCRITE  
COPIE 2 – LIEU D'INSCRIPTION  
COPIE 3 – FICHER CENTRAL

READ CAREFULLY BEFORE COMPLETING – LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE REMPLIR

## Annexe F

---

# Fiche de demande de renseignements – Instructions sur l’enregistrement des renseignements

### 1. Définition

La fiche de demande de renseignements est utilisée par le demandeur pour enregistrer les renseignements nécessaires sur des personnes portées disparues, ainsi que pour s’enquérir sur leur sécurité et les localiser, si elles ont été inscrites.

### 2. Comment enregistrer les renseignements

La fiche de demande de renseignements renferme assez d’instructions pour permettre à la plupart des gens de la remplir eux-mêmes. Chaque trousse de demandes de renseignements contient un agrandissement de la fiche permettant, au besoin, de donner des instructions à des groupes d’évacués.

### 3. Comment remplir la fiche de demande de renseignements

#### 3.1 Instructions générales

- a) Une seule fiche doit être utilisée pour demander des renseignements sur tous les membres d’une famille portant le **même nom de famille et ayant la même adresse**. Une fiche distincte doit être remplie pour chaque personne dont le nom ou l’adresse diffère.
- b) Le demandeur doit remplir la demande à l’aide d’un stylo à bille, afin d’obtenir une copie carbone lisible.
- c) Il faut s’assurer que les demandes sont lisibles, exactes et complètes, avant le départ des demandeurs du lieu de demande de renseignements.
- d) Les **copies 2 et 3** des demandes de renseignements **ne doivent pas être séparées** avant d’être envoyées au BCIR.

#### 3.2 Instructions particulières

- a) Nom de famille des personnes recherchées (case 1)  
Le demandeur inscrit le nom de famille de la personne recherchée.
- b) Prénoms (case 2)  
Le demandeur inscrit les prénoms des personnes portées recherchées.

c) Adresse permanente (case 6)

Le demandeur inscrit l'adresse où résidaient les personnes recherchées avant le sinistre.

d) Autres renseignements (case 8)

- Cette case peut être utilisée par le demandeur ou par le personnel du Service d'I-R pour donner des renseignements additionnels sur :
- les noms d'autres membres de la famille
- le lien de parenté du demandeur avec les personnes portées disparues
- ou des renseignements additionnels qui pourraient aider à retrouver la personne portée disparue : noms d'employeurs, d'amis, marques distinctives, établissement scolaire fréquenté par les enfants, etc.

e) Date (case 10) et heure (case 11)

L'inscription de l'heure et de la date sur la demande de renseignements aidera le personnel à déterminer quelle fiche est la plus récente.

f) Envoyer réponse à (case 15)

Le demandeur inscrit son adresse permanente ou adresse temporaire s'il est aussi un évacué.

g) Téléphone (case 16)

Le demandeur inscrit le numéro de téléphone de sa résidence ou de son lieu de travail ainsi que son indicatif régional.

h) À l'usage du BCIR seulement cases (17, 18, 19, 20, 21)

Ces cases, à l'usage exclusif du BCIR, doivent être remplies par le personnel de l'Unité des recherches au BCIR.

i) État (case 17)

Les renseignements concernant l'état général et le lieu où se trouvent les personnes doivent être précis. Vérifier en cas d'incertitude. Exemples de l'état d'une personne : sauvé ou hospitalisée. Si la personne est hospitalisée, fournir le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'hôpital. Ne pas discuter du type ou de la gravité des blessures avec le demandeur. Cette responsabilité relève des autorités sanitaires du centre hospitalier.

j) Remarques/Réponse (case 19)

Cette case peut être utilisée par le personnel du Service des recherches ou du Service des réponses pour donner des renseignements additionnels sur :

- l'état général de la personne évacuée et le lieu où elle se trouve
- l'évacuation : mode de transport, destination, date de départ et d'arrivée, besoins spéciaux, etc.
- l'adresse prévue
- les efforts entrepris pour retrouver les personnes portées disparues s'il est impossible de les retrouver
- la réponse à donner au demandeur, ou tout simplement
- la réponse pour indiquer que la personne a été retrouvée.

**4. Distribution de la demande de renseignements**

Copie 1 (verte) – Retenir au lieu de demande de renseignements

Copie 2 (jaune) – Envoyer au BCIR

Copie 3 (chamois) – Envoyer au BCIR

**INQUIRY CARD – DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS**

PLEASE PRINT – EN LETTRES MOULÉES S.V.P.

HC PROTECTED NO.  
PROTÉGÉ SC N°

LIST ONLY PERSONS WITH THE SAME FAMILY NAME AND ADDRESS. FILL OUT SEPARATE CARDS FOR OTHER PERSONS. INSCRIRE SEULEMENT LES PERSONNES AYANT LE MÊME NOM DE FAMILLE ET ADRESSE. REMPLIR UNE CARTE DISTINCTE POUR TOUTE AUTRE PERSONNE.		NAME OF PERSON MAKING THIS INQUIRY – NOM DU DEMANDEUR (DERESSE) 14. INIT. 12. FAMILY NAME – NOM DE FAMILLE 13. FIRST NAME – PRÉNOM					
1. FAMILY NAME OF PERSON(S) YOU ARE INQUIRING ABOUT NOM DE FAMILLE DES PERSONNES RECHERCHÉES		15. RETURN ANSWER TO – ENVOYER RÉPONSE À ADDRESS – ADRESSE 16. TELEPHONE TÉLÉPHONE					
<b>REPLY – FOR OFFICE USE ONLY</b> <b>REPONSE – A L'USAGE DU BUREAU SEULEMENT</b>							
2.	FIRST NAME PRÉNOM	3. INITIAL INITIALE	4. SEX SEXE	5. AGE ÂGE	17. CONDITION ÉTAT	18. EMERGENCY ADDRESS AND TELEPHONE NUMBER ADRESSE ET NUMÉRO DE TÉLÉPHONE TEMPORAIRES	
6.	PERMANENT ADDRESS – ADRESSE PERMANENTE		7.	TELEPHONE TÉLÉPHONE	19. REMARKS / REPLY – REMARQUES / RÉPONSE		
8. ADDITIONAL INFORMATION – AUTRES RENSEIGNEMENTS							
9. PLACE OF INJURY LIEU DE LA DEMANDE		10. DATE D-J M Y-A	11. TIME – HEURE M Y-A		20. ANSWER – RÉPONSE D-J M Y-A		21. SIGNATURE

READ CAREFULLY BEFORE COMPLETING – LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE REMPLIR



Santé  
Canada  
Emergency Services  
Services d'urgence

COPY 1 – PLACE OF INQUIRY  
COPY 2 – CENTRAL REGISTRY  
COPY 3 – CENTRAL REGISTRY

COPIE 1 – LIEU DE DEMANDE  
COPIE 2 – FICHER CENTRAL  
COPIE 3 – FICHER CENTRAL

## Annexe G

---

# Réponse type aux demandes d'information faites par téléphone

Les directives et réponses types suivantes sont données afin d'aider les préposés de l'Unité des réponses à adopter la bonne attitude lorsque des demandes de renseignements leur sont adressées par téléphone dans les circonstances suivantes :

### 1. Une personne est disparue et n'a pas encore été retrouvée

«En ce qui concerne votre demande de renseignements au sujet de (nom de la personne), nous n'avons pas encore réussi à trouver (nom de la personne), mais nous disposons des renseignements suivants :

- (nom de la personne) ne figure pas sur la liste des morts ou des blessés
- la personne ne s'est pas encore inscrite
- nous avons son adresse
  - la personne réside dans la zone sinistrée
  - la personne ne réside pas dans la zone sinistrée

Nous poursuivons nos efforts pour retrouver (nom de la personne) et nous vous aviserons dès que nous aurons plus de renseignements. Si vous recevez des nouvelles de (nom de la personne) et apprenez où elle se trouve, veuillez communiquer avec nous.»

### 2. Annonce d'un décès à la famille immédiate

- Le Service d'inscription et de renseignements n'a pas pour fonction d'avertir les membres de la famille en cas de décès.
- Lorsque'une personne est décédée, la famille immédiate apprend généralement la nouvelle du coroner, de la police, du personnel médical ou d'autres personnes autorisées.
- Il peut arriver cependant que la personne qui vous adresse sa demande de renseignements veuille une réponse immédiate. Le cas échéant, faites la réponse suivante :

«Nous n'avons pas de renseignements sur (nom de la personne), mais je peux remplir une fiche à son sujet et nous communiquerons avec vous dès que nous saurons quelque chose.»

- Il faut alors remettre le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne qui a fait la demande de renseignements au directeur du BCIR qui en fera part aux autorités afin que la famille soit avisée.

### **3. Avis à la famille immédiate dans le cas d'une personne grièvement blessée**

- Si une personne est grièvement blessée et que vous recevez une demande de renseignements à son sujet, les préposés de l'Unité des réponses doivent répondre comme suit :

«Nous avons appris que (nom de la personne) a été admis à : nom de l'hôpital, adresse, numéro de téléphone. Vous pouvez obtenir des renseignements sur son état en communiquant directement avec l'hôpital ou en téléphonant au numéro suivant que nous ont communiqué les services d'urgence.»

- Le personnel du BCIR ne doit pas discuter de l'état de santé de la personne en cause, mais adresser plutôt le demandeur au personnel médical traitant.

### **4. Lorsque la case «RESTRICTION» est cochée**

- Lorsqu'un préposé de l'Unité des recherches reçoit une demande de renseignements au sujet d'un sinistré qui a coché la case RESTRICTION sur sa fiche d'inscription, il doit remplir la fiche de renseignements de façon normale, mais inscrire en lettres carrées dans le coin supérieur droit de la fiche la mention RÉPONSE RESTREINTE avant de faire parvenir cette fiche à l'Unité des réponses.
- Lorsqu'un préposé de l'Unité des réponses reçoit une fiche de renseignements portant la mention RÉPONSE RESTREINTE inscrite en lettres carrées dans le coin supérieur droit, il doit **remettre la fiche au superviseur de l'Unité des réponses qui communiquera avec la personne inscrite pour l'aviser de la demande de renseignements. La personne inscrite pourra alors décider de communiquer ou non avec la personne ayant fait la demande de renseignements.**
- Le superviseur de l'Unité des réponses inscrit alors sur la fiche de renseignements que la personne inscrite a été avisée de la demande de renseignements. La fiche est alors remise à l'Unité des recherches pour classement.

## Annexe H

# Mise à jour du répertoire des ressources en inscription et renseignements\*\*

Madame,  
Monsieur,

La province ou territoire de (du) \_\_\_\_\_ a adopté en (année), la *Loi sur les mesures d'urgence*. Conformément à la Loi, l'équipe des Services sociaux d'urgence de (nom de la ville ou du village) a collaboré avec divers organismes gouvernementaux et communautaires situés dans cette municipalité (ou région) à la création d'un plan municipal d'intervention d'urgence.

Les Services sociaux d'urgence assure, lors d'un sinistre, six services jugés essentiels au bien-être immédiat et continu des victimes : le Service d'habillement de secours, le Service d'hébergement de secours, le Service d'alimentation de secours, le Service d'inscription et de renseignements, les Services personnels et le Service d'accueil aux sinistrés.

Pour répondre rapidement aux besoins des sinistrés, chacun des cinq Services sociaux d'urgence a complété un inventaire de l'emplacement, de la quantité et de la disponibilité dans la communauté des diverses ressources en personnel, équipement et fournitures nécessaires au fonctionnement de leur Service respectif lors d'un sinistre. Lorsque le Service d'inscription et de renseignements (I-R), qui a pour but d'aider à réunir le plus tôt possible les membres séparés d'une famille lors d'un sinistre et de fournir des renseignements sur l'état des sinistrés et le lieu où ils se trouvent, a effectué son recensement, votre (magasin, entreprise, organisation) s'est engagé à fournir les ressources en personnel et en matériel (équipement, fourniture, local) qui figurent sur la copie ci-jointe.

Veillez, au cours des deux prochaines semaines, en vérifier l'exactitude, corriger s'il y a lieu, signer et retourner le dossier dans l'enveloppe-réponse au Service d'inscription et de renseignements.

**Veillez aussi noter que votre réponse sera considérée par le Service d'inscription et de renseignements comme une confirmation de votre désir de continuer à participer au plan d'inscription et de renseignements.**

Pour toute question, n'hésitez pas à communiquer avec \_\_\_\_\_ au \_\_\_\_\_.

Nous apprécions grandement votre collaboration et l'intérêt que vous témoignez pour les Services sociaux d'urgence de la ville (village) de \_\_\_\_\_.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le Commissaire aux services sociaux,

Paul Dupuis  
P.j.

---

\*\* Adapté du : Manuel des Services sociaux d'urgence de la région de Hamilton-Wentworth.

## Annexe I

# Trousse de survie – Liste de vérification

S'il survient un sinistre majeur tel qu'une inondation, un incendie, une tornade, un tremblement de terre, un ouragan, une tempête de neige, une fuite de produits toxiques, les services et le matériel essentiel ne seront peut-être pas disponibles ou peut-être serez-vous forcés d'évacuer votre domicile ou votre collectivité. Il se peut que vous n'ayez pas beaucoup de temps pour réagir. Assurez votre sécurité et celle de votre famille en vous préparant dès maintenant. Un plan d'urgence réduira le taux d'anxiété de la famille et améliorera leur capacité de réponse.

## Préparez une trousse de survie

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

### Eau

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

### Aliments

Choisissez des aliments qui ne nécessitent aucune réfrigération, cuisson ou préparation, qui sont compacts et légers, et auxquels on est habitué. Si les aliments doivent être cuits, ajoutez un poêle et une réserve de combustible.

- Repas en conserve : ragoûts, fèves au lard, spaghetti, viande, poisson, volaille, fruits, légumes, céréales, mélange de noix et de fruits séchés, biscuits à la farine d'avoine, bonbons durs ou mous
- Lait en conserve, jus, café, thé
- Sachets de sucre, de sel, de poivre
- Lait maternisé, aliments pour bébé, couches
- Ustensiles, ouvre-boîte (manuel).

## **Vêtements et literie**

- Pour bien vous protéger contre le froid extrême, vous devez porter plusieurs épaisseurs de vêtements, afin de réduire la perte de chaleur corporelle. La chaleur du corps humain se perd en grande partie par la tête et le cou. Durant les mois d'été, n'oubliez pas de vous protéger contre le soleil et la chaleur.
- Un ensemble et des chaussures de rechange pour chaque personne
- Chandails, bas de laine, tuque ou chapeau, foulard, mitaines, sous-vêtements en thermolactyl
- Protection contre la pluie
- Souliers ou bottes imperméables et solides
- Sac de couchage ou deux bonnes couvertures par personne.

## **Trousse de premiers soins**

- Gardez une trousse complète de premiers soins à la maison et dans la voiture.
- Incluez des médicaments simples tels que des analgésiques, des antiseptiques, des aspirines), une liste des médecins de famille, le genre et le numéro de série de tout appareil médical (p. ex., un stimulateur cardiaque)
- N'oubliez pas d'apporter vos médicaments d'ordonnance si vous souffrez d'une maladie cardiaque, de haute pression, de diabète, etc.; votre prothèse dentaire, vos verres de contact, votre appareil acoustique, vos aides à la mobilité; et manuel de premier soins.

## **Approvisionnement et outils**

- Radio transistor, piles de rechange
- Chandelles et chandeliers
- Lampes de poche (une par personne), piles de rechange
- Marteau, clous, pince à levier
- Lanterne et combustible
- Allumettes (contenant imperméable)
- Insecticide
- Bâche de plastique
- Pincettes

- Couteau de poche
- Corde
- Pelle (petite)
- Ruban
- Sifflet.

### **Des approvisionnements sanitaires**

- Papier de toilette, serviettes humides, mouchoirs en papier, détergent liquide.
- Articles d'hygiène personnelle : savon, shampooing, désodorisant, brosse à dents, dentifrice, serviettes et tampons hygiéniques, serviettes et débarbouillettes, peigne et brosse, baume protecteur pour les lèvres.
- Sacs à ordures et attaches.

### **Jeux et lecture**

- Cartes à jouer, jeux, livres
- Cahiers à colorier.

### **Documents personnels et familiaux**

#### **Entreposer les documents personnels et familiaux importants dans des contenant étanches.**

- Testament, polices d'assurance, contrats, actes notariés, actions, obligations et bons d'épargne
- Passeports, cartes d'assurance sociale, cartes d'assurance-maladie, registres d'immunisation
- Monnaie et espèces
- Numéro des comptes de chèque et d'épargne
- Numéro des cartes de crédit et compagnies
- Numéros de téléphone importants
- Documents de famille (certificats de naissance, de mariage et de décès).

## Préparez une trousse d'urgence pour l'auto

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

## Personnes ayant des besoins particuliers

**LA PRÉ-INSCRIPTION.** Lors d'une évacuation, certaines personnes pourraient avoir besoin d'aide pour le transport aux Centres de services aux sinistrés ou aux installations pour le logement collectif. Ces personnes peuvent avoir des incapacités physiques, neurologiques ou psychologiques ou éprouver des problèmes de mobilité. Les personnes qui sont incapables de réagir sans aide à une situation d'urgence qui les oblige à évacuer leur domicile, devraient s'inscrire à l'avance pour bénéficier de l'aide offerte par un programme de soins à domicile, un organisme local pour les aînés ou un organisme de mesures d'urgence.

**PERSONNES QUI REÇOIVENT DES SOINS DE SANTÉ.** Les personnes qui reçoivent des soins de santé à domicile devraient s'informer des plans d'urgence auprès de leur préposé aux soins ou de leur agence de soins à domicile. Elles devraient également vérifier auprès de leur médecin si des arrangements préalables sont nécessaires en cas d'évacuation vers un hôpital.

**MAINTIEN EN VIE PAR DE L'ÉQUIPEMENT ÉLECTRIQUE.** Si un occupant du domicile est alité et qu'il a besoin de soins médicaux constants ou qu'il est maintenu en vie par de l'équipement électrique, vous devez en discuter DÈS MAINTENANT avec son médecin ou votre organisme local de mesures d'urgence.

## Plan d'urgence pour la famille

Si un sinistre majeur survient dans votre communauté, il se peut que vous soyez séparé des membres de votre famille qui sont à la maison, au travail ou à l'école. Dans une telle éventualité, voici des suggestions pour vous aider à les retrouver :

- Déterminez à l'avance deux lieux de rencontre pour votre famille : un à l'extérieur de votre domicile en cas de feu et un autre à l'extérieur de votre voisinage en cas de sinistre.
- Décidez à l'avance d'un système de communication. Choisissez un parent proche ou un ami de la famille résidant dans votre communauté et un à l'extérieur de la province que tous pourront appeler en cas de séparation due à un sinistre. Il est souvent plus facile d'appeler à l'extérieur de la province que dans un secteur affecté.
- Tous les membres de votre famille devraient toujours porter une pièce d'identité, comme une étiquette de vêtement, une carte de porte-feuille, un bracelet ou une médaille de métal indiquant leur nom et adresse.
- Suivre un cours de premiers soins et de RCR.
- Tous les membres de la famille doivent participer à la planification des mesures d'urgence.
- Mettez votre plan à l'essai. Vos chances de survie sont augmentées si vous procédez à des exercices.

## Animaux domestiques

Les animaux domestiques ne sont pas toujours admis aux Centres de services aux sinistrés ou aux installations de logement collectif, pour des raisons de santé et d'espace. Si vous devez les laisser chez vous :

- Prévoyez un espace sécuritaire dans la maison pour vos animaux domestiques. Assurez une bonne ventilation. Sinon prévoyez un plan de rechange pour leur soin.
- Assurez-vous que votre animal porte son médaillon ou bracelet et indiquez les vaccins qu'il a reçus.
- Étendez une couche protectrice de plastique et de papier ou de carton pour votre animal.
- Laissez suffisamment de nourriture sèche et d'eau pour trois jours.
- Ne laissez pas vos animaux dans une automobile à l'extérieur d'un abri.

---

Adapté de :

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

Mesures individuelles  
Protection civile Canada, 1988.

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

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

## Annexe J

# Trousse d'évacuation – Aide-mémoire

Dans certaines situations d'urgence, les personnes touchées devront peut être évacuer rapidement à cause d'un danger menaçant tel une inondation, un feu ou une fuite toxique. Vous trouverez ci-dessous une liste indiquant quels articles essentiels les autorités des mesures d'urgence demanderont peut-être aux évacués d'apporter avec eux :

<b>Eau</b>	1 litre par jour, par personne, pour boire	<input type="checkbox"/>		
	Comprimés pour purifier l'eau	<input type="checkbox"/>		
<b>Aliments</b>	Repas en conserve : ragoûts, fèves au lard, spaghetti, viande, poisson, volaille, fruits, légumes, céréales, mélange de noix et de fruits séchés, biscuits à la farine d'avoine, bonbons durs ou mous	<input type="checkbox"/>		
	Lait en conserve, jus, café, thé	<input type="checkbox"/>		
	Sachets de sucre, de sel, de poivre	<input type="checkbox"/>		
	Lait maternisé, aliments pour bébé, couches	<input type="checkbox"/>		
	Ustensiles, ouvre-boîte (manuel)	<input type="checkbox"/>		
	Poêle et combustible	<input type="checkbox"/>		
<b>Vêtements</b>	Chandails, bas de laine, tuque ou chapeau, foulard, sous-vêtements en thermolactyl	<input type="checkbox"/>		
	Protection contre la pluie	<input type="checkbox"/>		
	Souliers ou bottes imperméables et solides	<input type="checkbox"/>		
	Sac de couchage ou deux bonnes couvertures par personne	<input type="checkbox"/>		
	<b>Trousse et manuel de premier soins, médicaments</b>	<input type="checkbox"/>		
<b>Approvisionnement et outils</b>	Radio transistor (piles)	<input type="checkbox"/>	Bâche de plastique	<input type="checkbox"/>
	Couteau de poche	<input type="checkbox"/>	Chandelles/chandeliers	<input type="checkbox"/>
	Corde	<input type="checkbox"/>	Lampes de poche (piles)	<input type="checkbox"/>
	Pelle (petite)	<input type="checkbox"/>	Ruban	<input type="checkbox"/>
	Marteau, clous, pince à levier	<input type="checkbox"/>	Sifflet	<input type="checkbox"/>
	Lanterne et combustible	<input type="checkbox"/>	Insecticide	<input type="checkbox"/>
	Allumettes (contenant imperméable)	<input type="checkbox"/>	Pinces	<input type="checkbox"/>
	Cahiers à colorier	<input type="checkbox"/>	Cartes, jeux, livres	<input type="checkbox"/>
<b>Hygiène</b>	Papier de toilette, serviettes humides, papier mouchoirs, détergent liquide.	<input type="checkbox"/>		
	Articles d'hygiène personnelle : savon, shampooing, désodorisant, brosse à dents, dentifrice, serviettes ou tampons hygiéniques, peigne et brosse, serviettes et débarbouillettes, baume protecteur pour les lèvres.	<input type="checkbox"/>		
	Sacs à ordure et attaches	<input type="checkbox"/>		
<b>Documents personnels et familiaux</b>		<input type="checkbox"/>		

## Annexe K

# **Intervenants d'urgence et bénévoles – Comment gérer son stress pendant et après un sinistre**

Lors d'un sinistre, les intervenants d'urgence et les bénévoles jouent un rôle de premier plan alors qu'ils tentent de répondre, de manière immédiate et continue, aux besoins physiques, sociaux et émotionnels des personnes touchées par le sinistre. Lorsqu'un sinistre important se produit, tel la tempête de verglas de 1998, des milliers d'intervenants d'urgence et de bénévoles de tous les secteurs doivent mettre tout leur cœur et âme à la restauration des services essentiels et à la prestation des services de base aux résidents de leurs communautés.

### **Réactions positives au stress lors d'interventions d'urgence**

L'effort collectif déployé par les équipes de secours et les bénévoles pour répondre aux besoins urgents de la population touchée par un sinistre est pour la plupart une source de croissance personnelle qui vient du sentiment d'aider ses voisins et les autres membres de la communauté. Ce genre d'intervention est souvent la source d'une camaraderie renouvelée et d'unité tant au sein de sa propre équipe qu'avec les autres équipes, de force, d'endurance et de compétence devant l'adversité écrasante, d'une tolérance accrue aux difficultés, de l'inconfort, et d'un sens d'accomplissement et de raison d'être. Toutes ces expériences positives permettent un plus grand rapprochement au sein de la famille, avec les amis et au sein de la communauté. Ces déploiements sans précédent nous permettent aussi d'apprécier la générosité et l'appui des gens de notre propre communauté et d'ailleurs.

### **Sources communes de stress pour les équipes de secours et les bénévoles**

Toutefois, tout les intervenants d'urgence et les bénévoles qui contribuent aux efforts de rétablissement suite à un sinistre ou à un événement traumatique doivent être conscients qu'une intervention aussi exigeante et soutenue peut mener à une fatigue physique et émotive. Le stress pour les travailleurs d'urgence peut provenir des éléments suivants :

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

## **Signes de stress à surveiller**

Chacun réagit différemment au stress, selon son caractère personnel et ses expériences de vie. Nous pouvons nous aider nous-même et aider les autres en prenant connaissance des différents signes de stress et ainsi reconnaître les réactions types lorsqu'elles se manifestent :

**Réactions physiques communes au stress** : nausée, tremblement, étourdissement, augmentation du rythme cardiaque, tension artérielle élevée, douleurs d'estomac, diarrhée, perte de l'appétit...

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

**Réactions émotionnelles communes au stress** : colère, frustration, irritabilité, crainte, culpabilité, sentiment d'être submergé, sentiment d'impuissance et d'inadaptation, humeur changeante. . .

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

**Ce sont là des réactions normales dans des situations stressantes.** Même si bon nombre de ces réactions sont parfois inévitables, l'on peut accroître notre capacité de résistance en veillant sur sa santé. Il est donc important d'adopter son propre rythme de vie afin de ne pas succomber à l'épuisement et devenir soi-même victime.

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

- Prendre une marche d'au moins 15 minutes après un repas ou une pause-café.
- S'alimenter sainement. Éviter la consommation excessive de café ou d'alcool. Boire beaucoup d'eau et de jus.
- Établir un réseau de coprotection. Se surveiller les uns les autres lorsqu'on détecte des réactions au stress. S'encourager et s'appuyer mutuellement.
- Ne pas se sentir visé personnellement par la critique. Surveiller ses propres critiques. Concentrer sur la tâche à accomplir.

- Se rassurer et concentrer sur ce qu'il y a à faire en se disant intérieurement : "Je me sens bien" ou "Je fais de mon mieux". S'accorder la permission de ressentir diverses émotions, même si elles dérangent ou sont pénibles, et les considérer comme normales.
- Connaître et respecter ses propres limites.
- Se détendre avec sa famille et ses amis, échanger, écouter ce qu'ils ont à raconter
- Prendre le temps de se reposer. Si vous avez de la difficulté à dormir, levez-vous et faites des activités qui vous aideront à relaxer ou qui vous seront agréables.
- Si vous vous sentez épuisé et avez besoin de temps libre, demandez-le. Si vous sentez le besoin de changer de tâche ou de lieu de travail, demandez-le. Et, aussi difficile que cela puisse être, laisser sa place à un autre à la fin de notre quart de travail, partir et prendre le temps de se remettre.
- Être attentif à toute modification de ses habitudes, ses attitudes, ses sauts d'humeur.

## **Réactions de stress après l'événement**

L'expérience vécue par les équipes de secours et les bénévoles lors de sinistres démontrent qu'après un effort aussi acharné et soutenu, il faudra plusieurs semaines avant de reprendre les activités «normales». Les familles qui ont dû être re-localisées à cause de la tempête prendront elles aussi plusieurs semaines avant de retrouver la quiétude familiale.

**Suite à un sinistre important, voici quelques réactions communes auxquelles il faudra s'attendre :**

- Faire le deuil de la perte du sentiment d'exaltation, du «high» d'avoir travaillé ensemble pour survivre et pour aider les gens dans le besoin.
- Être triste, déprimé, irrité devant les activités banales de la vie de tous les jours, au travail ou à la maison.
- Avoir des sentiments conflictuels, s'interroger, se demander la raison d'un tel événement dans un monde supposé sécuritaire.
- Se sentir impuissant, fragile, vulnérable, inadéquat.
- Se replier sur soi, s'isoler de sa famille et de ses ami(e)s.
- Consommer davantage d'alcool et de drogues.

- Avoir de la difficulté à dormir et à manger.
- Manquer de concentration, avoir de la difficulté à réfléchir, à penser clairement, avoir des trous de mémoire.
- Avoir de la difficulté à reprendre son rythme habituel de vie et d'activité.

### **Comment gérer son stress après le sinistre**

- Prendre le temps de parler ouvertement et franchement de ses réactions au stress. La famille, les amis et les collègues ont probablement les mêmes réactions et voudraient aussi en parler.
- Visiter ses amis. Continuer à participer à des activités sociales et récréatives.
- Faire des exercices physiques vigoureux, et se permettre une bonne nuit de sommeil.
- Considérer certaines réactions comme normales mais être conscient que d'autres réactions peuvent nuire au bien-être physique et mental si elles se prolongent. Une mauvaise concentration au travail, par exemple, peut mener à des erreurs, des accidents et des blessures.
- Consulter un professionnel si vous êtes préoccupé au sujet de vos réactions ou vous vous sentez dépassé.
- Informer les membres de sa famille, ses ami(e)s de ses réactions au stress après un tel sinistre. Être patient. Prendre le temps d'écouter.

Si le comportement d'un de vos proches vous inquiète ou si vous désirez plus de détails sur les réactions au stress, appelez : (Insérez le nom, le numéro de téléphone et l'adresse d'un organisme qui offre un soutien émotionnel.)

## Annexe L

---

# Services sociaux d'urgence Glossaire

### Aire d'un Centre de services aux sinistrés

Secteur géographique d'une localité desservi par un Centre de services aux sinistrés donné.

### Bureau central d'inscription et de renseignements (BCIR)

Le Bureau central d'inscription et de renseignements (BCIR) est la centrale de collecte et de traitement de l'information du Service d'inscription et de renseignements (Service d'I-R). Les Centres de services aux sinistrés et les autres emplacements du Service d'I-R font parvenir des fiches d'inscription et des fiches de demande de renseignements au BCIR à des fins de classement, de recherche, de rapprochement, ou pour répondre à des demandes de renseignements.

### Centre de services aux sinistrés

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

### Centre d'hébergement collectif

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

### Centre d'opération des Services sociaux d'urgence

L'emplacement à partir duquel le directeur ou le directeur adjoint des Services sociaux d'urgence, les Coordonnateurs des six services essentiels et les organismes de soutien dirigent les opérations au moment d'un sinistre ou d'une situation d'urgence.

### Comité de planification – Services sociaux d'urgence

Comité formé de représentants locaux dont la formation et l'expérience sont de nature à aider le directeur des Services sociaux d'urgence et les Coordonnateurs des six services essentiels à planifier et à organiser les Services sociaux d'urgence.

**Coordonnateur – Service d'accueil aux sinistrés**

Personne nommée par le directeur des Services sociaux d'urgence afin d'être responsable de la planification, de l'organisation et de la bonne marche du Service d'accueil aux sinistrés.

**Coordonnateur – Habillement de secours**

Personne nommée par le directeur des Services sociaux d'urgence afin d'être responsable de la planification, de l'organisation et de la bonne marche du Service d'habillement de secours.

**Coordonnateur – Hébergement de secours**

Personne nommée par le directeur des Services sociaux d'urgence afin d'être responsable de la planification, de l'organisation et de la bonne marche du Service d'hébergement de secours.

**Coordonnateur – Inscription et renseignements**

Personne nommée par le directeur des Services sociaux d'urgence afin d'être responsable de la planification, de l'organisation et de la bonne marche du Service d'inscription et de renseignements.

**Coordonnateur – Service d'alimentation de secours**

Personne nommée par le directeur des Services sociaux d'urgence afin d'être responsable de la planification, de l'organisation et de la bonne marche du Service d'alimentation de secours.

**Coordonnateur – Services personnels**

Personne nommée par le directeur des Services sociaux d'urgence afin d'être responsable de la planification, de l'organisation et de la bonne marche des Services personnels.

**Directeur – Services sociaux d'urgence**

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

**Fiche de demande de renseignements**

La fiche de demande de renseignements est une fiche en trois exemplaires à carbone jetable que l'on remplit lorsqu'une personne veut savoir où et dans quel état de santé se trouve un membre de sa famille ou toute autre personne dont elle est sans nouvelle.

### **Fiche d'inscription**

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

### **Gestionnaire du Bureau central d'inscription et de renseignements**

Personne nommée par le coordonateur du Service de l'inscription et des renseignements afin d'être responsable de la planification, de l'organisation et de la bonne marche des activités du Bureau central d'inscription et de renseignements.

### **Gestionnaire du Centre d'hébergement collectif**

Personne nommée par le Coordonateur du Service d'hébergement de secours afin de gérer la mise sur pied et les activités d'un Centre d'hébergement collectif.

### **Hébergement collectif**

Fait de rassembler dans un lieu d'hébergement un grand nombre de personnes ayant été évacuées de leur domicile en raison d'un sinistre ou d'une situation d'urgence.

### **Intervention d'urgence**

Ensemble des mesures prises dès qu'une situation d'urgence se produit et pour un certain temps par la suite afin, avant tout, de sauver des vies, de soigner les blessés, et de prévenir d'autres blessures, dommages ou pertes. Ces mesures sont les suivantes : activation du plan de mesures d'urgence, mise sur pied des centres d'opérations d'urgence, mobilisation des ressources, publication d'avertissements et de directives, déploiement des services d'urgence. Peut comprendre une déclaration d'état d'urgence.

### **Plan – Services sociaux d'urgence**

Texte écrit détaillant les mesures à prendre pour mettre sur pied et assurer le bon fonctionnement des Services sociaux d'urgence dans une localité frappée par un sinistre.

### **Préparatifs d'auto-protection**

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

### **Service d'accueil aux sinistrés**

Ce service planifie et gère les Centres de services aux sinistrés, des centres multiservices où l'on reçoit les évacués et où l'on fournit les cinq Services sociaux d'urgence de base soit : l'habillement, l'hébergement et l'alimentation de secours, l'inscription et les renseignements ainsi que les services personnels.

### **Service d'alimentation de secours**

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

### **Service d'habillement de secours**

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

### **Service d'hébergement de secours**

Ce service s'occupe, en situation d'urgence, de fournir de l'hébergement temporaire et sécuritaire aux personnes évacuées ou laissées sans abri par un sinistre.

### **Service d'inscription et de renseignements**

Ce service recueille des renseignements au sujet des sinistrés pour que les familles, désunies par un sinistre, puissent être réunies le plus tôt possible et qu'on puisse répondre promptement aux demandes de renseignements de ceux qui veulent savoir où et en quel état se trouvent les personnes dont ils sont sans nouvelles.

### **Services personnels**

Ces services assurent l'accueil initial des sinistrés dans les Centres de service aux sinistrés, leur donnent des renseignements sur les services d'urgence qui leur sont offerts, offrent la prise en charge temporaire des enfants non accompagnés, des personnes âgées en perte d'autonomie et des personnes présentant des besoins particuliers, offrent des mesures de secours matériel ou financier, et des services de soutien émotionnel à court et à long terme aux personnes qui en ont besoin.

## **Services sociaux d'urgence**

Les Services sociaux d'urgence sont un organisme d'intervention d'urgence conçu pour offrir les services de base jugés essentiels au bien-être et à la sécurité immédiate des personnes touchées par un sinistre. Ces services sont : l'habillement, l'alimentation, l'hébergement de secours, l'inscription et les renseignements, les services personnels et les services d'accueil aux sinistrés.

## **Sinistre**

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

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

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

## **Trousse d'inscription**

Boîte de carton contenant 500 fiches d'inscription et le matériel nécessaire à l'inscription des sinistrés. Comprend aussi des intercalaires, une fiche en format agrandi, des crayons et un taille-crayon.

## **Trousse de renseignements**

Boîte de carton contenant 750 fiches de demandes de renseignements et le matériel nécessaire aux demandes de renseignements faites par les sinistrés. Comprend aussi des intercalaires, une fiche en format agrandi, des crayons et un taille-crayon.

## **Trousse d'urgence**

Une trousse d'urgence comprend des articles de première nécessité tels de l'eau, des vêtements et des fournitures de premiers soins pour une période de 3 à 5 jours, le tout placé dans un sac à dos ou un fourre-tout que l'on pourra emporter avec soi en cas d'évacuation sans préavis.

## **Unité de réception**

L'Unité de réception est l'une des trois unités fonctionnelles du Bureau central d'inscription et de renseignements. Il s'agit du premier point de contact de la population avec le BCIR. L'unité de réception enregistre les coordonnées des survivants et reçoit les demandes de renseignements, qu'elles soient faites en personne, ou par téléphone, télécopieur, courrier électronique, Internet ou tout autre moyen de communication.

## **Unité des recherches**

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

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

## **Unité des réponses**

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

## **Urgence nationale**

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