
Province du Nouveau-Brunswick

Guide de planification d'un centre des opérations d'urgence

La protection civile dans les communautés

Partie 6: Opérations d'urgence

Guide de planification d'un centre des opérations d'urgence

L'Organisation des mesures d'urgence
Gouvernement du Nouveau-Brunswick

Le 1er janvier 2001

ISBN 1-55048-185-1

New
Nouveau  Brunswick

Avant-propos

La bande vidéo sur les opérations d'urgence communautaires qui accompagne le présent guide de planification fait partie de la série de publications sur la protection civile dans les communautés canadiennes. Ces publications peuvent être obtenues auprès de votre organisation provinciale des mesures d'urgence ou auprès des bureaux régionaux de Bureau de la protection des infrastructures essentielles et de la protection civile.

Cette série de publications est produite conjointement par l'Organisation des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick et le Collège de la protection civile du Canada.

Les titres suivants sont disponibles:

Protection civile dans les communautés canadiennes

Partie 1 – Il faut se préparer

Partie 2 – Le processus de planification
- 15 étapes
(avec guide d'étude)

Partie 3 – Conditions et problèmes locaux

Partie 4 – Éducation, instruction et exercices

Partie 5 – Contrôle des exercices

Partie 6 – Opérations d'urgence
(avec guide d'étude)

Table des matières

Avant-propos	i
Table des matières	ii
Introduction	1
Organisation des mesures d'urgence de la province (O.M.U.)	2
Le centre des opérations d'urgence : vue d'ensemble	3
Le centre des opérations d'urgence : aménagement	4
Le groupe des opérations d'urgence :direction, opérations, information du public	7
Le centre des opérations d'urgence : personnel	9
Urgence: Première étape – Amorçage de la chaîne téléphonique	11
Urgence: Deuxième étape – Ouverture du COU	12
Communications	13
Gestion du stress	14

Annexe 1 :	
Matériel : centre des opérations d'urgence	15
Fournitures : centre des opérations d'urgence	16
<hr/>	
Annexe 2 :	
Liste d'articles et de matériel de référence à garder dans la salle des opérations d'un COU	17
<hr/>	
Annexe 3 :	
Centre d'information du public Locaux/matériel/fournitures	19
Gestion de l'information destinée au public	20
Salle d'information	21
<hr/>	
Annexe 4 :	
Schéma de la chaîne téléphonique	23
<hr/>	
Annexe 5 :	
Centre des opérations d'urgence Aide-mémoire	24
<hr/>	
Annexe 6 :	
Message d'entrée	35
Formule de message d'entrée	36
Registre des messages d'entrée	37
<hr/>	
Annexe 7 :	
Registre du service	38
<hr/>	
Annexe 8 :	
Tableau d'affichage des événements importants	39
<hr/>	
Annexe 9 :	
Organisation des mesures d'urgence de la province	40
Brève description et organigramme	40
Carte géographique des régions	41
<hr/>	

Introduction

Si jamais une catastrophe se produit dans votre municipalité, vous serez reconnaissants d'avoir eu la prévoyance d'élaborer, d'éprouver et de tenir à jour un plan d'urgence.

En tant que responsables municipaux, vous pouvez être appelés à gérer toutes sortes de situations d'urgence allant d'une tempête de neige ou d'une inondation à une explosion de produits chimiques ou à un écrasement d'avion. Plus la technologie progresse, plus les dangers qui y sont associés se multiplient.

Le présent guide décrit le centre des opérations d'urgence : son aménagement, son personnel, ses responsabilités et sa capacité de faire face à une situation de crise d'une façon coordonnée. Sa taille ou sa composition peut varier, mais pas ses éléments de base.

La gestion d'une situation d'urgence est une fonction complexe, nécessitant un siège pour la prise des décisions et la coordination du personnel détaché sur les lieux. Il faut qu'il y ait **entrée** et **sortie** d'informations constantes et précises, d'une part, afin de favoriser la gestion des ressources et, d'autre part, afin de tenir le grand public au courant des événements.

Organisation des mesures d'urgence de la province

Une fois qu'une localité a élaboré un plan d'urgence, la prochaine chose à faire est la création d'un centre des opérations d'urgence et la formation d'un groupe des opérations d'urgence. Comme dans le cas du plan d'urgence, la mise sur pied d'un centre et d'un groupe des opérations d'urgence exige l'engagement des responsables locaux, ainsi que l'appui et la collaboration des organismes provinciaux, dont l'Organisation des mesures d'urgence (OMU).

L'OMU de la province aide les collectivités à se préparer à toute situation d'urgence. Elle coordonne les programmes et les activités ayant trait à la protection civile au sein du gouvernement provincial. Elle travaille également de près avec les organisations communautaires et bénévoles. L'OMU a un

bureau d'administration centrale, ainsi que des bureaux régionaux répartis dans toute la province.

A l'échelle nationale, l'OMU collabore avec ses homologues des autres provinces, y compris l'organisme fédéral, Bureau de la protection des infrastructures essentielles et de la protection civile. Pour de plus amples renseignements sur l'histoire et la structure de votre organisation provinciale, veuillez vous reporter à l'annexe 9.

L'OMU de votre province est responsable, de façon générale, des opérations d'urgence et de la formation en matière de protection civile des localités. Elle peut aider les municipalités à mettre sur pied un centre et un groupe des opérations d'urgence.

Le centre des opérations d'urgence (COU) : vue d'ensemble

Le centre des opérations d'urgence, ou COU, est un lieu désigné pour la collecte et la diffusion de l'information, ainsi que pour l'analyse de la situation. C'est également là que se prennent et s'exécutent les décisions concernant les interventions d'urgence.

Comme l'information doit être recueillie, analysée et affichée d'une façon claire, concise et fréquente, il faut un réseau de transmission rapide et efficace. Pour cela, on doit utiliser toutes les ressources techniques et humaines disponibles.

La gestion d'une situation d'urgence exige beaucoup de temps. Frappant souvent au pire moment, les catastrophes peuvent signifier plusieurs jours, voire plusieurs

semaines, de travail intense. En fait, certaines situations peuvent avoir des effets à long terme qui se feront sentir pendant des mois ou même des années après la fermeture du COU.

Le COU doit identifier et utiliser les ressources à sa disposition, tant humaines que financières. Il faut donc que l'on ait déterminé à l'avance les personnes, le matériel et les fournitures nécessaires.

Enfin, le COU est l'endroit où se tiennent les réunions et les séances de formation et de planification et où les interventions proposées peuvent être mises à l'épreuve dans le cadre d'exercices pratiques ou sur table.

Le COU : emplacement, matériel et fournitures

Un certain nombre de facteurs doivent être pris en considération dans le choix de l'emplacement du COU. En particulier, il faut songer à la vulnérabilité, à la commodité, aux installations nécessaires et aux contraintes budgétaires.

Puisque le COU est créé dans des conditions purement hypothétiques, c'est-à-dire lorsqu'il n'y a pas de situation d'urgence, on doit tenir compte de tout danger éventuel dans le choix de l'emplacement et procéder à des exercices pratiques et théoriques. Par exemple, il ne fait aucun sens d'établir le COU dans le creux d'une vallée où il y a risque d'inondation.

Idéalement, le COU doit être à l'abri des explosions et des retombées nucléaires, de même que des sinistres naturels et industriels. Il faut donc qu'il soit dans un lieu autonome qui puisse fonctionner sans aide extérieure pendant une période assez longue grâce à des systèmes indépendants de production d'électricité, d'alimentation en eau, d'évacuation des déchets et d'aération. Il faut également songer à l'aspect sécurité.

Le lieu choisi doit permettre aux gens de travailler ensemble en étroite collaboration. Il doit donc comprendre une salle des opérations, une salle des communications, une salle de direction, une aire de repos, des toilettes, une cuisine et un garde-manger.

De plus, le COU doit avoir tout le matériel et toutes les fournitures nécessaires pour permettre au personnel de fonctionner durant la catastrophe. Voir l'annexe 1, Matériel, page 15; Fournitures, page 16.

Éléments du COU :

Salle de direction – Ce local doit, de préférence, être séparé du reste des installations, mais adjacent à la salle de opérations. Y seront logés les représentants élus, à qui incombera la direction des interventions.

Salle des opérations – Ce local est le plus grand du centre et doit être conçu (c.-à-d. équipé) de manière à favoriser la coordination des interventions.

Salle des communications – Ce local, qui est séparé de la salle des opérations, est le cœur du COU. C'est ici que sera assurée la transmission de l'information entre le COU et l'endroit où s'est produite la catastrophe. C'est également ici que sera installé le matériel de communication pour le reste du COU (appareils radio, etc.).

Aire de sécurité – La sécurité étant une partie importante de notre plan, le COU doit être établi dans un endroit qui permette au personnel de contrôler les allées et venues, particulièrement dans la salle des opérations.

Aire de repos – Le stress et la fatigue sont des conséquences naturelles de toute situation d'urgence. Il faut donc qu'un endroit soit prévu, à l'intérieur du COU, pour permettre au personnel de se reposer.

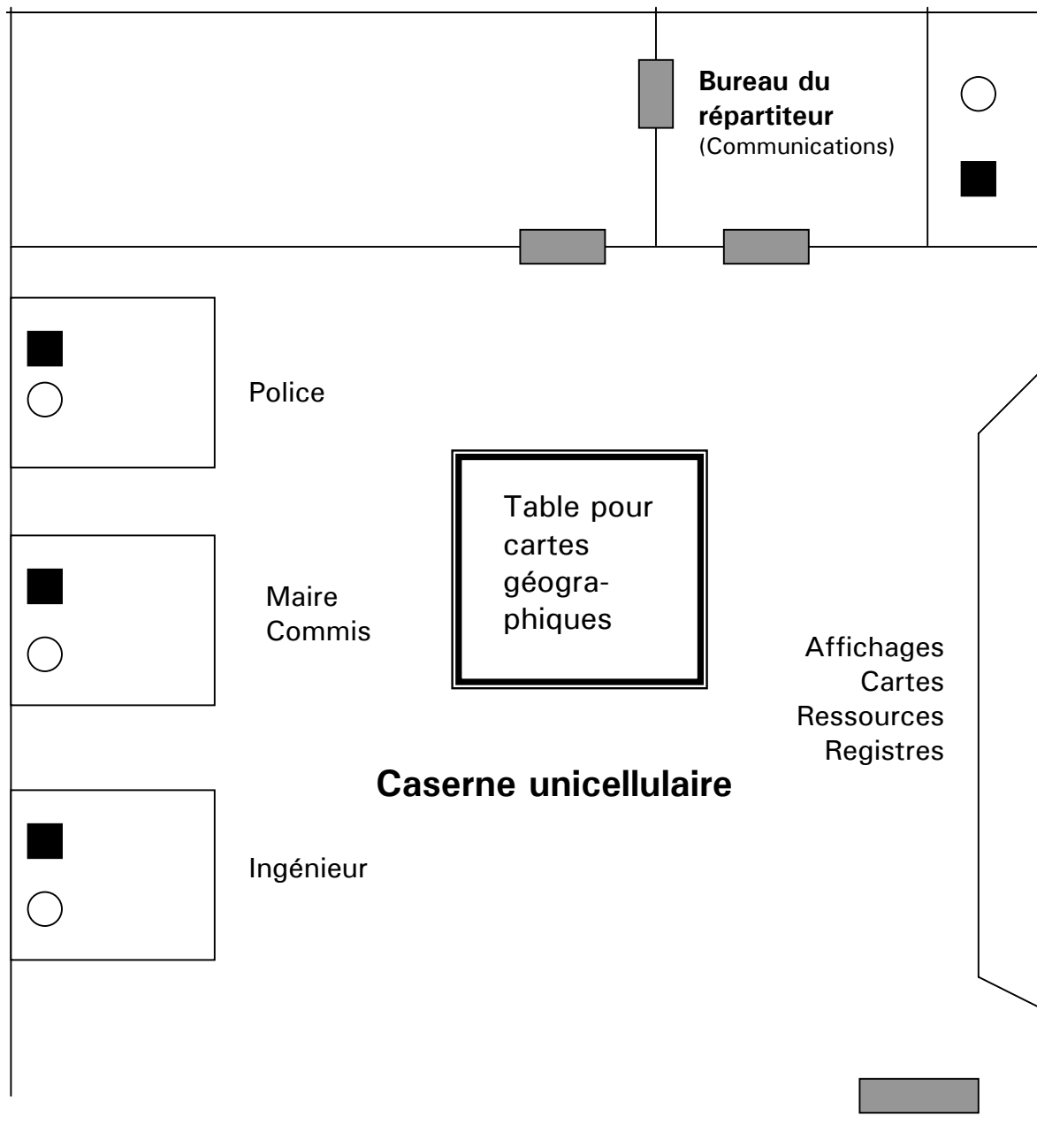
Salle d'information – Ce local est réservé aux médias. C'est d'ici que les nouvelles, tant écrites qu'électroniques, seront diffusées au grand public.

Cuisine – Un local doit être prévu pour l'entreposage ainsi que la préparation des aliments, en cas d'urgence.

Nota : Les deux schémas qui suivent sont ceux de centres réels des opérations d'urgence.

COU – Petite municipalité

Caserne de pompiers (local unicellulaire)



Porte



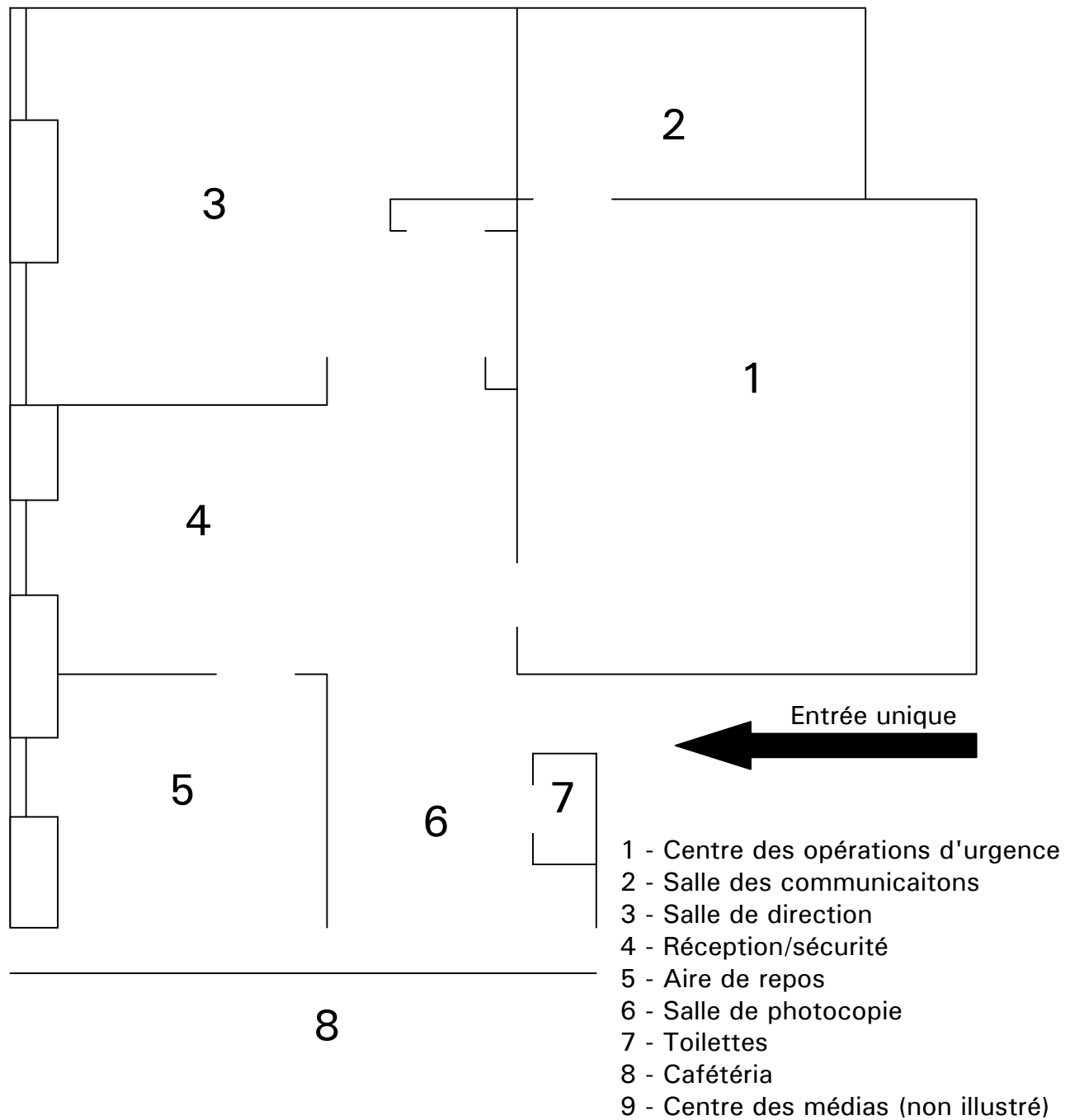
Téléphone



Poste radio

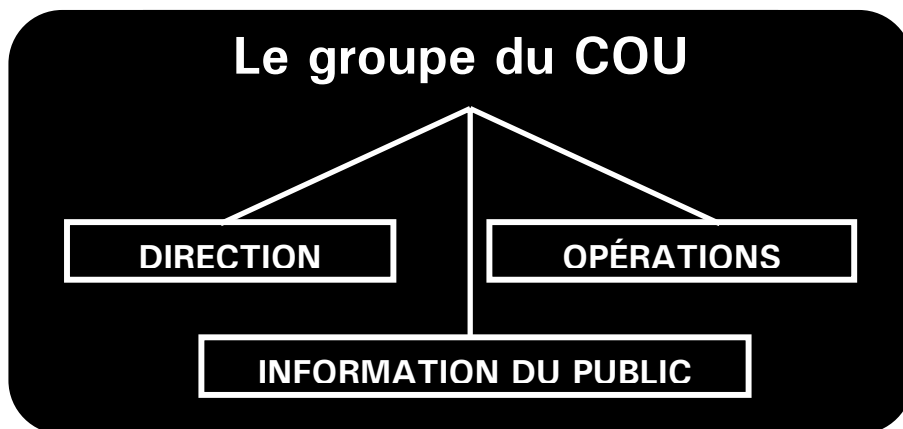
COU – Grande municipalité

Centre des opérations d'urgence



Le centre des opérations d'urgence : le groupe du COU

Le groupe du COU se compose de trois équipes: la direction, les opérations et l'information du public. C'est à ces trois équipes qu'il incombe de gérer la situation d'urgence. Le groupe du COU peut être représenté graphiquement comme suit:



Description des trois équipes:

Direction

L'équipe de la direction se compose du maire et d'un petit nombre de conseillers municipaux. Elle peut prendre des décisions allant au-delà des pouvoirs du directeur du COU (p. ex., décréter un état d'urgence local, approuver des dépenses extraordinaires).

Opérations

L'équipe des opérations se compose des personnes suivantes:

- Directeur du COU
- Haut(s) fonctionnaire(s) du gouvernement
- Agente des opérations
- Agent des communications
- Personnel de soutien administratif

L'équipe des opérations doit exécuter les ordres émanant de la direction, tout en contrôlant et en coordonnant les opérations. Elle doit veiller à ce que l'information soit promptement présentée à la direction afin de lui permettre de prendre des décisions en temps opportun. L'équipe des opérations doit guider et soutenir le(s) gestionnaire(s) du lieu de la catastrophe selon les lignes de conduite

établies dans le plan d'urgence et selon les ordres reçus de la direction. Elle doit se charger de la planification à long terme afin que l'on ne soit pas pris au dépourvu si jamais les événements prenaient une tournure inattendue. Par exemple, si, dans le cas d'une inondation, le niveau de l'eau monte au-dessus d'un point donné, l'équipe doit avoir planifié l'évacuation de la population et prévu différents scénarios en fonction d'éventuelles fermetures de routes.

Information du public

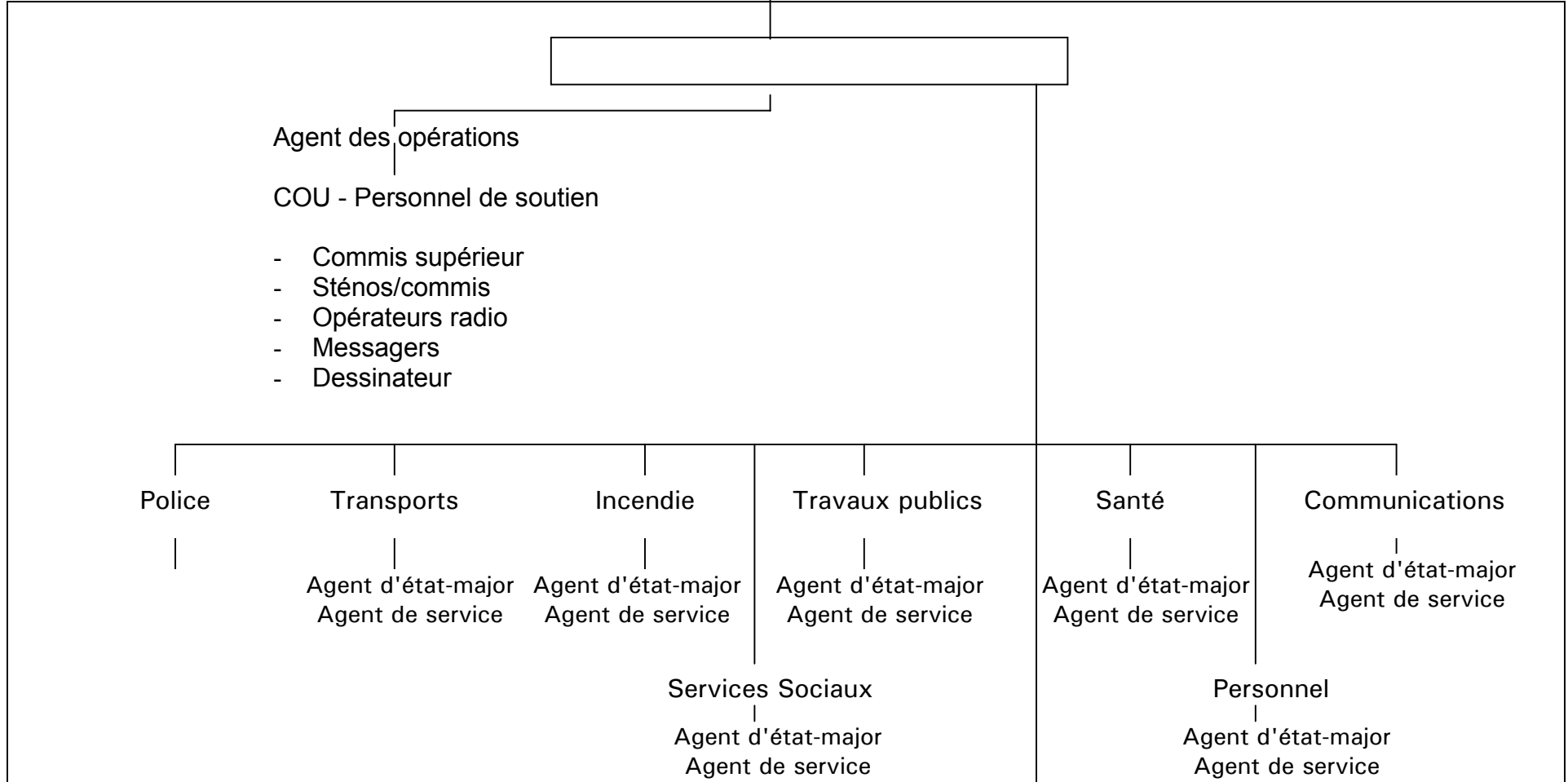
L'équipe chargée de l'information du public doit recueillir les renseignements pertinents auprès du personnel des opérations et en préparer la diffusion au grand public d'une façon exacte et opportune.

Un organigramme du centre des opérations d'urgence est présenté à la page suivante.

12. Organigramme du COU

Maire et quelques conseillers municipaux

DIRECTION



INFORMATION DU PUBLIC

Information du public

Agent d'état-major
Agent de service

Le centre des opérations d'urgence : personnel

Le personnel du centre des opérations d'urgence assure la coordination des mesures prises face à une situation d'urgence. N'étant pas sur les lieux mêmes de la catastrophe, le personnel du COU doit:

1. contrôler et coordonner les opérations selon les ordres de la direction;
2. diriger et appuyer le gestionnaire des lieux de la catastrophe;
3. fournir un soutien logistique au personnel détaché sur les lieux; prévoir les besoins ultérieurs à satisfaire.

Titre	Fonctions
Agent des communications	<ul style="list-style-type: none"> ▪ surveiller la transmission de l'information à l'intérieur du COU et à tous les intervenants ▪ surveiller la transmission de l'information provenant du lieu de la catastrophe ▪ assurer le bon fonctionnement du matériel utilisé et du matériel de secours
Directeur du COU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ assurer la prise des décisions et la coordination des opérations ▪ faire fonction de conseiller principal auprès de la direction.
Agent des du opérations	<ul style="list-style-type: none"> ▪ conseiller le directeur COU en ce qui a trait aux opérations. ▪ coordonner les opérations d'urgence ▪ tenir le registre principal des événements et le tableau d'affichage des événements spéciaux ▪ assurer la sécurité du COU ▪ être responsable du personnel de personnel de soutien et des installations du COU
Agent adjoint des opérations	<ul style="list-style-type: none"> ▪ assurer la transmission de l'information à l'intérieur du COU ▪ assurer l'affichage de l'information sur les tableaux et des cartes ▪ tenir le registre des activités ▪ tenir le registre des messages
Responsables des services municipaux	<ul style="list-style-type: none"> ▪ prendre des décisions concernant la planification des opérations et coordonner les services compétents (police, pompiers, soins médicaux, etc.) ▪ assurer un soutien opérationnel sur les lieux de la catastrophe et maintenir les services normaux aux zones non touchées de la municipalité
Commis supérieur	<ul style="list-style-type: none"> ▪ assurer un soutien administratif suffisant pour les services et organismes ▪ assurer le roulement du personnel ▪ assurer l'acheminement de l'information à l'intérieur du COU ▪ assurer la compilation et la reproduction des documents ayant trait à la catastrophe
Sténos/commis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ prendre des dictées, dactylographier et classer l'information ▪ fournir un soutien administratif aux intervenants

Titre	Fonctions
Opérateurs radio (sous la direction de l'agent des communications)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ assurer la diffusion sur fréquence assignée ▪ tenir le registre des messages (entrée et sortie)
Messagers	<ul style="list-style-type: none"> ▪ acheminer l'information à l'intérieur du COU ▪ utiliser les photocopieuses et tout autre appareil de bureau ▪ remplacer les commis selon les besoins ▪ nettoyer la salle des opérations
Agent d'information	<ul style="list-style-type: none"> ▪ conseiller le maire et l'équipe du COU ▪ recueillir des faits sur la catastrophe et préparer la diffusion de bulletins de sécurité aux médias et au public ▪ assurer la disponibilité d'un porte-parole "expert" ▪ assurer le contrôle de l'information diffusée par la presse écrite et électronique

Pour de plus amples renseignements sur l'information du public, prière de se reporter à l'annexe 3, p. 19.

Situation d'urgence :

Première étape – Amorçage de la chaîne téléphonique

Dès que la personne qui assumera les fonctions de directeur du centre des opérations d'urgence apprend qu'une situation d'urgence s'est produite, elle amorce la chaîne téléphonique entre les personnes suivantes:

- le maire et ses conseillers membres de la "direction"
- les responsables des services municipaux
- l'agent des communications
- l'agent des opérations
- l'agent d'information
- le personnel de soutien administratif

Les appels doivent être effectués rapidement. Chaque personne ci-dessus a une liste d'appels à faire. Les appels doivent être faits immédiatement après que le directeur du COU a reçu le message initial. Pour un schéma de la chaîne téléphonique, prière de se reporter à l'annexe 4, p. 22

Situations d'urgence :

Deuxième étape – Ouverture du COU

L'ouverture du COU consiste, en fait, à transformer des lieux choisis à l'avance en un centre des opérations d'urgence.

Ces lieux peuvent être des bureaux, des salles de réunion ou tout autre local que l'on transforme en différentes aires pour la direction, les opérations, les communications, la sécurité, le repos et l'information du public.

On va chercher les boîtes de secours contenant de la nourriture, des fournitures de bureau, des téléphones additionnels, des registres, des tableaux d'affichage, bref tout le matériel dont peut avoir besoin le COU en cas d'urgence.

Chaque membres du personnel du COU se présente à son poste et remplit les tâches qui lui sont assignées conformément au plan d'urgence. Pour des exemples des tâches que doit remplir chaque membre du COU, prière de se reporter à l'annexe 5, p. 23.

Communications

Une des principales raisons d'être du COU est de consolider le réseau de communication de la collectivité. Sans communications appropriées, l'efficacité du COU peut être sérieusement compromise. Comme il est mentionné plus haut, le COU doit assurer l'acheminement, l'assimilation et la diffusion de l'information entre les lieux de la catastrophe, responsables des opérations et le grand public.

Entre le gestionnaire des lieux de la catastrophe et le COU

Pour que le COU ait un tableau exact de la situation, il doit avoir recours à toutes les ressources disponibles en matière de communications. Il se peut que le gestionnaire des lieux de la catastrophe soit en mesure d'établir une liaison téléphonique directe avec le COU. Mais la chose peut ne pas être possible, selon la nature de la catastrophe et l'état du réseau téléphonique sur place. Il est donc essentiel que d'autres moyens de communication, autonomes, soient établis. En voici quelques-uns, à titre indicatif:

1. Radios des services publics (police, pompiers, travaux publics)
2. Liaison par radiotéléphonie ou téléphones cellulaires
3. Radios-clubs employant la fréquence publique locale
4. Clubs locaux de radioamateurs
5. Réseau de communication des compagnies locales de taxi ou de messagerie
6. Messagers (clubs locaux de motocyclisme, de motoneige ou de cyclisme)

A l'intérieur du COU et avec d'autres COU

Une fois l'information reçue au COU, il importe qu'elle soit traitée avec efficacité. Les messages radio sont traités comme il est indiqué à l'annexe 6, p. 35. Les responsables des services municipaux utiliseront le téléphone pour communiquer avec le COU, la radio servant de secours. Tous les messages reçus doivent être inscrits au registre des entrées (voir l'annexe 7, p.37).

Lorsqu'un message est jugé **important**, il doit être transmis à l'agent des opérations ou à son adjoint, qui l'inscrit ensuite au tableau d'affichage (voir l'annexe 8, p. 39) afin de le communiquer à tous les membres de COU. Les événements importants sont ceux qui influent sur la conduite et la planification des opérations; ils comprennent, par exemple, la déclaration d'un état d'urgence, la fermeture de routes, l'établissement de centres de ralliement, etc. L'agent des communications doit également mettre en place un système d'acheminement hiérarchique de l'information et des demandes, que ce soit au niveau local, régional ou provincial, de même qu'un système de secours, tel qu'un poste de radio-amateur.

Entre le COU et le public

Il importe que le public soit tenu au courant des événements d'une façon à la fois opportune et factuelle. Pour cela, le COU doit disposer d'un système de communication efficace.

Le COU doit pouvoir émettre un avertissement d'urgence et communiquer des instructions précises à la population. Cela nécessite l'installation de matériel d'alerte et de transmission à distance. Les stations locales de radio et de télévision peuvent aider à assurer les liaisons nécessaires en installant les prises à l'avance. De plus, le COU doit avoir accès à des moyens d'information de secours afin de compléter les médias classiques.

Il peut également y avoir lieu de prévoir la publication de bulletins spéciaux.

Les médias (tant la presse écrite que les médias électroniques) constituent un important lien avec le grand public. Il faut donc les tenir au courant des faits afin qu'ils puissent en assurer la diffusion.

Un point à ne pas oublier dans la préparation d'un plan d'urgence est le contrôle de l'information afin d'éviter la propagation de rumeurs et de faux renseignements. Les nouvelles et les appels du public doivent être contrôlés afin que l'on puisse mettre fin promptement à toute rumeur ou à toute insinuation qui pourrait avoir des conséquences sur la sécurité du public.

Gestion du stress

Les situations d'urgence sont de nature stressante. Souvent, les membres du COU doivent travailler de 20 à 30 heures d'affilée, sans se reposer adéquatement. Ils sont dans un état d'excitation qui leur permet de fonctionner au milieu de bouleversements constants et de crises secondaires découlant de la catastrophe initiale.

Il est essentiel que le plan d'urgence contienne le nom et le numéro de téléphone de conseillers, de psychologues ou de psychiatres spécialisés dans la gestion du stress. En cas de sinistre majeur, il est recommandé d'avoir au moins deux conseillers sur place.

Il faut également prévoir des séances de discussion visant à permettre au personnel d'intervention de parler ouvertement de ses sentiments, de ses frustrations et de ses anxiétés. Si une personne ne peut exprimer ce qu'elle ressent, elle risque d'en subir le contrecoup plus tard sous forme de stress et de dépression. Même les exercices simulés et sur table peuvent être une source de stress.

Il importe aussi d'insister pour que chacun se repose et se fasse remplacer périodiquement. En règle générale, on doit commencer à assigner des périodes de repos et de relève peu après la mise en train du COU. Cela vaut également pour le personnel de direction.

La gestion du stress fait partie intégrante du plan d'urgence; elle est tout aussi importante que les fonctions du personnel.

Matériel

Centre des opérations d'urgence

Téléviseur	Téléphones (numéros inscrits et non inscrits)
Bureaux	Prises de téléphone additionnelles
Chaises	Téléconnexions pour station radio
Tableau	Téléphones pour les médias et le public
Tableaux d'affichage	Cartes de la localité, des environs et de la région, photos aériennes
Écran de projection	Magnétophones
Projecteurs pour films, dispositifs	Cendriers
Rétroprojecteurs	Étiquettes d'identité et d'organisation
Tables	Photocopieuse
Classeur(s)	Corbeilles à papier
Calendrier	Carafes d'eau, verres
Horloge	Distributeurs d'essuie-tout
Machines à écrire	Ciseaux
Calculatrices	Dévidoirs de ruban adhésif
Taille-crayons	Agrafeuses
Annuaire téléphonique	Dégrafeuses
Plans des opérations d'urgence	Tableau d'affichage des événements
Corbeilles (entré/sortie)	Portemanteaux et cintres
Cafetière et tasses	
Ustensils de cuisine/ de service	
Meubles garde-manger	
Ustensils de table	
Cuisinière	
Lave-vaisselle	
Broyeur de déchets	
Lits/lits de camp	
Réfrigérateur/ congélateur	
Répertoires des ressources	
Radio commerciale	

Fournitures Centre des opérations d'urgence

Papier (format ordinaire et format légal)	Enveloppes, formats divers
Blocs-notes	Filtres à café
Blocs-messages	Allumettes
Formules d'enregistrement et de transmission de l'information	Draps, taies d'oreillers
Ruban adhésif	Serviettes de bain
Agrafes	Savon (pour usage personnel, vaisselle, lessive)
Stylos et crayons	Timbres caoutchouc, tampon encreurs
Craies et brosses	Marqueurs
Punaises	Papier pour tableaux à feuilles mobiles
Épingles à tête colorée	Papier-carton pour affiches
Papier essuie-tout	Ficelle
Rubans de machine à écrire	Papier pour photocopieuse
Rallonges électriques	Papier et fournitures pour machine
Ampoules électriques	À polycopier
Fournitures pour rétroprojecteur	Sacs à déchets
Chemises à documents	Cassettes ou bobines pour magnétophone
Feuilles d'enregistrement des opérations	Fournitures médicales
Ruban pour calculatrice	Papier hygiénique
Piles, ampoules pour lampes de poche	Combinaisons pour vêtements de rechange
Pellicules, lampes claires pour appareils photo	Verres en styromousse
Jus	Nourriture

Matériel de référence à garder dans la salle des opérations d'un COU

Généralités

Voici une liste des articles qui devraient être conservés dans un centre municipal des opérations d'urgence.

Plans et instructions

Le matériel qui suit devrait être conservé à portée de la main dans des classeurs distincts ou sur des étagères.

- a) Un exemplaire de la Loi provinciale sur les mesures d'urgence.
- b) Le plan d'urgence de la municipalité.
- c) Les guides d'intervention d'urgence des services publics (police, pompiers, etc.).
- d) Le plan des communications d'urgence de la municipalité.
- e) Les instructions permanentes du COU
- f) Le plan d'évacuation de la municipalité.
- g) Les ententes d'aide mutuelle.
- h) Les plans d'urgence des municipalités voisines.
- i) Une liste des endroits où se trouvent des matières dangereuses dans la municipalité, avec descriptions.
- j) De la documentation pertinente sur les matières dangereuses.
- k) Un guide de la planification civile d'urgence à l'intention des municipalités.
- l) Un répertoire des ressources médiatiques et d'information du public dans la région.

Schémas et tableaux

Les schémas et tableaux devraient être conservés et affichés dans des endroits bien en vue. Certains peuvent être recouverts de talc et les détails inscrits à l'encre de chine.

- a) Liste des organisations municipales, leur emplacement et leur état.
- b) Tableau de repérage du personnel (indiquant où trouver les personnes clés- p. ex. le directeur dans la cafétéria).
- c) Tableau de service des agents.
- d) Horaire de service des messageries.
- e) Schéma du réseau de communication.
- f) Tableau d'état des communications.
- g) Schéma radio de chaque réseau.
- h) Tableau de l'emplacement des ressources clés.
- i) Tableau de contrôle du centre d'accueil.
- j) Plan d'aménagement du COU.
- k) Emplacement des transmetteurs médiatiques, des reporters et des zones à couvrir.

Formules

Un ensemble de formules types devrait être conservé dans des classeurs distincts ou sur des planchettes à pince, bien identifiées.

- a) Registres des opérations.
- b) Formules de messages

- c) Registres des entrées et sorties.
- d) Rapports d'état du gestionnaire des lieux de la catastrophe.
- e) Formules de demande d'aide mutuelle.
- f) Instructions opérationnelles.
- g) Formules d'évaluation de la situation.
- h) Rapports de situation.
- i) Communiqués de presse.
- j) Rapports d'incident de la police.

Matériel divers

Divers articles devraient être conservés à portée de la main, notamment:

- a) Organigrammes des services publics.
- b) Liste des personnes clés et moyens de communications
 - 1) gouvernement provincial
 - 2) services municipaux
 - 3) industrie
- c) Listes de distribution.

Cartes géographiques, transparents, photos

Cartes géographiques

- a) Carte maîtresse des opérations, à grande échelle, disposée sur un mur de la salle des opérations, recouverte de talc, fixée sur tableau amovible.

- b) Carte géographique du comté et de la province; échelle de 1/100 000 ou de 1/250 000.
- c) Carte de planification, qui est semblable à la carte maîtresse des opérations et conservée dans la salle des opérations à l'intention de la direction et du directeur du COU.
- d) Cartes à grande échelle et à petite échelle pour fins d'instructions.
- e) Carte à grande échelle à l'intention de l'agent de service.
- f) Cartes spéciales à échelles diverses selon les besoins.

Transparents

- a) Zones d'impact
- b) Lieux de la catastrophe.
- c) Mode de dispersion des gaz dangereux.
- d) Lignes d'inondation selon des données empiriques.
- e) Besoins particuliers (retombées nucléaires, etc.).

Photos aériennes

Des photos aériennes de la municipalité sont utiles pour la planification

Locaux, matériel, fournitures Centre d'information du public

- A. Locaux désignés, avec entrée/sortie séparées, pour l'agent d'information
- B. Bureaux
Chaises
Tables pliantes
Classeur
Téléphones
Magnétophone
Caméra vidéo
Téléviseur
Magnétoscope
Projecteur pour diapositives (avec son et carrousel, ou unité autonome)
Machines de traitement de texte avec écrans
Photocopieuse
Tableau blanc
Tableau d'affichage
Portemanteau
- C. Papier
Stylos
Crayons
Ciseaux
Agrafeuses/agrafes/déagrafeuses
Bâton de colle
Ruban adhésif
Élastiques
- Marqueurs à encre lavable
Gommes à effacer
Punaises
Corbeilles à papier
Cassettes (pour magnétophones)
Vidéocassettes
- D. Matériel
- Feuilles d'information générale (dactylographiées, à double-interligne, sur la municipalité, le personnel d'urgence, le lieu de la catastrophe, etc.)
 - Registres
 - Cartes géographiques
 - Schémas et diagrammes
- E. Divers
- Cafetière
 - Théière
 - Nourriture/boissons
 - Verres en papier
 -

**Gestion de l'information
destinée au public**

1. Tenir la première conférence de presse aussitôt que possible après l'événement.
2. Établir les lignes de conduite à respecter par les médias en ce qui concerne l'accès à l'information, la durée des périodes de questions, les conférences et séances d'information, la visite des lieux, etc.
3. Assurer de bonnes communications en faisant des mises à jour fréquentes sur le tableau d'affichage ou le tableau blanc.
4. Veiller à ce que les médias aient un messenger à leur disposition, autant que possible.
5. Si l'accès au lieu de la catastrophe est restreint, former une équipe représentative des médias écrits et électroniques. Pour cela, le mieux est de demander aux médias de choisir (eux-mêmes) un reporter, un photographe, un cameraman et un technicien du son. Sinon, les médias s'attendront à avoir libre accès au lieu de la catastrophe.
6. Contrôler l'information sur l'événement diffusée par écrit et électroniquement, d'une part, afin de faire taire les rumeurs et, d'autre part, afin de bien renseigner le public. Le contrôle de l'information peut être assuré par le personnel du centre ou être confié à une entreprise indépendante.
7. Veiller à ce que des porte-parole "experts" soient disponibles afin de conférer validité et crédibilité à l'information diffusée.
8. Assurer une capacité bilingue, le cas échéant.

Éléments essentiels d'une salle d'information

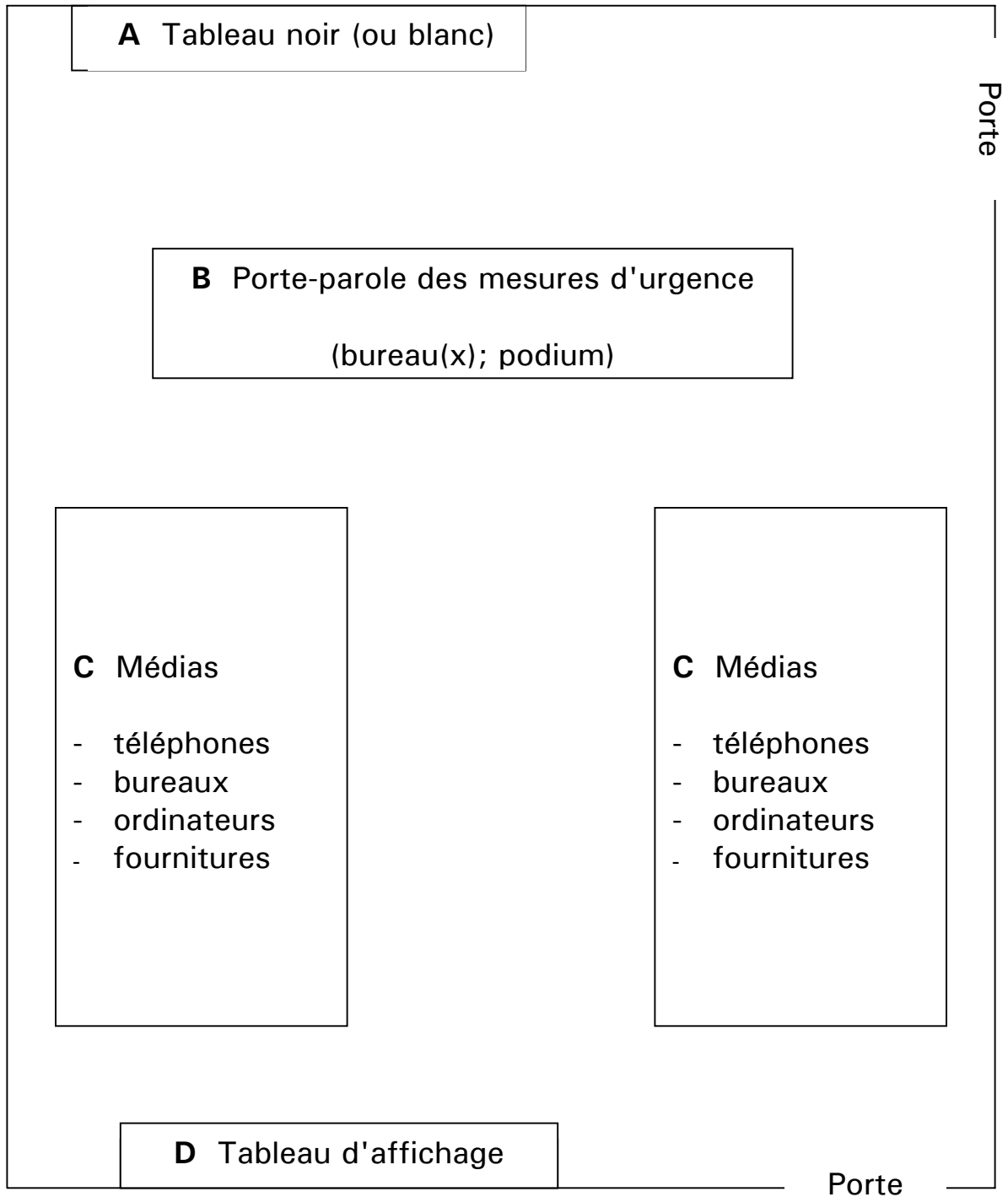
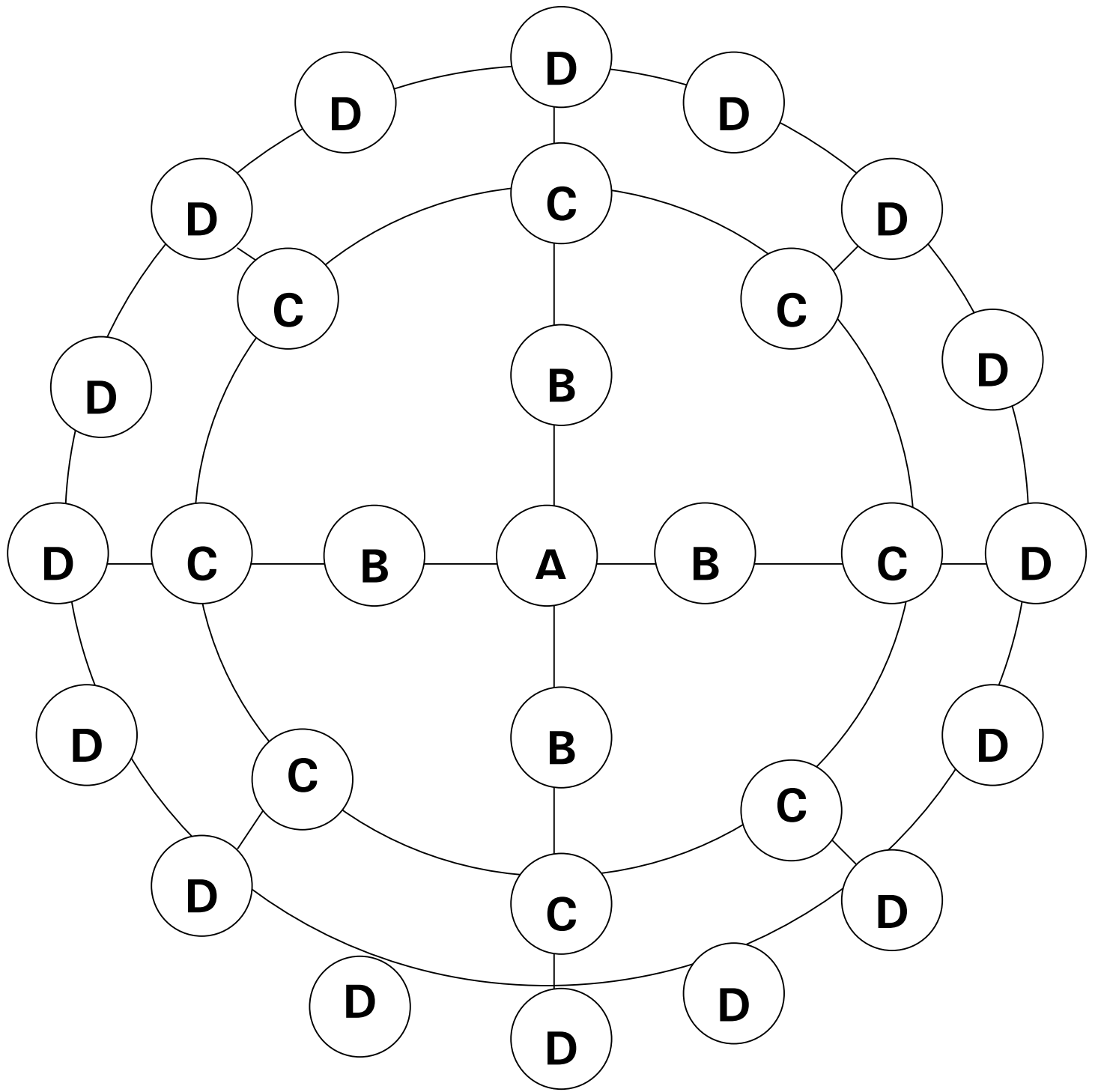


Schéma de la chaîne téléphonique



- A - appelle quatre personnes
- B - appelle une personne
- C - appelle trois personnes
- D - appelle deux personnes

Note: D pourrait appeler trois personnes -Ajouter un autre cercle selon le cas.

**Centre des opérations
d'urgence – Aide-mémoire à
l'intention du Directeur du COU**

Fonctions à remplir par ordre d'importance

- | | |
|---|--|
| _____ S'assurer que les membres du COU ont été alertés. | _____ Charger les services compétents de prendre la situation en main. |
| _____ Déterminer quels membres sont présents et quand les autres vont arriver. | _____ Veiller à ce qu'un gestionnaire du lieu de la catastrophe soit désigné. |
| _____ Déterminer l'état opérationnel du COU | _____ Établir des lignes de communication directes avec le gestionnaire du lieu de la catastrophe. |
| _____ Obtenir un rapport sur l'état des communications. | _____ Préparer un compte rendu pour le maire. |
| _____ Vérifier l'état opérationnel de chaque service. | _____ Régler les demandes et problèmes immédiats. |
| _____ Obtenir une vue d'ensemble de la situation-cause et effets. | _____ Entreprendre la planification à long terme. |
| _____ Vérifier les tableaux d'information:
-carte des opérations;
-registre principal des événements. | _____ - A NE PAS OUBLIER-
L'information est essentielle au succès des opérations. |
| _____ Obtenir des comptes rendus des services d'intervention-rapports de situation. | _____ Insister sur - de fréquents comptes rendus des agents d'état-major; |
| _____ Veiller à ce que les nouveaux arrivés soient mis au courant de la situation. | _____ - de fréquents rapports de situation des équipes détachées sur les lieux. |
| _____ Demander des rapports de situation des équipes sur les lieux. | |

**Centre des opérations
d'urgence – Aide –mémoire à
l'intention de l'agent des
opérations**

Fonctions à remplir par ordre d'importance

Ouverture du COU

- _____ Mettre en marche les radios, téléphones, télécopieurs, etc.
- _____ Ouvrir le registre des messages radio.
- _____ Brancher les téléphones du COU
- _____ Ouvrir le registre principal des événements.
- _____ Alerter l'OMU de la province.
- _____ Ouvrir le registre des appels téléphoniques pour le directeur du COU

Sécurité

- _____ Convoquer l'agent de sécurité de l'immeuble au COU et lui remettre ce qui suit:
 - _____ une liste des aires à accès restreint, y compris le COU;
 - _____ l'emplacement de l'aire réservée aux médias;
 - _____ un échantillon des laissez-passer devant être portés par le personnel du COU;
 - _____ le numéro de téléphone (confidentiel) de l'agent des opérations.

Généralités

- _____ Déterminer les besoins en services de soutien et demander les effectifs nécessaires.
- _____ Mettre tous les volontaires de l'OMU en état d'alerte.

Annexe 5

Centre des opérations d'urgence – Aide-mémoire à l'intention de l'agent adjoint des opérations

Fonctions à remplir par ordre d'importance

- ___ Vérifier le fonctionnement du groupe électrogène auxiliaire.

- ___ S'assurer qu'il y a suffisamment de registre, formules, cartes géographiques, etc., dans les aires réservées aux opérations et aux messages.

- ___ Transcrire l'information disponible sur les cartes des opérations.

- ___ Inscrire l'information disponible au registre principal des événements.

- ___ Rendre compte de l'état opérationnel à l'agent des opérations.

- ___ Être prêt à assumer les fonctions de l'agent des opérations en son absence.

Annexe 5

Centre des opérations d'urgence – Aide-mémoire à l'intention de l'agent des communications

Fonctions à remplir par ordre d'importance

- ___ Vérifier le téléphone.
- ___ Ouvrir le registre – y inscrire la date et l'heure d'arrivée.
- ___ S'assurer qu'il y a un stock suffisant de registres et de formules de messages à tous les postes de travail.
- ___ Voir si des messages ont déjà été livrés.
- ___ Ouvrir les registres de messages d'entrée et de sortie.
- ___ Vérifier le fonctionnement de tous les réseaux de radiocommunication disponibles.
- ___ Remplir le tableau d'état des communications.
- ___ Rendre compte de l'état des communications au directeur du COU et obtenir les plus récents renseignements sur la situation.
- ___ Affecter des opérateurs radio aux postes extérieurs selon les besoins.
- ___ Établir la liaison radio avec le lieu de la catastrophe.

**Centre des opérations
d'urgence – Aide-mémoire à
l'intention du chef des pompiers**

Fonctions à remplir par ordre d'importance

- ___ Vérifier le téléphone.
- ___ Ouvrir le registre – y inscrire la date et l'heure d'arrivée.
- ___ Voir si des messages ont déjà été livrés.
- ___ Obtenir du répartiteur tous les renseignements possibles sur la catastrophe, y compris les ressources engagées et de réserve.
- ___ Informer le directeur du COU de l'état du service et fournir un rapport de situation concernant la catastrophe. Souligner les problèmes particuliers ou les besoins extraordinaires en ressources.
- ___ S'assurer que l'information pertinente est affichée sur la carte du lieu de la catastrophe et au registre principal des événements.
- ___ Répondre aux besoins immédiats de la situation.
- ___ Entreprendre la planification à long terme.

**Centre des opérations
d'urgence – Aide-mémoire à
l'intention du chef de police**

Fonctions à remplir par ordre d'importance

- ___ Vérifier le téléphone.
- ___ Ouvrir le registre – y inscrire la date et l'heure d'arrivée.
- ___ Voir si des messages ont déjà été livrés.
- ___ Obtenir du répartiteur tous les renseignements possibles sur la catastrophe, y compris les ressources engagées et de réserve.
- ___ Informer le directeur du COU de l'état du service et fournir un rapport de situation concernant la catastrophe. Souligner les problèmes particuliers ou les besoins extraordinaires en ressources.
- ___ S'assurer que l'information pertinente est affichée sur la carte du lieu de la catastrophe et au registre principal des événements.
- ___ Répondre aux besoins immédiats de la situation.
- ___ Entreprendre la planification à long terme.

**Centre des opérations
d'urgence – Aide-mémoire à
l'intention du gestionnaire des
travaux publics**

Fonctions à remplir par ordre d'importance

- ___ Vérifier le téléphone.
- ___ Ouvrir le registre – y inscrire la date et l'heure d'arrivée.
- ___ Voir si des messages ont déjà été livrés.
- ___ Obtenir du répartiteur tous les renseignements possibles sur la catastrophe, y compris les ressources engagées et de réserve.
- ___ Informer le directeur du COU de l'état du service et fournir un rapport de situation concernant la catastrophe. Souligner les problèmes particuliers ou les besoins extraordinaires en ressources.
- ___ S'assurer que l'information pertinente est affichée sur la carte du lieu de la catastrophe et au registre principal des événements.
- ___ Répondre aux besoins immédiats de la situation.
- ___ Entreprendre la planification à long terme.

**Centre des opérations
d'urgence – Aide-mémoire à
l'intention de l'agent des
services de santé**

Fonctions à remplir par ordre d'importance

- ___ Vérifier le téléphone.
- ___ Ouvrir le registre – y inscrire la date et l'heure d'arrivée.
- ___ Voir si des messages ont déjà été livrés.
- ___ Informer le directeur du COU de l'état du service et recevoir un compte rendu de la situation.
- ___ Établir les communications avec les autres responsables de la santé.
- ___ Déterminer auprès des hôpitaux de la région tout problème ou besoin particulier.
- ___ Aviser les centres de soins médicaux de la région immédiate de tout danger éventuel et les aider à déplacer les malades ou les résidents, le cas échéant.
- ___ Signaler à l'agent des communications tout besoin immédiat ou éventuel en matière de communications.
- ___ Répondre aux besoins immédiats de la situation.
- ___ Entreprendre la planification à long terme.

**Centre des opérations
d'urgence – Aide-mémoire à
l'intention du gestionnaire des
transports publics**

Fonctions à remplir par ordre d'importance

- ___ Vérifier le téléphone.
- ___ Ouvrir le registre – y inscrire la date et l'heure d'arrivée.
- ___ Voir si des messages ont déjà été livrés.
- ___ Obtenir du répartiteur un rapport de la situation concernant les transports en commun:
 - ___ autobus affectés aux opérations d'urgence;
 - ___ nombre de conducteurs en réserve;
 - ___ nombre d'autobus disponibles.
- ___ Informer le directeur du COU de l'état du service. Signaler les endroits où les services de transport par autobus pourront être suspendus en raison de la catastrophe. Recevoir les instructions du directeur du COU.
- ___ Répondre aux besoins immédiats de la situation.
- ___ Entreprendre la planification à long terme.

**Centre des opérations
d'urgence – Aide-mémoire à
l'intention du gestionnaire du
personnel**

Fonctions à remplir par ordre d'importance

- ___ Vérifier le téléphone.
- ___ Ouvrir le registre – y inscrire la date et l'heure d'arrivée.
- ___ Voir si des messages ont déjà été livrés.
- ___ Vérifier l'état opérationnel du service.
- ___ Informer le directeur du COU de l'état opérationnel et recevoir un compte rendu de la situation.
- ___ Déterminer auprès des autres responsables du personnel tout besoin immédiat ou éventuel en ressources humaines.
- ___ Signaler à l'agent des communications tout besoin immédiat ou éventuel en matière de communications.
- ___ Répondre aux besoins immédiats de la situation.
- ___ Entreprendre la planification à long terme.

**Centre des opérations
d'urgence – Aide-mémoire à
l'intention de l'agent des
services sociaux**

Fonctions à remplir par ordre d'importance

- ___ Vérifier le téléphone.
- ___ Ouvrir le registre – y inscrire la date et l'heure d'arrivée.
- ___ Voir si des messages ont déjà été livrés.
- ___ Signaler à l'agent des communications tout besoin immédiat ou éventuel en matière de communications.
- ___ Déterminer l'état opérationnel des services.
- ___ Déterminer auprès de l'agent des opérations quels sont les organismes de bénévoles en réserve.
- ___ Informer le directeur du COU de l'état du service et recevoir un compte rendu de la situation.
- ___ Répondre aux besoins immédiats de la situation.
- ___ Entreprendre la planification à long terme.

**Centre d'opérations
d'urgence – Aide-mémoire à
l'intention de l'agent
d'information**

Fonctions à remplir par ordre d'importance

- ___ Vérifier le téléphone.
- ___ Ouvrir le registre – y inscrire la date et l'heure d'arrivée.
- ___ Voir si des messages ont déjà été livrés.
- ___ Vérifier l'état opérationnel du centre d'information téléphonique.
- ___ Informer le directeur du COU de l'état opérationnel du service et recevoir ses instructions.
- ___ Préparer le premier communiqué à l'intention du public.
Y inclure:
 - ___ une description des événements (cause et effets);
 - ___ un avis recommandant aux gens de ne pas s'approcher du lieu de la catastrophe;
 - ___ le numéro de téléphone du centre d'information;
 - ___ d'autres renseignements ou instructions utiles.
- ___ Prévoir des conférences de presse périodiques et en aviser les médias (planification à long terme).
- ___ Prévoir des moyens d'information de rechange au cas où les médias ne seraient pas disponibles (méga-phones, voitures équipées de hauts-parleurs, etc.).

Messages d'entrée
(Format semblable pour messages de sortie)

Lieu/poste au COU	Marche à suivre
Centre de contrôle des messages - Opérateur radio	<ul style="list-style-type: none">- Recevoir le message.- Inscrire le message au registre des entrées.- Afficher la dernière copie au tableau mural des messages d'entrée.- Envoyer le reste des copies à l'agent des communications.
Centre de contrôle des messages - Agent des communications	<ul style="list-style-type: none">- Inscrire le message au registre central.- Donner un numéro au message.- Remettre le message à un messenger.
Le message quitte le centre de contrôle des messages	
Salle des opérations - Messenger	<ul style="list-style-type: none">- Livrer le message au destinataire et à l'agent adjoint des opérations.
Salle des opérations - Agent adjoint des opérations	<ul style="list-style-type: none">- Lire le message.- Si le message est important, le transmettre au directeur du COU.- S'il s'agit d'un événement important, l'inscrire au registre et l'afficher au tableau mural des messages d'entrée.
Salle des opérations - Destinataire	<ul style="list-style-type: none">- Lire le message.- Inscrire le message au registre.- S'il y a lieu de faire circuler le message, l'afficher au tableau mural des messages d'entrée.- S'il y a lieu de donner suite au message, déterminer les mesures à prendre.- Prendre les mesures voulues et informer les intéressés.- Afficher au tableau mural des messages d'entrée.

Formule de message d'entrée
(Formule semblable pour message de sortie)

Opérateur	Précédence	Station d'origine	Contrôle du texte	Lieu d'origine	Gr : date/heure
DESTINATAIRE: EXPÉDITEUR:					Téléphone : destinataire
					Date/heure d'origine
					Numéro : expéditeur
					Précédence
MESSAGE:					
_____ Autorisé par:					
Date de réception	MESURES PRISES:				
Heure de réception					
REÇU :	DE	Date/heure	ENVOYÉ	À	Date/heure

DISTRIBUTION:

"Message de sortie" Blanche - Opér. Comm.
 "Message d'entrée" Blanche - Destinataire

Jaune - Dossiers Rose - Expéditeur
 Jaune - Dossiers Rose - Opér. Comm.

Annexe 6

Registre des messages d'entrée

Opérateur _____

Page _____ de _____

Réseau

Heure : de _____ à _____

N°	Heure de réception	Expéditeur	Numéro de l'expéditeur	Précédence
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
0				
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
0				
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
0				

REGISTRE DU SERVICE

Service _____

Date _____

Nom _____

Page _____ de _____

Heure	A	De	Détails	Remarques

Annex 8

Tableau d'affichage des événements importants

Exemple

Heure	Expéditeur	Événement	Remarques

Le tableau d'affichage des événements importants doit être placé de manière à être visible de tous les membres du COU. Le tableau lui-même peut consister en:

- A. un "tableau blanc", effaçable;
- B. un "tableau noir", sur lequel on écrit à la craie;
- C. un écran pour rétroprojecteur.

Il importe que l'information qui figure au tableau soit tenue à jour.

L'Organisation des mesures d'urgence de la province

Brève description et organigramme

L'Organisation des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick a succédé à l'Organisation de la protection civile au cours des années 60, pour s'établir fermement à la suite des inondations dévastatrices de 1973.

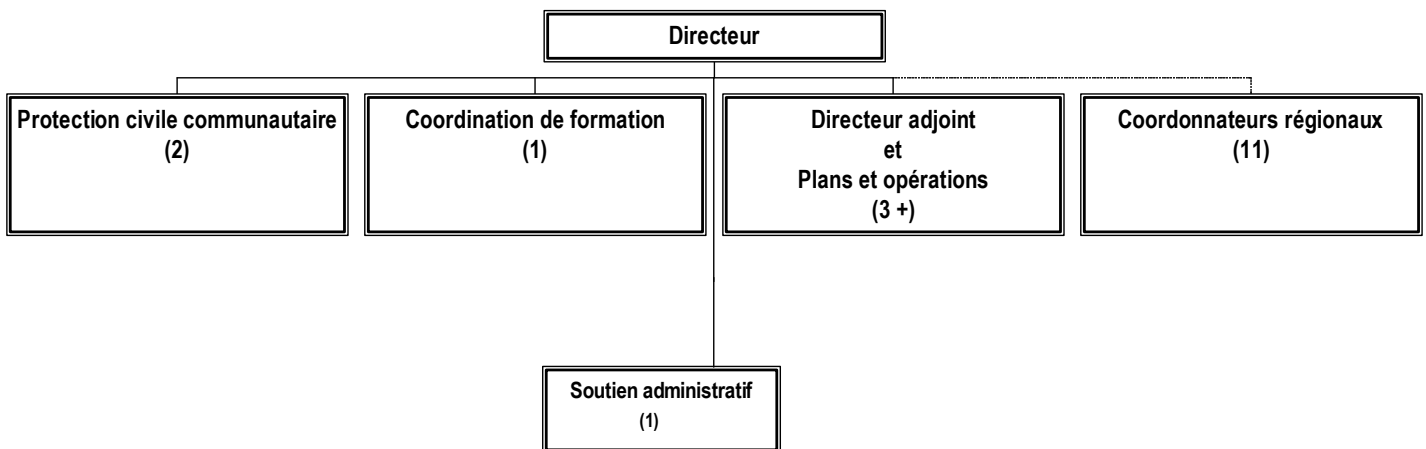
Aujourd'hui, l'OMU NB joue un rôle actif dans la planification et la gestion des mesures d'urgence en cas de sinistres dans la province. Elle a, par exemple, préparé le plan d'urgence de la centrale nucléaire de Point Lepreau, à l'intention de la population environnante.

L'OMU est rattachée au Ministère de la Sécurité publique à qui incombe l'application de la Loi sur les mesures d'urgence (1978). Le ministre est le fondé de pouvoir législatif et administratif en ce qui a trait aux opérations d'urgence dans la province.

L'OMU NB comprend trois divisions: Plans et opérations, Protection civile communautaire et Enseignement et formation. De plus, onze coordonnateurs régionaux sont en place dans la province.

Les coordonnateurs régionaux assurent la liaison entre les ministères et organismes provinciaux, les administrations locales et les organismes privés. Outre la coordination des activités de planification des mesures d'urgence effectuées par les bureaux locaux des ministères provinciaux, ils évaluent les données recueillies à l'égard de sinistres imminents et les transmettent au quartier général de l'OMU, à Fredericton.

NB OMU 1 avril 2001



Organisation des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick

Carte des régions

