
Province du Nouveau-Brunswick

Concept des opérations sur la gestion d'un sinistre

**CONCEPT DES OPÉRATIONS
SUR LA GESTION D'UN SINISTRE**

TABLE DES MATIÈRES

I	Principes de la gestion des situations d'urgence	5
II	Types d'opération d'urgence	13
III	Conduite des opérations d'urgence	15
IV	Organisation, contrôle du commandement, communications	24
Annexes		
A	Procédure de déclenchement du Plan d'Urgence de Collègeville	37
B	Plan du site et du Q.G. G.S.S.	38
C	Diagramme des communications	40
D	Structure organisationnelle initiale	41
E	Principales responsabilités du personnel	42
Appendices		
Appendices 1 et 2: Tableau de contrôle – Police		43
Appendices 3: Tableau de contrôle – Service des incendies		45
Appendices 4: Tableau de contrôle – Service d'ambulance		46
Appendices 5: Tableau de contrôle du coordonnateur		47

INTRODUCTION

Le but de cette publication est d'établir un concept des opérations d'urgence dans le contexte du cours de **Gestion du site d'un sinistre**, par l'étude des principes fondamentaux de la gestion des situations d'urgence.

Les sujets abordés seront les suivants:

- les principes de la gestion des situations d'urgence;
- les types d'opération d'urgence;
- la conduite des opérations sur le site d'un sinistre;
- l'organisation, le commandement, le contrôle et les communications.

Le but d'une intervention en cas d'urgence est de protéger et de sauver des vies, ainsi que de minimiser les dommages à la propriété publique et privée. Pour les organismes chargés d'intervenir en cas d'urgence, le dilemme qui se pose est le suivant: "**À quoi devons-nous nous attaquer en premier lieu? Aux causes du désastre ou à ses effets?**"

Les trois principaux facteurs dont dépend le succès d'une intervention en cas d'urgence sont:

- **les ressources:** il faut faire appel aux personnes compétentes aux équipements appropriés et à d'autres ressources spéciales
- **la stratégie, la tactique et le plan d'action:** c'est la façon dont les ressources sont utilisées
- **la gestion des opérations:** cela comprend les impondérables comme le leadership, la personnalité des intervenants, la coopération et la communication. C'est le facteur le plus important.

Définitions

En cas de catastrophe majeure, il faut mobiliser toutes les ressources de la municipalité pour faire face aux effets secondaires et aux conséquences ultimes de la crise. L'intervention de la municipalité commence par la mise en oeuvre de son plan d'urgence. Ce principe est appuyé par trois définitions:

Gestion de la crise C'est l'établissement d'un cadre (plan d'action global) de mesures permettant de limiter les effets de la catastrophe et de retourner à la situation normale. Deux éléments clés sont nécessaires dans la gestion d'une situation d'urgence au niveau municipal: le centre municipal des opérations d'urgence et la gestion du site du sinistre.

Centre municipal des opérations d'urgence C'est l'endroit où le groupe de contrôle des opérations d'urgence se réunit pour coordonner l'intervention de la municipalité. La principale responsabilité du centre est d'assurer le soutien de l'équipe dépêchée sur le site du sinistre. Le centre doit également veiller à ce que le plan à long terme et le plan des opérations quotidiennes de la municipalité soient respectés.

Gestionnaire du site d'un sinistre (G.S.S.) C'est la personne nommée pour diriger les opérations sur le site d'un sinistre. Son travail consiste à repérer les victimes; sauver des vies; réduire les souffrances et limiter les dommages.

CHAPITRE PREMIER

PRINCIPES DE LA GESTION DES SITUATIONS D'URGENCE

Les principes qui devraient guider tous les gestionnaires lors de la planification et de la conduite des opérations d'urgence sont abordés dans ce chapitre.

Connaître le but

Les premières heures d'un désastre sont les plus critiques. Pour faire face à une crise, il faut que tous les intéressés comprennent bien et acceptent le but de l'intervention. Une bonne compréhension du but visé est de loin le principe le plus important dans la gestion d'une crise.

Le but des opérations sur le site du sinistre découle du but général du plan d'urgence municipal. (Voir le plan de Collègeville.) Les gestionnaires du site du sinistre doivent être capables d'établir des priorités, d'assigner des tâches et de choisir la tactique susceptible de contenir le sinistre. Il se peut qu'ils soient soumis à des restrictions, comme le temps et les ressources disponibles, les voies d'évacuation, etc. Cependant, il faut leur donner le champ d'action le plus large possible, afin qu'ils puissent utiliser leur sens de l'initiative avec le minimum de restrictions.

Finalement, le but visé et les restrictions constituent des éléments essentiels du problème que les opérations d'urgence doivent résoudre. Avant qu'il soit possible d'intervenir, il faut que les responsables des mesures d'urgence s'entendent sur la nature du problème et sur la meilleure façon d'y faire face afin de sauver des vies et de limiter les dommages à la propriété. L'absence d'un accord sur ce point pourrait entraîner l'échec des opérations d'urgence.

Connaître les ressources

Pour gérer efficacement une situation d'urgence, il faut connaître parfaitement les ressources humaines et matérielles disponibles. Il faut notamment bien connaître l'organisation ainsi que les forces et les faiblesses des divers organismes et services d'urgence participants.

La connaissance de l'emplacement et de la quantité des ressources dépêchées sur le site du sinistre est la clef d'une gestion efficace. Cette information donne aux gestionnaires une idée précise des ressources dont ils disposent sur le site, et leur indique dans quelle mesure ces ressources sont accessibles et utilisables.

Dans toute situation d'urgence, les ressources les plus importantes sont les ressources humaines. La gestion des ressources humaines ne doit pas être négligée. Les intervenants travaillent dans des situations stressantes, et il faut soutenir leur moral. Il faut en particulier qu'ils croient au succès de l'opération et qu'ils aient confiance en leurs gestionnaires et en leur propre capacité d'accomplir les tâches qui leur sont confiées. Par conséquent, il est essentiel de répondre à leurs besoins et de les équiper de façon à ce qu'ils puissent remplir leur mission. Il faut donc qu'ils soient bien approvisionnés en combustibles, en vivres et en matériel, et qu'ils disposent de moyens de transport appropriés.

Obtenir de l'information

Aucun plan d'action ne peut être établi sans certaines informations essentielles: plan du site, conditions atmosphériques, approches du site, répartition de la population, type de produit chimique en cause, etc. Même l'information négative sur le problème peut être utile.

Les gestionnaires doivent d'abord obtenir les informations dont ils ont besoin, puis les rassembler et les évaluer de façon à minimiser les risques de confusion, l'exagération et les rumeurs. Enfin, ils doivent les transmettre aux personnes les plus directement touchées.

Les efforts de reconnaissance doivent être coordonnés, de façon à permettre l'acquisition des renseignements détaillés dont on a besoin pour mettre en oeuvre le plan d'urgence. Ces efforts seront bien sûr limités par le temps et les ressources dont on dispose. La reconnaissance et la cueillette des informations est un processus ininterrompu qui se poursuit tout au long de l'opération. L'envoi en temps opportun de "rapports sur la situation" est le meilleur moyen de transmettre des informations aux divers quartiers généraux et postes de commandement.

Maintenir de bonnes communications

Les communications peuvent faire la différence entre le succès et l'échec de l'opération. Les problèmes liés aux communications portent sur le contenu du message, le mode d'acheminement et l'interprétation du message par le récipiendaire.

Le plan d'urgence de la municipalité doit contenir des mécanismes pour corriger les problèmes de communication prévus. Si les différents organismes d'intervention et de soutien arrivent sur le site du sinistre avec des équipements de communication incompatibles, les gestionnaires doivent pouvoir avoir recours à des mesures additionnelles déjà prévues dans le plan de communication.

Il faut apprendre à reconnaître les deux catégories de problèmes de communication.

Problèmes internes: En général, les systèmes utilisés pour transmettre les communications au sein d'un organisme sont conçus pour acheminer une quantité donnée d'informations. En situation de crise, il se peut qu'il y ait augmentation du personnel, et que les systèmes de communication soient incapables de faire face à la surcharge, d'où un ralentissement du processus. De plus, des voies de communication qui sont claires en temps normal deviennent embrouillées lorsque plusieurs individus occupent un poste normalement détenu par une seule personne, ou lorsque des employés assument des fonctions qui ne font pas partie de leurs responsabilités habituelles. Par conséquent, les voies de communication normales ne suffisent pas à garantir que toutes les informations pertinentes parviendront à ceux qui en ont besoin.

Problèmes entre les organismes. Les communications entre les organismes peuvent échouer parce que les contacts non officiels qui existent normalement peuvent s'avérer insuffisants. De nouveaux contacts, difficiles à établir dans le meilleur des cas, doivent être noués en situation d'urgence. Dans ces circonstances, il est fréquent que les communications entre les organismes soient difficiles.

Un plan de communication intégré est nécessaire pour préciser le plus rapidement possible le mode de communication entre les organismes.

Prévoir les événements

La planification porte toujours sur des événements futurs. Dans une situation d'urgence, le fait d'avoir prévu ou non les problèmes influence beaucoup le résultat. La prévision des événements futurs fournit aux gestionnaires des renseignements qui lui permettent de prendre de bonnes décisions. Les prévisions doivent être aussi précises que possible et fondées sur les meilleures informations disponibles. Les demandes de ressources entrent souvent en concurrence avec d'autres besoins. Ces demandes doivent être justifiées. Le planificateur prévoyant estime les besoins en ressources, prévoit le déroulement de l'action, anticipe les problèmes et ajuste le plan d'action en conséquence.

Les gestionnaires du site d'un sinistre doivent prévoir la prochaine étape de l'opération pour surmonter l'inévitable délai dans la livraison du matériel de secours.

Rappelez-vous que plus le niveau de prise de décision est élevé, plus il faut commencer tôt à planifier l'obtention des ressources. Si le gestionnaire du site d'un sinistre (G.S.S.) planifie son action une heure à l'avance, le Centre des opérations d'urgence doit prévoir cette action au moins deux ou trois heures à l'avance.

Les gestionnaires doivent avoir accès en permanence au plan d'action, qui est modifié constamment, et le plan administratif doit évoluer de concert avec le plan d'action sur le terrain.

Savoir qui détient l'autorité

Ordre hiérarchique: Un ordre hiérarchique reconnu doit être établi très tôt sur le site du sinistre. Les pouvoirs du G.S.S. doivent être clairs dès le début, et doivent être clairement énoncés dans le plan d'urgence de la municipalité. Les membres de tous les organismes d'intervention doivent comprendre la position du G.S.S. Les limites de l'autorité et des attributions de tous les intervenants doivent être clairement établies. L'action d'un individu qui intervient sans autorisation ne doit pas mettre en péril l'opération d'urgence globale.

Textes juridiques faisant autorité: Les lois et les politiques, à tous les niveaux, limitent le champ d'action des gestionnaires. Il est essentiel que les lois, les règlements municipaux et les plans d'urgence soient promulgués pour délimiter le cadre juridique dans lequel le G.S.S. peut agir.

D'autres restrictions d'ordre juridique existent déjà dans des services comme la police, le service des incendies et les travaux publics. Les G.S.S. doivent être conscients de ces restrictions additionnelles.

Problèmes : Les gestionnaires pourraient avoir à faire face à quatre problèmes particuliers.

- En situation d'urgence, les responsables ont souvent tendance à travailler trop longtemps, surtout aux plus hauts niveaux. Cela a deux conséquences: premièrement, une personne trop fatiguée devient inefficace; deuxièmement, lorsque cette personne est finalement remplacée, son remplaçant manque d'information parce que des données essentielles ne sont consignées nulle part sauf dans la tête d'une poignée d'individus.

- Il est presque inévitable que des difficultés surgissent lorsqu'il s'agit de déterminer quel organisme a le pouvoir d'assumer telle ou telle tâche spéciale liée à la catastrophe, comme l'inhumation collective des morts ou les opérations de recherche et de sauvetage de grande envergure. On devrait normalement résoudre ce problème en assignant des responsabilités précises dans le plan d'urgence de la municipalité.
- Il arrive parfois qu'il y ait des conflits entre les pouvoirs locaux et des groupes de l'extérieur au sujet des tâches traditionnelles. Par exemple, c'est habituellement la police municipale qui assure la sécurité dans la zone sinistrée. Aussi, l'intervention de la police provinciale, de la G.R.C. ou des Forces armées peut causer des problèmes. Encore une fois, ces problèmes doivent être prévus lors de l'élaboration du plan d'urgence de la municipalité.
- Les désastres relèvent souvent de l'autorité de plusieurs organisations locales dont les pouvoirs se chevauchent, d'où la possibilité de conflits. En temps normal, les pouvoirs mal définis ou qui se chevauchent peuvent être ignorés, mais en situation d'urgence, ils sont susceptibles de provoquer des conflits.

Les conflits de juridiction non résolus font souvent surface en situation de crise. Les zones de conflit potentiel doivent donc être identifiées et les problèmes résolus pendant le processus de planification.

Établir des priorités

Au début d'une opération d'urgence, on manque habituellement de personnel et de matériel. L'établissement de priorités pour l'utilisation des ressources est absolument essentiel, surtout lorsque les organismes d'intervention arrivent sur le site du sinistre avec peu de ressources.

En faisant preuve d'imagination dans l'utilisation des ressources disponibles, on économisera du temps et des efforts. Si les priorités sont bien définies, il sera plus facile de coordonner les efforts des divers intervenants.

Sur le site du sinistre, le G.S.S. doit être capable de modifier rapidement ses priorités en fonction de la situation et des événements inattendus. Cela exige d'abord et avant tout de la souplesse au moment de prendre des décisions.

Économiser les ressources

Un bon plan d'action ne fait appel qu'aux ressources qui sont nécessaires pour faire le travail.

Les opérations ne se dérouleront jamais conformément au plan. Les gestionnaires doivent garder des réserves pour faire face aux imprévus. Des sources d'approvisionnement subsidiaires, une réserve raisonnable de personnel et de moyens de transport, ainsi que du matériel placé de façon à être facilement disponible, permettront au gestionnaire d'utiliser au maximum les ressources limitées dont il dispose.

Tout au long des opérations d'urgence, il faut garder le contrôle des ressources et des fournitures, et les comptabiliser. Autrement, la municipalité devra faire face à des dépenses énormes.

Promouvoir la coopération et la coordination

Coopération: Tous les organismes d'intervention doivent travailler ensemble de façon à fournir l'effort maximal. La bonne volonté et le désir de coopérer sont essentiels à tous les niveaux, étant donné l'interdépendance accrue de toutes les organisations et de tous les organismes.

De plus en plus, des organismes relevant de divers niveaux de gouvernement doivent travailler ensemble en cas d'urgence. Dans bien des cas, la croissance urbaine a mené à un chevauchement des responsabilités administratives. Les organismes ont souvent de la difficulté à coopérer et à coordonner leur action en temps normal, sans parler des situations d'urgence.

Coordination: Tous les organismes d'intervention sont d'accord, du moins en principe, sur la nécessité de coordonner leurs efforts en situation d'urgence. Cependant, les moyens d'y parvenir ne sont pas évidents, et il ne s'agit pas d'une simple question de consensus. À une extrême, certains estiment que la coordination consiste simplement à informer les autres groupes de ce que leur propre groupe fera. À l'autre extrême, la coordination est définie comme la centralisation du processus de prise de décision sous la direction d'un organisme particulier ou de certains responsables clés. Il n'est donc pas surprenant qu'il y ait des problèmes, même lorsqu'un accord préalable fait partie du plan d'urgence. Là encore, la nouveauté de certaines tâches (évacuer un grand nombre de victimes, par exemple) peut susciter des tensions entre des organismes qui ont travaillé ensemble antérieurement. Plus le nombre d'organismes et de groupes d'intervention est élevé, plus la coordination est difficile. Les problèmes peuvent être encore plus difficiles à résoudre lorsque certains organismes viennent de l'extérieur et ont une structure différente et un mode de fonctionnement que le G.S.S. ne comprend pas. Réciproquement, il peut arriver que les organismes de l'extérieur ne comprennent pas la structure et le mode de fonctionnement des groupes locaux.

Pour surmonter cet obstacle, nous recommandons l'adoption d'une technique de gestion du site du sinistre sur laquelle on s'est entendu à l'avance. Cela aidera beaucoup les organismes à travailler ensemble et à partager les ressources pour leur plus grand avantage. Une structure adéquate de gestion du site du sinistre facilitera le partage des ressources d'urgence locales et permettra d'obtenir de l'aide rapidement, dans les limites de la municipalité ainsi qu'à l'extérieur.

Le G.S.S. doit utiliser efficacement les compétences spéciales des divers organismes d'intervention. Ainsi, dans le cas d'une inondation, il peut s'avérer nécessaire de coordonner l'action des corps de police chargés de faire respecter la loi dans la zone sinistrée, des services de recherche chargés de localiser les survivants et les victimes, des services des incendies chargés des sauvetages difficiles et de la lutte contre les incendies, des ambulances et des avions sanitaires effectuant l'évacuation des blessés, et de divers services de soutien comme les travaux publics, les services sociaux et les services de transport.

Appuyer les intervenants

Les organismes d'intervention ont besoin de repas, de combustibles, d'équipement spéciaux, de moyens de transport et d'articles divers. Des stocks de matériel doivent être disponibles pour répondre à ces besoins, à moins qu'ils ne soient obtenus d'autres sources. Le matériel doit être entretenu sur place ou encore retiré du site pour être réparé. Les malades et les blessés doivent être traités et envoyés à l'hôpital. Il faut renouveler les forces d'intervention selon un système de rotation, les renforcer et leur accorder du repos. L'équipe du G.S.S. doit déterminer les besoins en logistique, les quantifier et les communiquer au Centre des opérations d'urgence. De son côté, le Centre des opérations d'urgence doit prévoir ces besoins et y répondre. Toutes les mesures prises dans le cadre de l'opération doivent être dûment consignées dans des registres, pour établir des rapports et en prévision des poursuites judiciaires qui pourraient être intentées par la suite. L'autorité et la discipline doivent être établies rapidement, grâce à un ordre hiérarchique facile à comprendre. Il faut également répondre aux besoins psychologiques des intervenants.

Selon l'envergure et la durée de l'opération d'urgence, il faut une équipe plus ou moins nombreuse pour aider le G.S.S. à élaborer un plan opérationnel et un plan administratif sur le site. Étant donné que dans la plupart des municipalités chaque service dispose d'un potentiel administratif minimal qui répond à ses besoins précis et limités, le plan administratif doit répondre à ces divers besoins et permettre une approche fondée sur la coordination.

Sur le plan logistique, les services que les gestionnaires de la situation d'urgence doivent fournir sont les suivants:

Psychologues ou aumôniers ou les deux

- pour les blessés,
- pour les sauveteurs,
- pour les personnes évacuées.

Registres financiers

- comptabilité des fonds publics,
- relevé des heures supplémentaires,
- fonds d'urgence.

Renforts

- rotation des équipes de sauveteurs,
- repos et récupération,
- debriefing – briefing,
- nouvel équipement et nouveaux opérateurs,
- enregistrement du personnel.

Dossiers et registres

- état du personnel,
- état de l'équipement,
- formules de demande – formules déjà imprimées,
- registre des événements spéciaux,
- fréquence des rapports sur la situation,
- liste des ressources.

Approvisionnement en matériel

- carburant, huile,
- repas – chauds, froids,
- fournitures,
- abris,
- pièces de rechange,
- véhicules,
- articles spéciaux.

Transports

- ambulance,
- police et pompiers,
- évacuation,
- essence,
- camion-citerne,
- engins du génie, camions à benne,
- tracteur lourd,
- véhicules de transport lourds, à roues,
- véhicules de dépannage.

Réparation et dépannage

- réparation sur place,
- système de dépannage.

Approvisionnement en eau

- pour l'usage personnel,
- pour l'équipement de lutte contre l'incendie, etc.

Services juridiques

- tenue de dossiers en prévision des poursuites judiciaires contre la municipalité,
- conseils juridiques.

Information du public

- contrôle des médias,
- contrôle de la diffusion des informations,
- administration des services offerts aux représentants des médias,
- photos et enregistrements vidéo du sinistre,
- communiqués de presse.

Morgues

- choix de l'emplacement,
- préservation et entreposage,
- sacs mortuaires,
- registres,
- rôle des hôpitaux.

Jurisdiction: municipalité, comté, province, gouvernement fédéral

- relations entre les divers ordres de gouvernement,
- textes juridiques faisant autorité,
- rétablissement du contrôle,
- rétablissement des services publics,
- couvre-feu,
- traitement des personnes évacuées.

CHAPITRE II

TYPES D'OPÉRATION D'URGENCE

La gestion des urgences est un outil. Elle permet aux autorités de contrôler la transition entre une situation normale et l'état d'urgence causé par une catastrophe, puis le retour à la situation normale. Une gestion appropriée de cette transition devrait permettre de rétablir la situation à un coût minimal pour la municipalité et de réduire le temps consacré à l'urgence.

Le type d'opération d'urgence qu'il faut mener est dicté par la nature du désastre, qui peut se produire avec ou sans avertissement. Les désastres ou sinistres ont été classés de la façon suivante par Protection civile Canada (P.C.C.) :

- graduels,
- soudains,
- prévisibles,
- imprévisibles,
- inattendus.

Il y a trois types d'opération d'urgence portant sur:

- la préparation (graduelle et prévisible),
- le sauvetage (soudain, imprévisible, inattendu),
- le rétablissement (applicable à tous).

Opérations de préparation (avant l'urgence)

Ce type d'opération est fondé sur l'hypothèse que l'on est averti suffisamment à l'avance pour mobiliser des ressources. L'opération consiste à alerter le public, évacuer ceux qui ne veulent pas demeurer sur place, choisir et indiquer les principales voies d'évacuation vers les zones d'accueil, établir des centres d'accueil et prendre des mesures pour réduire l'impact de la crise imminente. L'opération comprend également des mesures de sécurité pour protéger les propriétés évacuées contre le pillage.

Opérations de sauvetage

Ce type d'opération s'applique aux cas où la catastrophe a été trop soudaine pour que la municipalité puisse procéder à l'évacuation. L'opération consiste à secourir les blessés, fournir des soins médicaux, évacuer les sans-abri, lutter contre les incendies, déblayer les routes, faire du sauvetage, etc., dans la zone sinistrée et dans les environs, immédiatement après la catastrophe.

Opérations de rétablissement (après l'urgence)

Ce type d'opération mène à un rétablissement complet et au retour à la normale. Pour une municipalité, l'opération consiste à:

- déblayer les routes et enlever les débris;
- contrôler les dégâts;
- reconstruire;
- éliminer les dangers qui menacent la santé publique;
- rétablir les services essentiels;
- fournir une aide financière;
- préparer des rapports juridiques et enquêter sur les demandes d'indemnisation.

Le G.S.S. ne participera probablement pas beaucoup à ces opérations, mais il se peut qu'il mette certaines d'entre elles en marche avant de terminer son mandat, une fois le danger passé et le nettoyage commencé.

Caractère des opérations

Chaque opérations d'intervention d'urgence sera conduite différemment dépendant des informations disponibles concernant les caractéristiques de la menace et du délai entre l'avertissement et l'impact lui-même. Les opérations peuvent, par conséquent, être conduites de façon anticipée, de façon proactive ou de façon réactive.

Façon anticipée: Une menace, aussi réelle que potentielle, comportant des dangers inconnus ne permet pas l'application de mesures préventives définies. La communauté faisant face à un tel danger, sans savoir soit le point d'impact soit les conséquences, se trouve devant une situation indéfinie. Seule une recherche active des données, le montage de scénarios très flexibles, est possible. Par exemple, la chute possible d'un satellite dans une zone vaste et imprécise et qui aura des effets inconnus, illustre bien cette façon d'opérer.

Façon pro-active: Si la nature, le caractère et les effets de la menace sont bien connus et si le degré d'alerte le permet, les préparatifs et les opérations seront conduits de façon pro-active. Des mesures qui ont fait preuve de leur efficacité peuvent être envisagées et les préparatifs pour la mise en place de ces mesures peuvent débuter. Une inondation saisonnière illustre cette façon de procéder. Dès la menace initiale, le rassemblement des ressources et du personnel nécessaire pour mener en bien l'opération aurait débuté.

Façon réactive: Un fléau inattendu tel une explosion, un déraillement de train, bref, toute situation qui verrait les opérations débuter en réponse à un fait accompli, illustre une opération conduite de façon réactive. Il s'agit en tel cas de maîtriser les effets, de reprendre le dessus et de contrôler les interventions jusqu'à ce que la situation devienne sous contrôle; cette intervention aurait typiquement débuté de façon incontrôlée à l'arrivée des différents services jusqu'à ce que quelqu'un soit désigné pour conduire l'opération et effectivement le fasse.

CHAPITRE III

CONDUITE DES OPÉRATIONS D'URGENCE SUR LE SITE

Les opérations d'urgence, quel que soit leur type, doivent être menées de façon à ce que les ressources parviennent rapidement dans la zone sinistrée. Les étapes du processus sont les suivantes:

- le déploiement et l'aménagement du site,
- le contrôle de la situation d'urgence,
- le rétablissement.

Déploiement et Aménagement du Site

Cette étape se déroule rapidement et comporte une série d'activités simultanées. Elle commence par une phase d'information et d'alerte, suivie d'une phase de contrôle par les premiers intervenants, puis d'une autre phase d'intervention. À partir de là, l'action des trois principaux organismes d'intervention (police, pompiers et ambulanciers) doit être coordonnée pour assurer une gestion efficace du site du sinistre.

Déploiement: L'annexe A est constituée d'un diagramme qui illustre l'ensemble des procédures, dont les procédures d'alerte, qui sont requises pour assurer une gestion efficace du site du sinistre.

S'ils disposent de suffisamment de temps, les trois premiers organismes d'intervention étudient le site pour évaluer la situation et font rapport à leurs répartiteurs en demandant des renforts. Les premiers intervenants essaient alors de maîtriser le sinistre à l'aide des ressources qu'ils ont sous la main. Plus les opérations progressent, plus la coordination devient essentielle.

Lorsqu'il arrive sur les lieux, le gestionnaire du site du sinistre (G.S.S.) doit d'abord déterminer l'ampleur du désastre, délimiter le périmètre de la zone sinistrée et déterminer le centre du site ainsi que l'emplacement des principaux organismes de secours. Il doit également se renseigner auprès des premiers intervenants, qui représentent à ce moment-là la meilleure source d'informations disponible.

Il est important également d'effectuer une mission de reconnaissance détaillée. Cette mission peut être confiée à une escouade de policiers à motocyclette accompagnés d'experts en recherche et sauvetage, s'il y en a. Cette mission de reconnaissance devrait permettre de déterminer les "points chauds" et l'étendue des dommages, et donner une idée du type d'intervention requis. Le G.S.S. peut alors déterminer l'organisation requise pour coordonner les opérations.

Aménagement du site

La phase initiale de l'intervention est caractérisée par un certain nombre d'actions non coordonnées. La nomination d'un G.S.S. marque le début de l'étape des opérations coordonnées et contrôlées. Des ressources doivent être obtenues et contrôlées. Pour éviter la confusion, il faut s'occuper très tôt de l'amélioration et du contrôle des voies d'accès, ainsi que de l'établissement des aires de rassemblement. Du matériel lourd de sauvetage doit être amené sur les lieux si cela est nécessaire. Le fait de rassembler et de déployer toutes les ressources sur place rend l'opération possible et assure une certaine flexibilité. L'aménagement du site est différent pour chaque situation, mais les principes d'organisation demeurent les mêmes. L'annexe B donne un modèle d'aménagement du site d'un sinistre.

Quartier Général du G.S.S. (Q.G. –G.S.S.)

L'une des considérations les plus importantes est l'emplacement du Q.G.-G.S.S. Il doit être suffisamment central pour que le G.S.S. puisse coordonner et contrôler toutes les activités et surveiller les voies d'accès. Pour assurer cette surveillance, le G.S.S. doit être en mesure de communiquer rapidement avec les autorités des principaux organismes d'intervention, ainsi qu'avec les groupes ou organismes de l'extérieur dont l'aide pourrait s'avérer nécessaire.

Le quartier général doit avoir accès à des lignes téléphoniques. Plus le nombre d'intervenants est élevé, plus il faut de lignes. Étant donné l'usage intensif des appareils de radio, le quartier général doit être situé en terrain élevé, là où il y a le moins de bruit sur toutes les fréquences utilisées. Des écouteurs sont indispensables.

Il est préférable que tous les organismes d'intervention établissent leurs postes de commandement respectifs au même endroit que le quartier général.

Pour que tous les intervenants puissent reconnaître le quartier général dès leur arrivée, il doit être bien identifié, facile à voir et facile à atteindre. Des bannières, de grandes affiches et même des guides peuvent être utilisés pour indiquer l'emplacement du Q.G. , de sorte que les chefs ou les directeurs des organismes d'intervention puissent se présenter devant le G.S.S. pour recevoir ses instructions. Grâce à leurs rapports, le G.S.S. peut savoir où se trouvent les ressources sur le site et les utiliser le mieux possible. Normalement, les principaux organismes d'intervention fournissent à leur agent de contrôle désigné son propre poste de commandement mobile (P.C.M.) , à bord d'un véhicule. Ces divers P.C.M., avec le centre de commandement du G.S.S., constituent ce que l'on appelle le quartier général du G.S.S. L'appendice I de l'annexe B est constitué d'un schéma qui montre un Q.G. – G.S.S. avec les P.C.M. des divers organismes d'intervention.

Sécurité

La sécurité sur le site est la responsabilité de la police. Dans le cas d'une catastrophe majeure, deux périmètres doivent être délimités. Le périmètre interne renferme uniquement la zone sinistrée proprement dite et peut inclure, lorsqu'il y a de nombreuses victimes, un centre de soins médicaux d'urgence. Seulement le personnel et le matériel indispensables doivent être autorisés à l'intérieur de ce périmètre, et les résidents ou les travailleurs doivent être évacués le plus tôt possible. L'accès doit être strictement contrôlé; il ne doit y avoir qu'un ou deux points d'accès.

Au-delà de cette zone, la police doit délimiter un périmètre externe. Le périmètre externe renferme toute la zone où l'on installe le personnel et le matériel de secours. On doit y établir des aires de rassemblement pour les différents organismes d'intervention, des aires de stationnement pour les secouristes et les véhicules de secours, une morgue temporaire et un centre d'information.

Tous les organismes participants doivent établir leur base d'opération dans la zone située entre le périmètre interne et le périmètre externe. C'est là qu'ils se prépareront à contribuer à la lutte contre le sinistre.

L'accès à la zone située à l'intérieur du périmètre externe doit lui aussi être strictement contrôlé. Il serait préférable qu'il n'y ait qu'une voie d'accès, mais on peut en ouvrir une seconde pour faciliter l'entrée du personnel et du matériel de secours. Le périmètre externe doit être gardé et faire l'objet de patrouilles, de sorte que les personnes non autorisées ne puissent pas franchir cette ligne. C'est également à cette ligne que les curieux qui convergent vers le site du sinistre doivent être arrêtés. Le périmètre externe doit être suffisamment loin de la zone sinistrée pour que les curieux ne nuisent pas aux opérations et pour protéger la foule des dangers qui pourraient résulter d'un événement inattendu tels une explosion, l'écroulement d'un immeuble ou une fuite de gaz ou de matières radioactives.

Les agents de police doivent veiller à ce que tout le matériel et le personnel des organismes d'intervention aient accès au site et soient dirigés vers l'endroit approprié. Ces agents de police doivent donc être renseignés sur l'emplacement des postes de commandement, des aires de rassemblement et des aires de stationnement. Par ailleurs, l'agent de sécurité posté au point d'accès doit aviser le quartier général du G.S.S. de l'arrivée de telle ou telle personne ou pièce d'équipement. Les agents de sécurité doivent également diriger les représentants des médias vers le centre d'information et les visiteurs accrédités vers les secteurs qu'ils sont autorisés à visiter. Un système de laissez-passer devrait être mis en place pour qu'il soit plus facile de contrôler l'accès à la zone située à l'intérieur du périmètre externe.

Contrôle de la circulation

Le contrôle de la circulation est essentiel non seulement aux points d'accès mais encore à l'intérieur du périmètre externe. Il faut établir, si possible, un plan de circulation prévoyant des voies d'entrée et de sortie distinctes. Idéalement, la voie d'entrée devrait passer par le quartier général de confirmer que telle ou telle personne ou pièce d'équipement est disponible, et de la diriger vers l'endroit approprié. Les voies d'entrée et de sortie doivent être clairement indiquées.

Aires de rassemblement

Les aires de rassemblement sont les zones où l'on rassemble le matériel prêt à être utilisé. Elles doivent être établies par le G.S.S. Tout endroit où du matériel mobile peut être stationné en attendant d'être utilisé peut servir d'aire de rassemblement. On peut y installer temporairement des services sanitaires et des services d'approvisionnement en combustibles. Le G.S.S., avec l'aide de la police, devrait désigner un gérant pour chaque aire de rassemblement, sous la supervision d'un coordonnateur des aires de rassemblement.

Aires de stationnement

Lorsqu'un véhicule dont on n'a pas besoin immédiatement pénètre à l'intérieur du périmètre externe, il doit être dirigé vers une aire de stationnement désignée à l'avance. Pour maintenir l'ordre dans les aires de stationnement, les agents de sécurité doivent s'assurer que les véhicules sont stationnés correctement et qu'ils ne nuisent pas aux mouvements des autres véhicules. Si possible, les conducteurs devraient rester auprès de leurs véhicules, pour les déplacer au besoin. La clef de contact ne doit jamais être enlevée lorsqu'un conducteur quitte son véhicule; ainsi, une autre personne pourra déplacer le véhicule en question en cas de besoin. Des aires de stationnement précises doivent être assignées à tous les organismes d'intervention.

Zone d'évacuation des victimes

Une bonne gestion de cette zone contribuera à sauver le maximum de vies humaines. La zone doit être située à un endroit où les voies d'entrée et de sortie sont adéquates. En effet, au moment de l'évacuation des victimes, la circulation sera très dense. La zone doit être assez vaste pour contenir les différentes sous-zones qui sont requises: une sous-zone distincte pour les morts, une autre pour l'évacuation des blessés et un poste de premiers soins. Il doit y avoir un superviseur pour chacune de ces sous-zones.

L'accès à cette zone doit être contrôlé. Ainsi, les ambulances (ou autres moyens de transport) se présenteront à leur aire de stationnement et elles seront appelées à se rendre dans une aire de rassemblement au besoin, de sorte qu'il n'y ait pas d'embouteillages. Cela facilite également l'évacuation des blessés vers les hôpitaux appropriés. Il est important que cette zone soit suffisamment éloignée de la zone sinistrée pour que les blessés et le personnel médical ne soient pas importunés par la fumée et les autres facteurs de danger associés au sinistre, comme les gaz d'échappement des ambulances en attente et d'autres véhicules.

Centre d'information

Pour aider à contrôler les représentants des médias, il est important d'établir un centre d'information et d'aviser les journalistes que c'est le seul endroit où ils pourront obtenir des informations. Cela contribuera à les empêcher de se promener au hasard sur le site. La nomination d'un agent de liaison est essentielle. Cette personne devrait normalement venir du Bureau d'information du public. Cependant, c'est souvent la police qui assume cette responsabilité.

La morgue

S'il y a des morts au cours d'une catastrophe, il peut être nécessaire de protéger le site et les biens de ces personnes afin de faciliter le travail des spécialistes¹, qui ont la charge d'essayer de déterminer l'identité des victimes et la cause de leur mort, ainsi que de s'assurer que les dispositions appropriées concernant les biens de celles-ci ont été prises. Une chapelle ardente devrait être érigée sur les lieux-mêmes du site ou à proximité, et des locaux devraient être remis à qui de droit. L'établissement d'un tel bureau sous le contrôle de la police va de pair avec l'installation d'une morgue.

¹ Les corps ne doivent pas être déplacés avant d'avoir été étiquetés, photographiés et les détails de leur emplacement ainsi que de leur position dûment enregistrés.

Les aires de service

Les aires de service doivent être situées à l'intérieur du périmètre secondaire et sont destinées à la réception, à l'affectation, au maintien et au remplacement de l'équipement. Il faut également prévoir des aires de décontamination² pour le personnel et des aires de repos et de restauration. Tout le personnel doit nécessairement transiter par ces aires de service.

Selon l'ampleur de la catastrophe, il se pourrait que chacun des principaux services d'intervention ait besoin de sa propre aire de service. Par ailleurs, le gérant du site pourrait vouloir décider de grouper certaines fonctions pour servir plus efficacement l'équipe tout entière. Par exemple, on pourrait avoir un service unique de rechargement des bonbonnes ou une seule zone de décontamination, au lieu d'en avoir une par organisme.

Étape du contrôle d'urgence

Il n'y a pas de ligne de démarcation précise ni dans l'espace ni dans le temps entre l'étape du contrôle d'urgence et celle du déploiement des effectifs et de la démarcation du site. Les circonstances exigent que l'opération de contrôle soit entreprise le plus tôt possible.

Organismes d'intervention

Une bonne gestion du site découle d'une bonne compréhension des responsabilités opérationnelles des trois principaux organismes d'intervention qui s'occupent des opérations de sauvetage. Leurs principales responsabilités opérationnelles sur le site du sinistre sont:

Police

- la protection de la vie et de la propriété;
 - le contrôle de la foule et de la circulation;
 - le soin des cadavres;
 - l'évacuation;
 - la surveillance du périmètre du site du sinistre;
 - l'enquête sur les actes criminels;
 - l'enquête sur tous les accidents mortels;
 - la tenue de dossiers;
 - l'aide au besoin à d'autres organismes d'urgence;
 - l'établissement d'un poste de commandement pour les services de police;
 - la nomination d'un officier supérieur pour assumer la fonction de G.S.S. si des directives sont données en ce sens;
 - la mise en application du plan d'aide mutuelle des corps policiers, si cela est nécessaire.
- Service des incendies

² La décontamination devrait se faire le plus près possible du périmètre immédiat de la catastrophe.

Incendies

- de prévenir ou maîtriser les incendies;
- de maîtriser la situation en cas de déversement de matières dangereuses;
- de prévenir l'effondrement des structures;
- la recherche et sauvetage;
- de prodiguer les premiers soins jusqu'à l'arrivée des ambulances ou du personnel médical;
- l'aide au besoin à d'autres organismes d'urgence;
- l'établissement d'un poste de commandement pour les services de lutte contre les incendies;
- la nomination d'un haut gradé pour assumer la fonction de G.S.S. si des directives sont données en ce sens;
- la mise en application du plan d'aide mutuelle des services des incendies, si cela est nécessaire.

Service d'ambulances et services médicaux

- le triage initial et premier examen des blessés;
- les soins d'urgence essentiels;
- la demande d'affectation d'équipes médicales sur le site, si cela est nécessaire;
- l'évacuation des blessés et le transport à l'hôpital;
- l'aide au besoin à d'autres organismes d'urgence;
- l'établissement d'un poste de commandement pour les services d'ambulance et les services médicaux;
- la mise en application du plan d'aide mutuelle des services d'ambulance et des services médicaux, si cela est nécessaire.

Organismes de soutien

Les organismes de soutien sont ceux qui pourraient se voir assigner des responsabilités opérationnelles précises pour appuyer les trois principaux organismes d'intervention. Ce sont notamment les services et ministères suivantes:

- Travaux publics³,
- Services sociaux,
- Transports,
- Personnel,
- Santé³.

Selon la nature de leur contribution sur la scène du sinistre, on peut s'attendre qu'ils établissent un petit poste de commandement ou qu'ils disposent d'un bureau au quartier général du G.S.S., pour mieux coordonner leurs efforts.

Équipes spéciales

Selon la nature de l'urgence et ses répercussions, des équipes spéciales peuvent être appelées sur les lieux pour fournir une aide ou pour prendre le contrôle d'une opération précise. Leur rôle et leurs responsabilités, bien que très limités, pourraient devenir la clef de la réussite de l'opération. (Par exemple: les inspecteurs des services de sauvetage, de protection de l'environnement et de défense radiologique, et les experts du transport des matières dangereuses.) On doit faire appel à leurs services et leur demander conseil chaque fois que c'est possible.

Gestion des ressources

La présence de plusieurs organismes rend la coopération nécessaire. Les ressources peuvent être gérées par le G.S.S. de trois façons différentes, selon la situation.

- **Ressources unique (Unité opérationnelle):** C'est la plus petite unité qui puisse fonctionner indépendamment, ou se voir assigner une tâche. Il peut s'agir d'une pièce d'équipement lourd avec son maître, ou encore d'une ambulance avec un conducteur. Une ressource unique est donc constituée d'une pièce d'équipement plus le personnel requis pour la faire fonctionner.
- **Équipe d'intervention:** Une équipe d'intervention est un ensemble de ressources de même nature (ex.: police, services des incendies, service d'ambulance, travaux publics). Chaque équipe doit avoir un nombre minimum de membres déterminé à l'avance. Chaque équipe doit avoir un chef et disposer de moyens de communication ordinaires. Les équipes seront donc connues sous les noms suivants: équipe d'intervention de la police, équipe d'intervention du service des incendies, etc.

³ Ces départements pourraient se voir assigner un rôle principal selon la nature de l'urgence, et par conséquent, pourraient assumer la fonction de G.S.S.

- **Force opérationnelle:** Une force opérationnelle est un ensemble d'équipes d'intervention et de ressources uniques réunies temporairement pour une mission bien précise. Tous les éléments d'une force opérationnelle doivent avoir le même système de communications intégré et être en liaison avec le Q.G.-G.S.S., et chaque force opérationnelle doit avoir un chef. Une force opérationnelle est mise sur pied pour accomplir une tâche particulière. Une fois sa mission accomplie, elle doit être dissoute et ses éléments renvoyés à l'équipe d'intervention d'où ils proviennent, ou encore affectés au sein d'une autre force opérationnelle.

Il faut mettre sur pied des équipes d'intervention et des forces opérationnelles chaque fois que c'est possible, pour maximiser l'utilisation des ressources, pour mieux contrôler un grand nombre de ressources uniques et pour réduire le volume des communications.

Pour avoir toujours une idée précise de l'utilisation des ressources, il faut assigner à toutes les ressources une désignation qui correspond à leur état actuel, et il faut modifier rapidement cette désignation chaque fois qu'un changement d'état ou d'emplacement se produit.

Désignation des ressources

Trois "désignations" devraient être établies en ce qui concerne les ressources:

- **Assignées:** en service actif à l'intérieur du périmètre.
- **Disponibles:** prêtes à être assignées. Toutes les ressources qui se trouvent dans les aires de rassemblement devraient être désignées "disponibles".
- **Non disponibles:** pas encore prêtes à être classées "disponibles" ou "assignées". Toutes les ressources situées dans les aires de stationnement ou dans les zones de soutien logistique devraient être désignées "non disponibles".

Changement de désignation

Normalement, la personne qui change la désignation d'une ressource doit en aviser le coordonnateur des aires de rassemblement au Q.G.-G.S.S.

Étape du rétablissement ⁴

L'intervention ne prend pas fin dès que la cause du désastre a été éliminée ou que les opérations de sauvetage sont terminées. Il peut arriver que le rétablissement s'effectue pendant l'étape de contrôle de la situation d'urgence lorsqu'il s'agit par exemple de rétablir les services publics pour appuyer les opérations. Le site du sinistre doit être remis dans son état initial. À cette étape, le G.S.S. fourni par l'un des organismes d'intervention sera probablement remplacé par un expert, provenant sans doute de l'un des organismes de soutien des étapes précédentes. Les organismes d'intervention retourneront à leurs occupations habituelles et joueront à leur tour un rôle de soutien. Les forces opérationnelles seront dissoutes.

⁴ L'étape du rétablissement précède les opérations qui font suite à l'état d'urgence.

Voici certaines des fonctions qui font partie du rétablissement:

- le nettoyage,
- le déblaiement des routes,
- l'inspection des immeubles,
- les enquêtes,
- la tenue des dossiers juridiques,
- la reconstruction,
- les services sanitaires et les services d'hygiène,
- l'aide aux résidents qui retournent dans leurs foyers,
- le traitement des demandes d'indemnités,
- le rétablissement des services publics.

CHAPITRE IV

ORGANISATION, CONTRÔLE DU COMMANDEMENT, COMMUNICATIONS

Les premières heures d'un sinistre, et souvent même les premières minutes, sont les plus cruciales. Cet "état de crise" est le facteur le plus important auquel doit faire face le gestionnaire du site du sinistre (G.S.S.). Tout fonctionnaire doit gérer des "crises" chaque jour dans son travail, mais il le fait dans un environnement qui lui est familier et qui est relativement calme et structuré. Par contre, sur le site d'un grave sinistre, le G.S.S. est placé dans un environnement peu familier, hautement émotionnel et souvent hostile. Il doit faire face à des problèmes pour lesquels il n'a pas été préparé, ou très peu.

Choix du G.S.S.

Pour minimiser les effets d'un sinistre sur la collectivité, le G.S.S. doit être bien entraîné à travailler sous pression. Une formation adéquate permettra au G.S.S. d'être :

- plus efficace dans son rôle de décideur;
- mieux en mesure de gérer des individus et des groupes;
- mieux en mesure de gérer les ressources disponibles;
- plus conscient de la nécessité de maintenir de bonnes communications avec son équipe, ses supérieurs, les médias et le public;
- plus souple, si bien qu'il n'hésitera pas à modifier son plan d'action et l'organisation des services d'urgence si la situation le justifie;
- mieux en mesure de faire face à la situation et de tenir les dossiers appropriés;
- plus conscient des contraintes de temps.

Normalement, le premier représentant de l'autorité qui arrive sur le site du sinistre devient le G.S.S. Il garde cette responsabilité jusqu'à ce que le problème ait été résolu, dans le cas d'un incident mineur, ou jusqu'à ce qu'il soit remplacé par une personne de grade plus élevé, dans le cas d'une crise qui se prolonge. Cette personne sera probablement désignée dans le plan d'urgence de la municipalité. Dans certains cas, le G.S.S. peut être désigné dans une loi provinciale portant sur un type d'urgence bien précis, comme les écrasements d'avions. Dans d'autres cas, le plan d'urgence de la municipalité prévoit que le choix du G.S.S. dépendra du type d'urgence. Par exemple, s'il s'agit d'un important incendie, le plus haut gradé des pompiers présents sur les lieux du sinistre deviendra le G.S.S.

Lorsque la zone sinistrée est très vaste, elle peut être subdivisée en zones plus petites, et un chef de force opérationnelle peut être nommé gestionnaire dans chacune de ces sous-zones. La coordination des mesures d'intervention dans toutes ces sous-zones devient alors très importante, car il faut s'assurer qu'une opération devient alors très importante, car il faut s'assurer qu'une opération dans un secteur donné ne nuit pas aux opérations dans un autre secteur. Le G.S.S. peut également être remplacé lorsque l'on aborde une nouvelle étape.

Mise en place des services d'urgence

Une fois que le G.S.S. a été nommé ou désigné, il doit mettre l'organisation en marche. Premièrement, le personnel doit être réuni, et le matériel requis doit être amené sur le site. Dès que l'ampleur de la tâche devient apparente, il faut prendre soin de mettre en place une structure de commandement permanente et autonome qui soit capable de fonctionner efficacement pendant toute la durée prévue de l'état d'urgence. Il est essentiel d'avoir une organisation et un système de gestion permettant de faire face efficacement à la crise.

Structure organisationnelle initiale

Sous la rubrique "Commandement et contrôle", une structure idéale sera proposée. Cette structure est fondée sur une situation où il n'y a pas de contraintes de temps ou de ressources. Le G.S.S. doit rapidement imposer son autorité sur le site du sinistre, pour pouvoir ensuite gérer et contrôler la situation. Il doit d'abord mettre en place une structure (axiale et d'état-major) qui lui permettra d'exercer le contrôle opérationnel, puis un système de soutien logistique lorsque c'est nécessaire. La structure initiale doit permettre le passage à une structure plus complexe et mieux adaptée, si l'ampleur de la catastrophe le justifie.

La structure initiale dépendra de la quantité de ressources que la municipalité peut ou souhaite dépêcher sur le site. L'organisation doit contenir les éléments suivants:

- G.S.S.,
- G.S.S. adjoint (OPÉRATIONS, LOGISTIQUE, PLANIFICATION),
- Coordonnateur des opérations sur le site.
- Agent de liaison,
- Agent des communications,
- Agents de contrôle des divers organismes d'intervention.

L'annexe D contient un diagramme qui montre la structure organisationnelle initiale. Cette organisation peut être mise en place rapidement et peut être vraiment efficace.

L'annexe E énumère les principales responsabilités du personnel du G.S.S. au cours des opérations d'urgence.

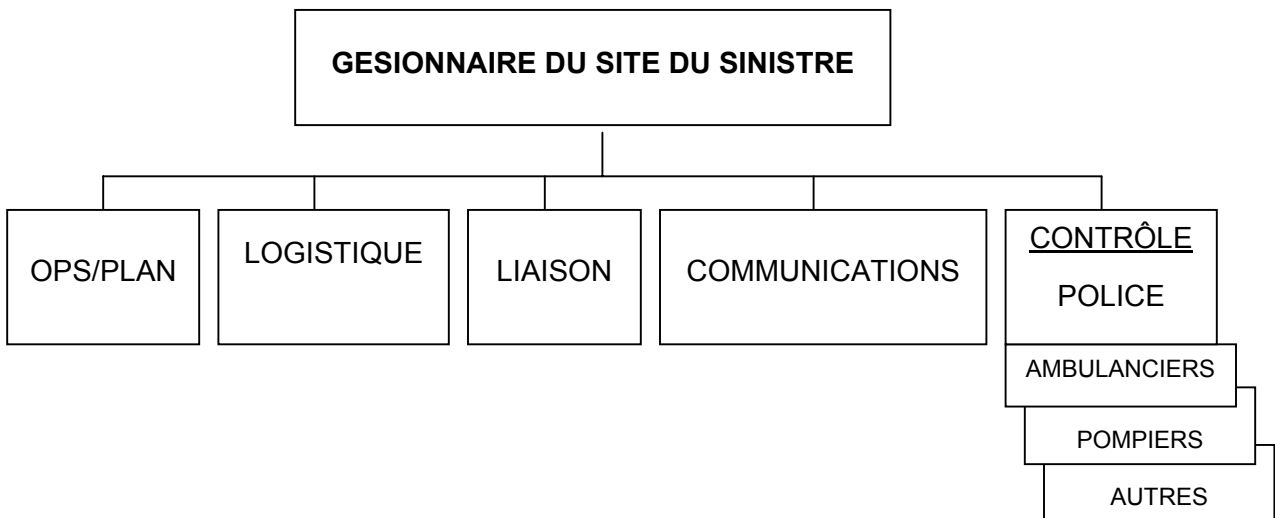
Commandement et contrôle

En situation de crise, le Centre des opérations d'urgence concentrerait son attention sur l'intervention globale dans la zone sinistrée. Cependant, une structure de commandement et de contrôle sur le site du sinistre est nécessaire pour assurer la coordination des opérations.

Le type de structure organisationnelle mis en place sur le site du sinistre dépend normalement du type d'opérations d'urgence, de la durée de l'état d'urgence et de la personne nommé G.S.S. Pour ce que la gestion soit efficace, il faut une structure qui permet de gérer efficacement cinq éléments fonctionnels:

- Opérations et planification,
- Logistique,
- Liaison,
- Communications,
- Contrôle des organismes d'intervention.

Ces éléments sont organisés de la façon suivante:



Gestionnaire du site du sinistre (G.S.S.)

C'est normalement un membre de l'un des organismes d'intervention qui est nommé G.S.S. Dès sa nomination, le G.S.S. assume la responsabilité de la gestion et du contrôle de l'ensemble des opérations d'urgence sur le site. Il doit notamment:

- Définir les objectifs de la gestion des opérations d'urgence;
- Déterminer la stratégie de gestion des opérations d'urgence, c'est-à-dire;
 - assurer la coordination des activités des différents organismes d'intervention;
 - élaborer un plan d'action global;
 - assurer une utilisation maximale de toutes les ressources dont il dispose;
- approuver toutes les demandes visant à commander ou à libérer des ressources clés;
- superviser toutes les opérations terrestres;
- superviser les opérations aériennes si cela est nécessaire;
- superviser le travail de tout le "personnel de coordination".

Les objectifs et la stratégie du G.S.S. forment la plate-forme sur laquelle repose la planification de toutes les activités subséquentes. Pour remplir ses responsabilités en matière de coordination, le G.S.S. doit avoir un personnel de soutien.

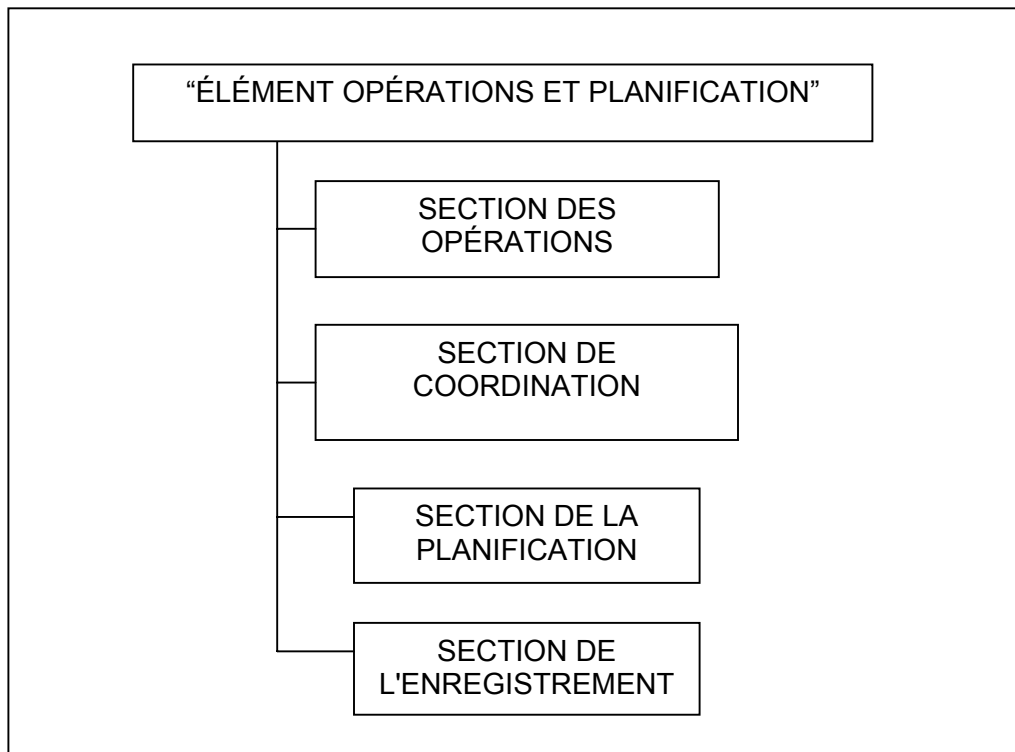
Élément "Opérations et Planification"

Cet élément d'état-major est chargé de la gestion directe de toutes les opérations d'urgence, par la collecte, l'évaluation et la diffusion des informations. Il doit notamment:

- aider à élaborer le plan d'action global;
- coordonner toutes les opérations terrestre;
- coordonner les opérations aériennes, si cela est nécessaire;
- conseiller le Centre des opérations d'urgence sur la planification administrative globale, pour appuyer les opérations d'urgence;
- superviser l'établissement et l'aménagement du Q.G. G.S.S. et en contrôler l'accès;
- élaborer des plans à court terme;
- surveiller et signaler l'apparition des phénomènes prévus et imprévus;

- tenir à jour l'inventaire des ressources de secours;
- tenir un journal des activités;
- conserver des cartes opérationnelles;

À l'appendice 5 de l'annexe E, vous trouverez un diagramme de contrôle qui vous aidera à coordonner les opérations sur le site.



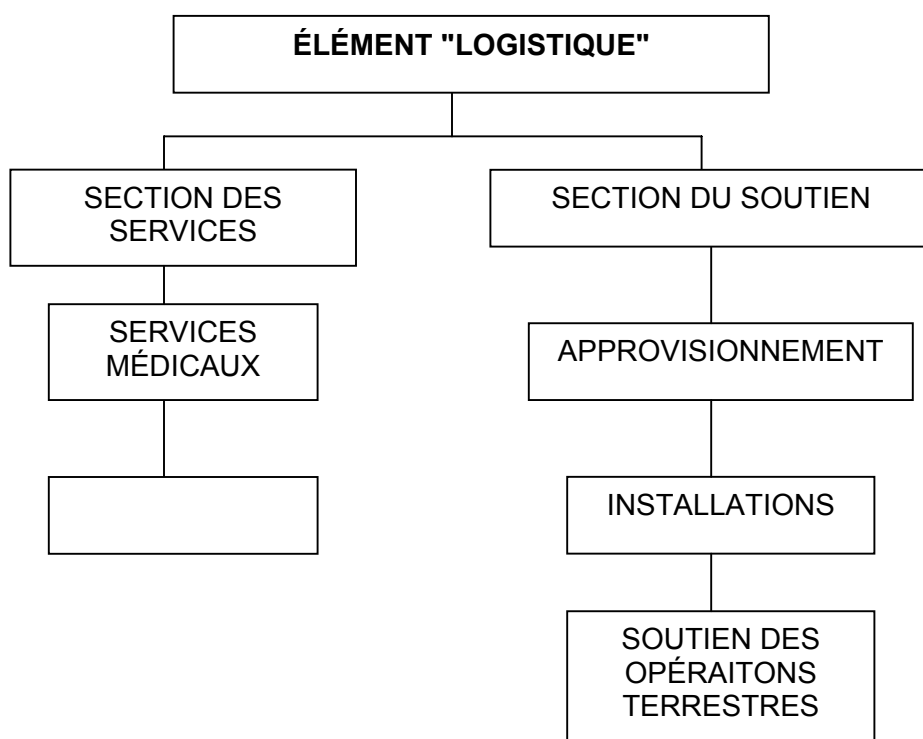
D'après la liste des responsabilités, l'élément "Opérations et Planification" peut être subdivisé en plusieurs sections, comme le montre le diagramme ci-dessus.

Éléments "Logistique"

Cet élément d'état-major doit être mis en place le plus rapidement possible une fois qu'on a découvert que l'opération d'urgence sera longue et complexe. Son rôle consistera à estimer et à faire la demande portant sur les installations, le matériel et le personnel requis; à en coordonner l'utilisation, pour appuyer les opérations d'urgence et pour assurer la liaison avec les agents appropriés des groupes de contrôle des opérations au Centre municipal des opérations d'urgence. Ces fonctions seront probablement assumées par les services de soutien appropriés, comme les Travaux publics, l'agent des services de santé, les services sociaux, les transports publics, le service des achats et approvisionnements, etc., qui enverront leur équipe de spécialistes sur place.

Leurs responsabilités consisteront notamment à:

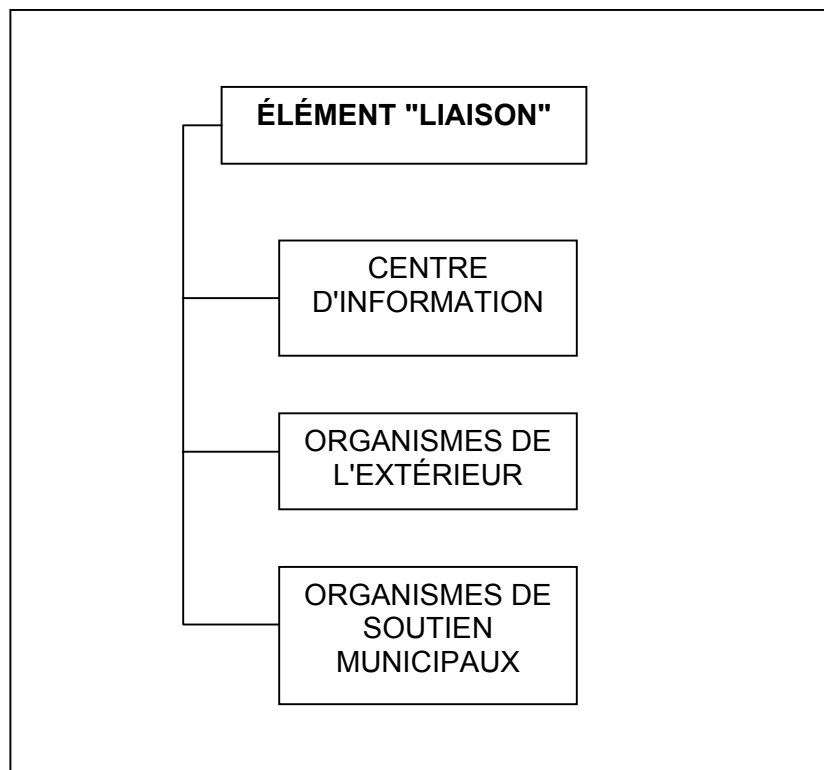
- demander au Centre opérations d'urgence de fournir tout le personnel et le matériel nécessaires pour remplir les fonctions de logistique;
- recevoir, enregistrer, entreposer et distribuer tout le matériel, et accueillir et répartir le personnel;
- fournir des installations pour l'entretien du matériel et pour le repos et l'alimentation du personnel sur le site;
- fournir des installations pour l'entretien du matériel et pour le repos et l'alimentation du personnel sur le site;
- fournir des services d'approvisionnement en combustibles, de transport et de réparation sur le site;
- fournir des services médicaux sur le site;
- enregistrer l'heure d'arrivée et de départ du personnel et de l'équipement sur le site.



Élément "LIAISON"

Cet élément fournit un point de contact aux organismes de l'extérieur qui ont besoin d'avoir accès au G.S.S., de lui demander ou de lui donner des conseils. Le rôle de l'élément liaison consiste notamment à:

- s'occuper des relations avec les médias, c'est-à-dire:
- de recevoir les appels des représentants des médias;
- d'établir et faire fonctionner un centre d'information;
- ouvrir et maintenir des lignes de communication avec les organismes de soutien jusqu'à ce que l'élément "logistique" soit opérationnel;
- prendre conseil auprès des conseillers spécialisés;
- fournir des installations aux services spécialisés au sein du Q.G.-G.S.S.;
- tenir un registre des liaisons effectuées.



Élément "Communications"

Cet élément fournit du personnel et du matériel de communications pour répondre au besoin d'un système de communication intégré sur le site. Son rôle consiste notamment à:

- déterminer les besoins du G.S.S. en matière de communications, en demandant conseil au Centre des opérations d'urgence;
- réunir les systèmes de communication existants, sur le site, si cela est nécessaire;
- établir et doter en personnel un système de communications radio sur le site;
- allouer des fréquences aux réseaux radio nouvellement créés, selon les directives du Centre des opérations d'urgence ou du plan d'urgence. Les fréquences d'urgence doivent être obtenues au préalable de Communications Canada et doivent faire partie du plan d'urgence de la municipalité;
- demander et distribuer le matériel de communications;
- maintenir la discipline sur les réseaux de communication du G.S.S.;
- fournir des opérateurs 24 heures par jour;
- établir un petit centre de contrôle des messages, si cela est nécessaire.

Contrôle de police

Ce service représente l'autorité policière locale sur le site. Il est chargé de maintenir la loi et l'ordre dans la région sinistrée. Son rôle consiste notamment à:

- commander et contrôler tous les policiers affectés sur le site ainsi que les opérations de l'équipe d'intervention;
- établir et doter en personnel un Poste de commandement de la police (P.C.P.) faisant partie du Q.G. G.S.S.;
- maintenir la liaison avec le Q.G. de la police par l'intermédiaire du Centre de communications sur le réseau de la police;
- garder le contact avec le Chef de police ou son suppléant au Centre des opérations d'urgence;
- aider le G.S.S. à formuler une stratégie globale et un plan d'action coordonné;
- couvrir toutes les questions relatives à la police et faire en sorte que les questions qui exigent des efforts conjoints soient coordonnées par le personnel du G.S.S.;
- tenir un registre de contrôle des opérations policières.

Aux appendices 1 et 2 de l'annexe E, vous trouverez des tableaux de contrôle qui vous aideront à coordonner les opérations policières sur le site.

Contrôle des incendies

Ce service assure la lutte contre les incendies ou la prévention des incendies, ou les deux, et s'occupe des opérations de recherche et de sauvetage sur le site. Son rôle consiste notamment à:

- commander et contrôler toutes les opérations et tous les équipements de lutte contre les incendies sur le site;
- établir et doter en personnel un Poste de commandement du service des incendies (P.C.S.I.) faisant partie du Q.G. - G.S.S.;
- maintenir la liaison avec le répartiteur;
- garder le contact avec le Chef des pompiers ou son suppléant au Centre des opérations d'urgence;
- aider le G.S.S. à formuler une stratégie globale et un plan d'action coordonné;
- couvrir toutes les questions relatives aux opérations de lutte contre les incendies et faire en sorte que les questions qui exigent des efforts conjoints soient coordonnées par le personnel du G.S.S.;
- tenir un registre de contrôle des opérations de lutte contre les incendies.

À l'appendice 3 de l'annexe E, vous trouverez un tableau de contrôle qui vous aidera à coordonner les opérations de lutte contre les incendies sur le site.

Contrôle d'ambulance et de soins médicaux

Le rôle de ce service consiste notamment à :

- commander et contrôler toutes les opérations de l'équipe d'intervention chargée du triage, du traitement et de l'évacuation des victimes;
- établir et doter en personnel un Poste de commandement du service d'ambulance (P.C.S.A.) faisant partie du Q.G. G.S.S.;
- faire le compte des victimes;
- affecter toutes les ambulances à l'évacuation des victimes;
- garder le contact avec les hôpitaux locaux et avec l'agent des services de santé au Centre des opérations d'urgence;
- aider le G.S.S. à formuler une stratégie globale et un plan d'action coordonné;
- couvrir toutes les questions relatives aux opérations médicales et faire en sorte que les questions qui exigent des efforts conjoints soient coordonnées par le personnel du G.S.S.;

- tenir un registre de contrôle des opérations du service d'ambulance.

À l'appendice 4 de l'annexe E, vous trouverez un tableau de contrôle qui vous aidera à coordonner les opérations du service d'ambulance sur le site.

Communications

À toutes les étapes d'une opération d'urgence, surtout au début, les communications sont extrêmement importantes. De bonnes communications doivent être maintenues entre les divers éléments fonctionnels présents sur le site.

- **Communications initiales** : Les communications initiales seront établies par le premier intervenant à parvenir sur le site du sinistre, grâce à la liaison radio de l'organisme auquel il appartient. Il informera le répartiteur de l'étendue du sinistre, de son emplacement et de l'aide requise. Si cela est nécessaire, l'alerte sera alors donnée. Jusqu'à ce qu'un G.S.S. soit nommé et un quartier général établi, toutes les communications destinées au Centre des opérations d'urgence devront passer par l'un des organismes d'intervention.
- **Communications intégrées** : Les communications doivent être gérées au moyen d'un plan de communications intégré et d'un centre de communications établi sur le site et se consacrant uniquement au soutien des opérations d'urgence et des ressources affectées sur le site. Les télécommunications doivent être en langage clair. Aucun code ne doit être utilisé. Les communications radio doivent se limiter aux messages essentiels. Le coordonnateur des communications est chargé de planifier toutes les communications sur le site. Cela inclut les réseaux de transmission radio, les liaisons téléphoniques et les systèmes de sonorisation sur le site, ainsi que les systèmes de transmission par téléphone, radio, hyperfréquences, répéteurs à l'extérieur du site. À l'annexe C, vous trouverez un plan des communications qui illustre ce concept.

Sur le site d'un sinistre de grande envergure, les communications seront normalement organisées comme suit:

Réseau de commandement du G.S.S. (Fréquence 2)	Pour assurer la liaison entre le G.S.S. et les membres de son personnel, les agents de contrôle du site, les chefs des forces opérationnelles et les équipes de spécialistes sur le site.
Réseau particuliers des éléments "Operations" (F.4, F.5, F.6)	Il y en aura plusieurs, établis autour des organismes d'intervention et de soutien, pour contrôler les opérations de leurs équipes d'intervention respectives.
Réseau de l'élément "Logistique" (F.3)	Établie principalement pour contrôler les changements d'affectation des ressources, pour appuyer les demandes de matériel, et pour permettre la transmission de certains autres messages non opérationnels ou de commandement.
Réseau air-sol	Établi si des hélicoptères sont utilisés. Les réseaux réguliers peuvent également être utilisés pour coordonner les communications air-sol.

Liaison avec le C.O.U.
(F.1)

Pour assurer la liaison entre C.O.U. et le G.S.S. afin de maintenir un élément de coordination et de contrôle de l'appui par le C.O.U. au site. Cette liaison sera utile pour expédier les Rapports de Situation (R.A.P.S.I.T.) et les demandes très spéciales. Cette liaison devrait se faire le plus tôt possible par téléphone pour des raisons de sécurité.

Équipement de communications

Un système de communications d'urgence doit assurer les "communications de commandement" pour les principaux agents et organismes participants, et être en mesure de renforcer les systèmes de communications internes de ces organismes. Il doit également être suffisamment souple pour être superposé aux réseaux existants dans les plus brefs délais. La liste d'équipements qui suit est recommandée pour un système de communications de commandement mobile et portatif. Cette liste peut être augmentée ou réduite, selon les besoins.

Idéalement, l'équipement devrait être entreposé et entretenu dans un véhicule des communications de commandement suffisamment gros pour contenir:

- 25 postes radio portatifs V.H.F. de 3 à 5 watts avec piles de rechange, chargeurs rapides et hautparleurs-microphones, avec 10 canaux programmables;
- 5 connecteurs de réseaux téléphoniques de secours;
- 1 émetteur-récepteur S.R.G., B.L.U., 40 canaux;
- 10 fixations magnétiques pour antennes V.H.F., pour augmenter la portée lorsque le véhicule est en marche;
- 2 postes radio H.F. de 2,000 watts avec synthétiseur de fréquences, pouvant fonctionner dans les modes B.L.U. M.D.F. et F.M. entre 1,8 et 30 Mhz;
- 2 groupes électrogènes portatifs de 2,500 watts;
- système de sonorisation;
- mégaphones à main;
- câble d'alimentation de 110 volts.

Plan de communications

Le Coordonnateur des communications doit évaluer les systèmes de communications disponibles sur le site du sinistre et dans les environs, y compris:

- les téléphones;
- les messagers;
- le courrier;

- la radio V.H.F. montée sur véhicule;
- les radioamateurs;
- le système radio S.R.G.

Les facteurs dont il faut tenir compte lors de la formulation d'un plan de communications intégré sont les suivants:

- la zone couverte;
- la capacité;
- la vitesse;
- la sécurité;
- les types de message;
- le délai d'établissement de la communication;
- la main-d'oeuvre;
- le brouillage sur les fréquences utilisées.

LISTE DES ANNEXES

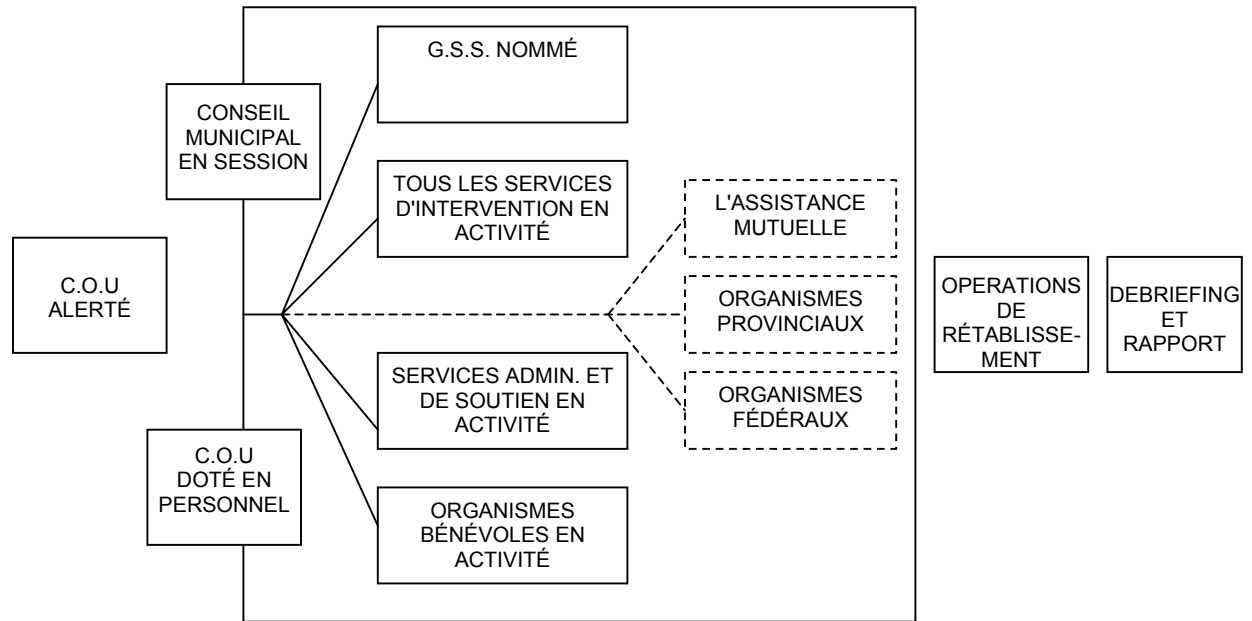
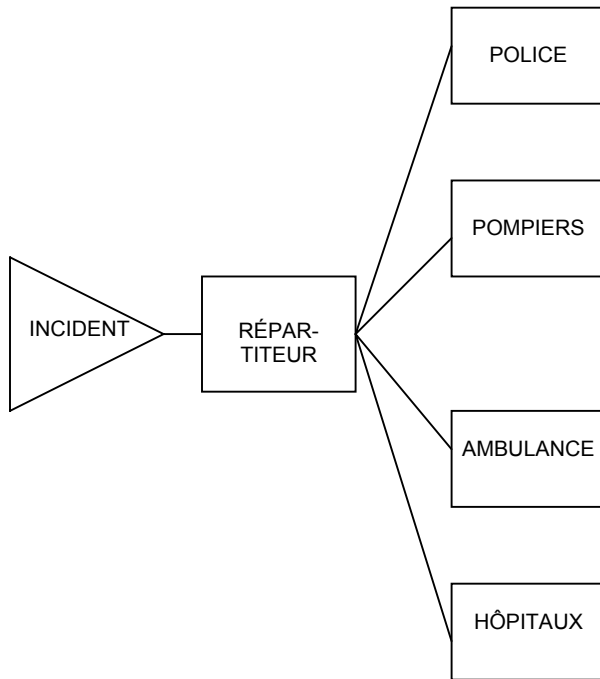
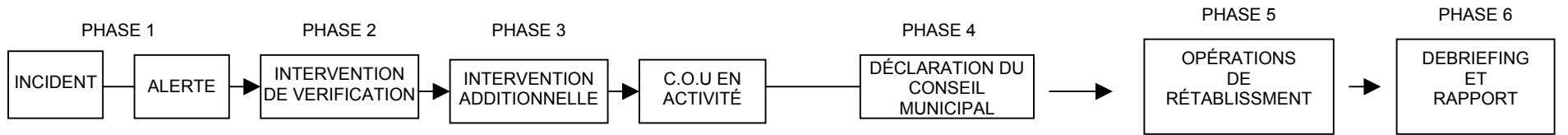
ANNEXE A	Procédure de Déclenchement du Plan d'Urgence de Collègeville
ANNEXE B	Plan du site et de Q.G. - G.S.S.
ANNEXE C	Diagramme de communications
ANNEXE D	Structure organisationnelle initiale
ANNEXE E	Principales responsabilités du personnel du G.S.S.

APPENDICES

Appendices 1 et 2 :	Tableau de contrôle - Service de Police
Appendice 3 :	Tableau de contrôle - Service des incendies
Appendice 4 :	Tableau de contrôle - Service d'ambulance
Appendice 5 :	Tableau de contrôle du coordonnateur

PROCEDURE DE DÉCLENCHEMENT DU PLAN D'URGENCE DE COLLÈGEVILLE

ANNEXE A



TÉLÉ-COMM



P.C.M.



C.O.U.



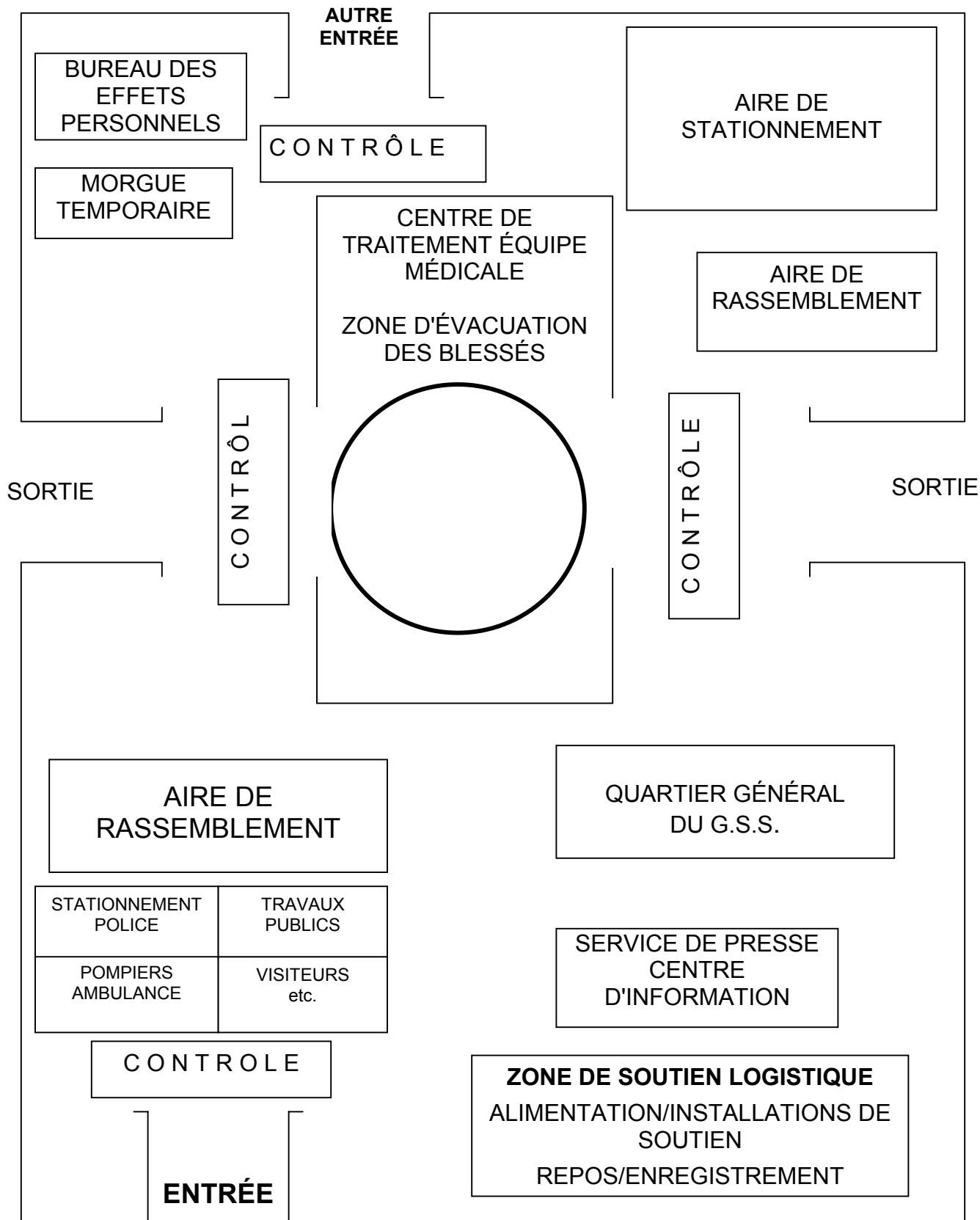
P.C.M.



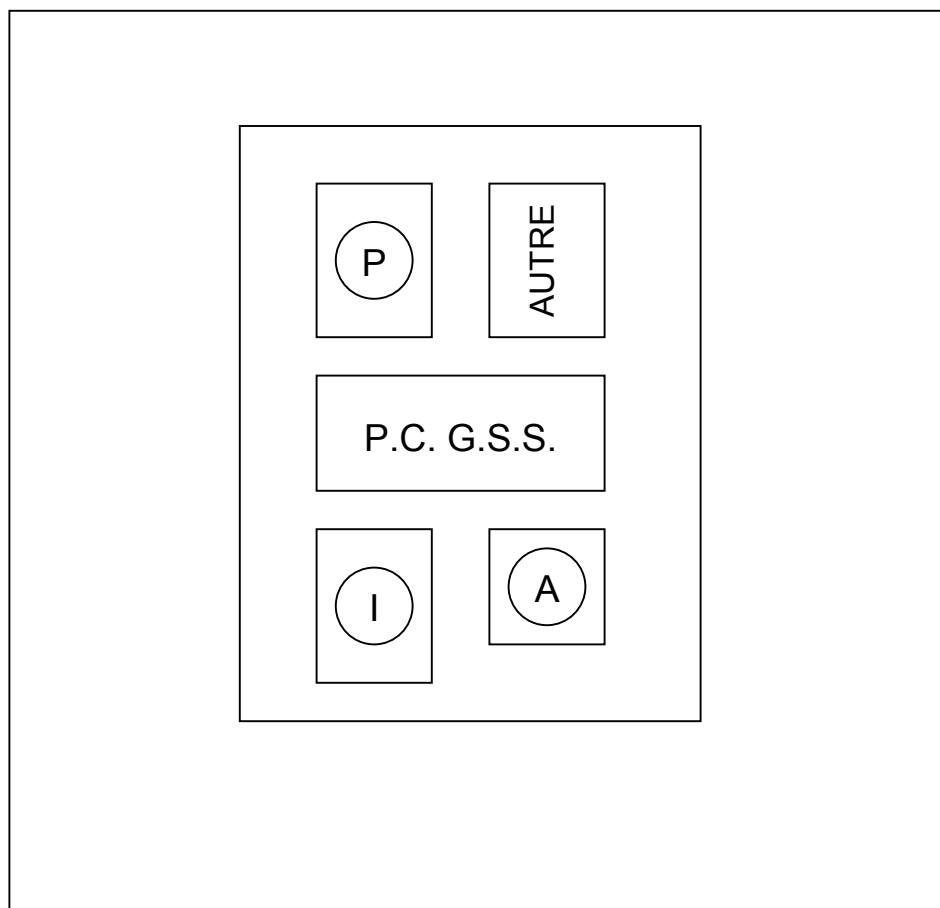
G.S.S - GÉRANT DU SITE DU SINISTRE

PLAN DU SITE ET DU Q.G. - G.S.S.

ANNEXE B



PLAN DU QUARTER GÉNÉRALE DU G.S.S



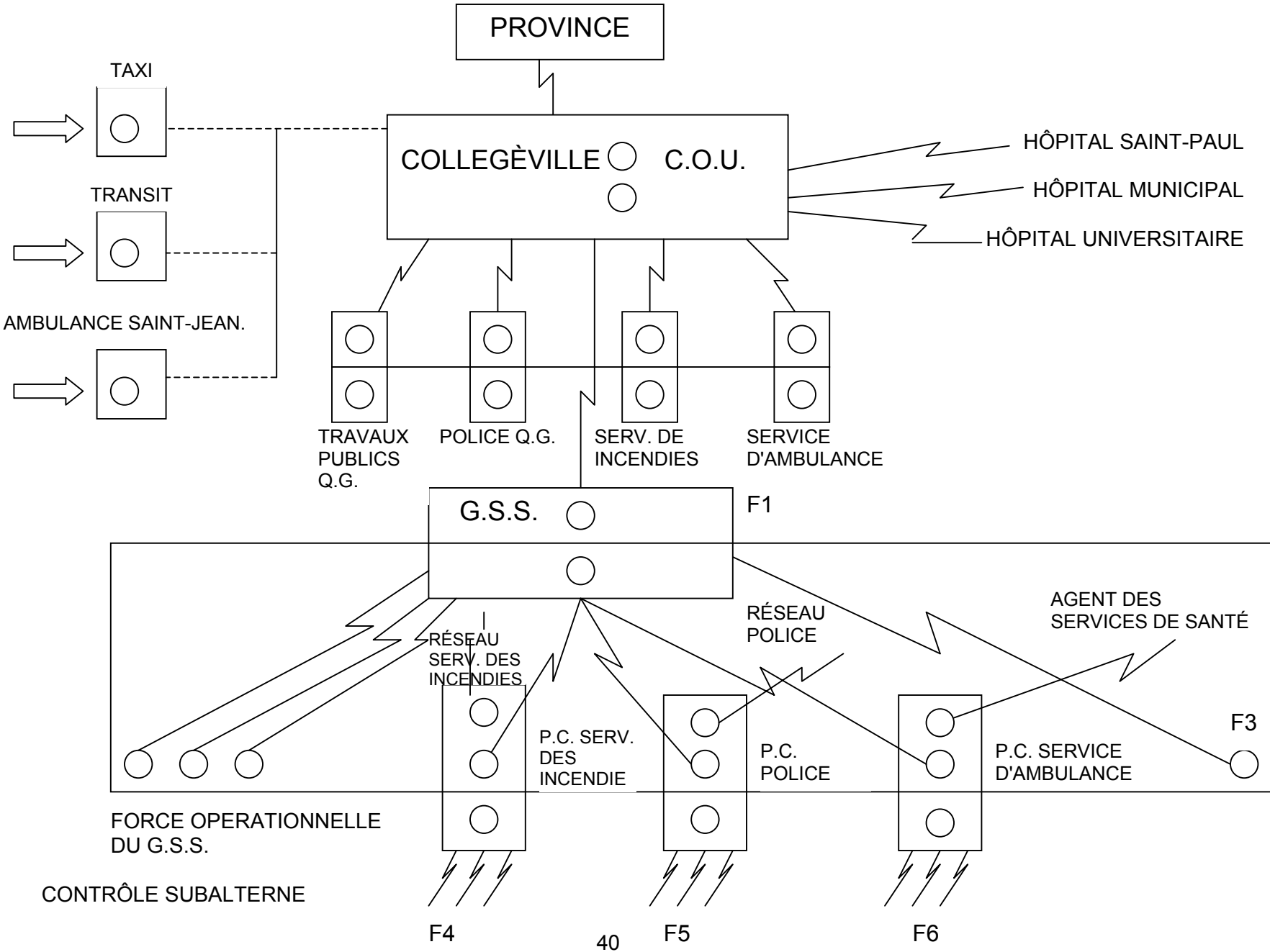
LÉGENDE

P - POSTE DE COMMANDEMENT DE LA POLICE

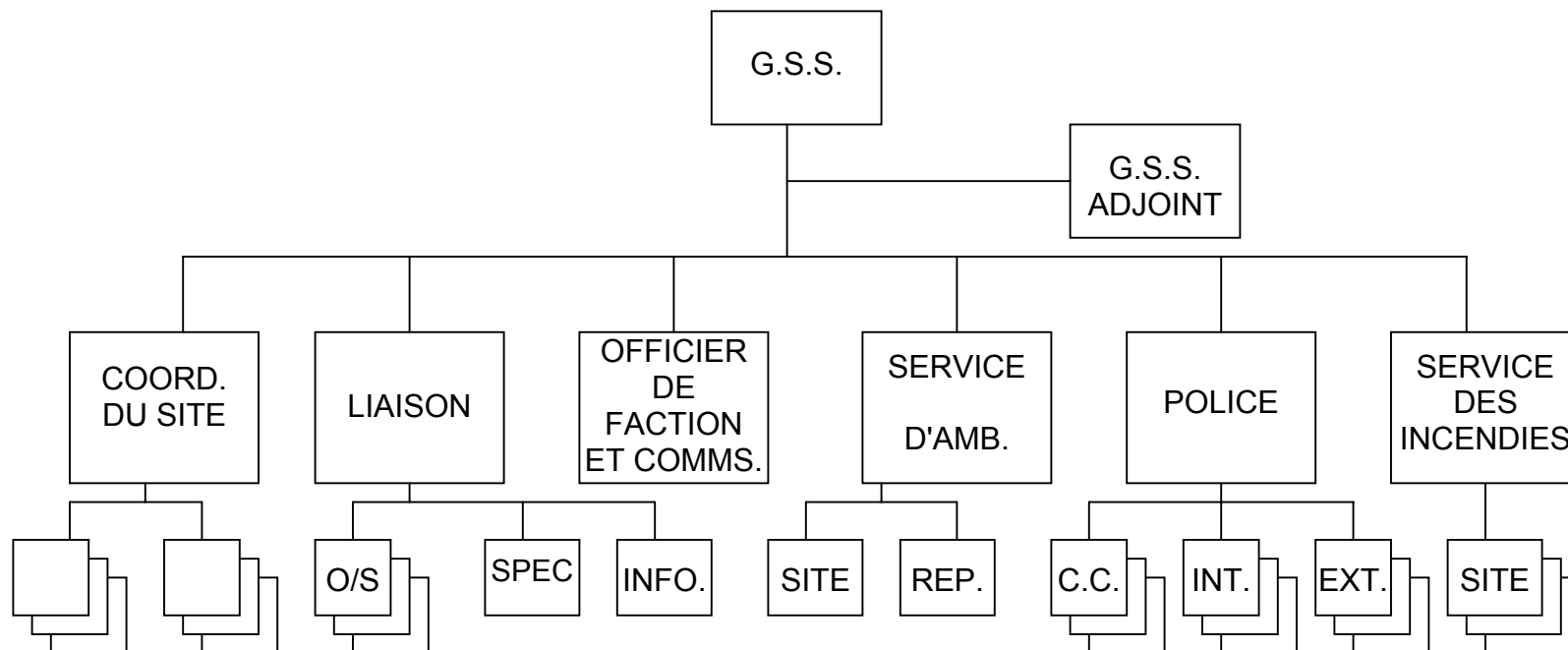
I - POSTE DE COMMANDEMENT DU SERVICE DES INCENDIES

A - POSTE DE COMMANDEMENT DU SERVICE D'AMBULANCE

DIAGRAMME DE COMMUNICATIONS



STRUCTURE ORGANISATIONNELLE INITIALE

Légende

S : Aire de stationnement
 R : Aire de rassemblement
 O/S : Organismes spécialisés
 SPEC : Spécialistes

RÉP : Répartiteur
 C.C. : Contrôle de la circulation
 INT : Périmètre interne
 EXT. : Périmètre externe

PRINCIPALES RESPONSABILITÉS DU PERSONNEL DU G.S.S.

Dans tous les types d'opération d'urgence, les principales responsabilités du personnel du G.S.S. sont les suivantes:

- aider le G.S.S. en coordonnant les activités des organismes d'intervention, des organismes de soutien et des forces opérationnelles sur le site;
- aider le G.S.S. à élaborer une stratégie en évaluant la situation et en produisant un plan d'action;
- évaluer l'étendue des dommages, tracer le plan du site du sinistre et déterminer la marche à suivre. Pour cela, il faut coordonner les activités de toutes les forces de reconnaissance;
- donner des instructions;
- faire des plans à court terme pour les opérations de contrôle du site;
- obtenir les cartes, les photos et les listes essentielles;
- obtenir des ressources additionnelles et spéciales auprès du Centre des opérations d'urgence;
- informer le Centre des opérations d'urgence du taux de consommation du matériel et des fourniture médicales;
- diffuser le plan d'action et les instructions;
- planifier le soutien logistique et informer le Centre des opérations d'urgence des besoins à cet égard;
- obtenir des prévisions météorologiques;
- affecter des ressources aux aires de stationnement et de rassemblement;
- mettre en place une unité, une zone et des ressources de soutien logistique;
- intégrer tous les systèmes de communications dans le plan de communications du G.S.S.
- tenir le Centre des opérations d'urgence au courant de la situation sur le terrain;
- maintenir sur place une réserve de personnel et d'autres ressources;
- contrôler la circulation et l'aménagement global du site.

TABLEAU DE CONTRÔLE - POLICE (1)

G.S.S. BANDE DE FRÉQUENCE

G.S.S. ADJOINT BANDE DE FRÉQUENCE

AGENT DE LIAISON BANDE DE FRÉQUENCE
--

COORD. DU SITE BANDE DE FRÉQUENCE
--

	Unité	Heure	Tâches	Lieu
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

	Unité	Heure	Tâches	Lieu
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				

Ce tableau doit être utilisé pour inscrire les tâches confiées à la police, sauf celles qui concernent le contrôle du périmètre externe. Ces tâches peuvent être liées au stationnement, aux aires de rassemblement, à la morgue, au centre d'information, au contrôle de l'accès à la zone située à l'intérieur du périmètre interne, à l'identification, etc.

TABLEAU DE CONTRÔLE DU PÉRIMÈTRE

NORD						N								
1 2 3 4 5 6	UNITÉ	HEURE	LIEU (POSTE DE GARDE)			7 8 9 10 11 12	UNITÉ	HEURE	LIEU (POSTE DE GARDE)					
37 38 39 40 41 42 43 44	UNITÉ		HEURE		LIEU (POSTE DE GARDE)			13 14 15 16 17 18 19 20	UNITÉ		HEURE		LIEU (POSTE DE GARDE)	
29 30 31 32 33 34 35 36	UNITÉ		HEURE		LIEU (POSTE DE GARDE)			21 22 23 24 25 26 27 28	UNITÉ		HEURE		LIEU (POSTE DE GARDE)	

SUD

TABLEAU DE CONTROLE - SERVICE DES INCENDIES

G.S.S. BANDE DE FRÉQUENCE

G.S.S. ADJOINT BANDE DE FRÉQUENCE

AGENTE DE LIAISON BANDE DE FRÉQUENCE

COORD. DU SITE BANDE DE FRÉQUENCE
--

LIEU DE L'URGENCE					
HEURE DE L'URGENCE			TYPE D'URGENCE		
UNITÉ	HEURE D'ARRIVÉE	TÂCHE	QUADRANT		DEMANDES SPÉCIALES
			SECTEUR/ENDROIT EXPOSÉ		Poste de commandement
			3		G.S.S.
					Évacuation
			B	C	Services publics
					Camion extincteur
		2		4	Nourriture - Boisson
					Combustible
			A	D	
			1		Matières dangereuses
					Ambulance
					Recherche - sauvetage
					Police
					Personnel de secours
NOTES:					

Appendice 4 to Annexe E

TABLEAU DE CONTRÔLE - SERVICE D'AMBULANCE																												
LIEU DE L'URGENCE					HEURE URGENCE SIGNALÉE					TYPE D'URGENCE					NOMBRE ESTIMÉ DE VICTIMES													
Site Principal 1 _____					SITE 1 _____					___ Transport ___ Catastrophe/Naturelle					SITE 1 Graves ___ Légers___ Morts___													
Site Secondaire 2 _____					SITE 2 _____					___ Incendie/Explosion ___ Emeute/Terrorisme					SITE 2 Graves ___ Légers___ Morts___													
Site Secondaire 3 _____					SITE 3 _____					___ Accident Industriel ___ Autre					SITE 3 Graves ___ Légers___ Morts___													
COMMUNICATIONS					CAPACITÉ D'ACCUEIL DES HÔPITAUX					SITUATION DES VÉHICULES																		
CODE	HÔPITAL	A L T	P A C T	E M S	CODE ROUGE		CODE JAUNE		CODE VERT		CODE NOIR	TOTAL	VÉH NO	À DESTINATION DU SITE			EN PROVENANCE DU SITE											
					ENV	CAP	ENV	CAP	ENV	CAP				Site No	Envoyé	Arr.	DEST HOSP	PATIENTS TRANSP.				ARR HOS						
UN	UNIV.																											
CT	MUNICIPAL																											
SP	STE-PAUL'S																											
GN	GÉNÉRAL																											
WR	W. REED																											
M	MORGUE				X X	X X	X X	X X	X X	X X																		
SIT. DES UNITÉ SPÉCIALISÉES					GESTION DE L'URGENCE																							
UNITÉ	ENVOYÉ	À(LIEU)	ARRIVÉ		SITE	TÂCHES	LIEU																					
S1					#1	Triage Rass. PC/OR Morgue																						
AP 1						#2	Triage Rass. PC/OR Morgue																					
UPS							#3	Triage Rass. PC/OR Morgue																				
AUTRE																												
SIT. DE L'ÉQUIPE MÉDICALE																												
HÔP.	TEMPS REQUIS	SITE	HEURE D'ARRIVÉE																									
CODES DE CONDITION DES PATIENTS:																												
ROUGE: Urgent/Critique/Danger de mort					VERT: Pas Urgent/Léger/Sur pied																							
JAUNE: Grave					NOIR: Mort																							
												INSTRUCTIONS																
												1. Inscrire l'heure plutôt qu'un "X" pour indiquer que l'action a été exécutée.																
												2. Utiliser des codes pour indiquer le lieu.																
												3. Remplir au crayon afin de pouvoir mettre les données à jour lorsque la situation change																
												ABBRÉVIATIONS																
												ALT - Alerte					CAP - Capacité											
												PU ACT - Plan d'urgence en activité					SIT - Situation											
												EMS - Équipe médicale sur le site					RASS - Rassemblement											
												ENV - Envoyé					OR - Officer Responsible											
												ARRV - Arrivé					S - Unité de soutien											
												PC - Poste de commandement					AP - unité d'approvisionnement											
												UPS - Unité des premiers soins																

TABLEAU DE CONTRÔLE DU COORDINATEUR

G.S.S.	G.S.S. ADJOINT	COORD. DU SITE	COMM./OFFICER DE FACTION	AGENT DE LIAISON	AGENT DE CONTRÔLE POLICE INCENDIES D'AMBULANCE
--------	----------------	----------------	--------------------------	------------------	--

POLICE

SERV. DES INCENDIES

SERV. D'AMBULANCE

AUTRE

UNITÉ	HEURE D'ARRIVÉ	HEURE DE DÉPART	UNITÉ	HEURE D'ARRIVÉ	HEURE DE DÉPART	UNITÉ	HEURE D'ARRIVÉ	HEURE DE DÉPART	UNITÉ	HEURE D'ARRIVÉ	HEURE DE DÉPART