



**Province du  
Nouveau-Brunswick**

**Plan municipal d'intervention  
d'urgence**

**Organisation des mesures d'urgence du  
Nouveau-Brunswick**



Avril 2008  
ISBN 1-55048-228-9



## Table des matières

---

Table des matières	3
Introduction	6
Déclaration de convention	7

---

### **Plan municipal d'intervention d'urgence** **Partie I : Plan de base**

---

1.	Généralités	8
2.	But	8
3.	<b>Définitions</b>	8
3.1	Situation d'urgence	
3.2	Sinistre	
3.3	Plan de mesures d'urgence	
4.	Dispositions habilitantes	8
5.	Direction et contrôle	8
6.	Mise en oeuvre	8
7.	Centre des opérations d'urgence (COU)	8
8.	Comité de planification des mesures d'urgence	8
9.	Responsabilités	9
10.	<b>Alerte</b>	
10.1	Alerte initiale	10
10.2	Étapes de l'alerte et rassemblement	10
10.3	Alerte des services de police ou d'incendie	10
10.4	Procédure d'alerte	10
11.	Chaîne téléphonique	11
12.	Organigramme du centre des opérations d'urgence	12
13.	Municipalités participant aux ententes d'entraide	13

---

### **Plan municipal d'intervention d'urgence** **Partie II : Plans individuels**

---

14.	<b>Service de police</b>	
14.1	Rôle	14
14.2	Responsabilités	14
14.3	Méthode	14

15.	<b>Service d'incendie</b>	
	15.1 Rôle	14
	15.2 Responsabilités	14
	15.3 Méthode	14
<hr/>		
16.	<b>Services des communications d'urgence</b>	
	16.1 Rôle	15
	16.2 Organisation	15
	16.3 Responsabilités	15
	16.4 Méthode	15
	16.5 Alerte et rassemblement	15
	16.6 Instructions permanentes	15
	16.7 Organigramme	16
	16.8 Matériel de radio disponible : type et propriétaires	17
	16.9 Chaîne téléphonique	18
<hr/>		
17.	<b>Service de transport d'urgence</b>	
	17.1 Rôle	19
	17.2 Responsabilités et organisation	19
	17.3 Méthode	19
	17.4 Instructions permanentes	19
	17.5 Organigramme	20
	17.6 Chaîne téléphonique	21
	17.7 Matériel de transport disponible : type et propriétaires	22
<hr/>		
18.	<b>Service des travaux publics</b> ( <i>entretien municipal</i> )	
	18.1 Rôle	23
	18.2 Responsabilités et organisation	23
	18.3 Méthode et instructions permanentes	23
	18.4 Chaîne téléphonique	24
<hr/>		
19.	<b>Services sociaux</b>	
	19.1 Rôle	25
	19.2 Organisation	25
	19.3 Responsabilités	25
	19.4 Méthode	25
	19.5 Instructions permanentes	26
	19.6 Chaîne téléphonique	27
	19.7 Personnel à la disposition du centre d'accueil	28
<hr/>		
20.	<b>Plan complémentaire de la Croix-Rouge canadienne</b> ( <i>Plan complémentaire des services sociaux d'urgence</i> )	
	20.1 Responsabilités	29
	20.2 Chaîne téléphonique	30
	20.3 Ressources	31
<hr/>		

21.	<b>Service de santé d'urgence</b>	
	21.1 Rôle	32
	21.2 Organisation	32
	21.3 Responsabilités	32
	21.4 Méthode	32
	21.5 Instructions permanentes	32
	21.6 Personnel médical et des soins de santé disponible	33
<hr/>		
22.	<b>Plan complémentaire de l'Ambulance Saint-Jean</b>	
	<i>(Plan complémentaire du service de santé d'urgence)</i>	
	22.1 Responsabilités	34
	22.2 Instructions permanentes	34
	22.3 Chaîne téléphonique	35
	22.4 Ressources	36
<hr/>		
23.	<b>Service d'approvisionnement et d'administration</b>	
	23.1 Rôle	37
	23.2 Responsabilités et organisation	37
	23.3 Méthode	37
	23.4 Chaîne téléphonique	38
<hr/>		
24.	<b>Service d'information publique d'urgence</b>	
	24.1 Rôle	39
	24.2 Organisation	39
	24.3 Responsabilités	39
	24.4 Méthode	39
	24.5 Chaîne téléphonique	40
	24.6 Ressources	41

## Introduction

Le plan municipal d'intervention d'urgence comporte deux parties. La partie I présente le plan de base. La partie II, qui comprend les plans individuels, fournit des plans détaillés des divers ministères et organismes qui participent aux opérations de planification d'urgence.

Le présent plan a été dressé en collaboration avec l'Organisation des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick. Tous les représentants municipaux nommés et élus ainsi que les employés qui ont participé au plan doivent connaître leurs responsabilités et leurs tâches dans une situation d'urgence, et être prêts à les assumer. Le succès et l'efficacité du plan dépendent de l'engagement de ces intervenants.

Les organismes fédéraux, provinciaux et bénévoles ayant un rôle à jouer dans la mise en œuvre du plan doivent être prêts à assumer leurs responsabilités. Ils doivent aussi être tenus au courant de toute révision du plan.

Le plan doit être mis à l'essai chaque année, en totalité ou en partie. Nous espérons qu'il ne sera jamais nécessaire de l'utiliser en cas de crises. Néanmoins, la préparation aux situations d'urgence peut réduire les blessures, les pertes de vie et les pertes matérielles en cas de sinistres ou d'urgences.

---

Maire

## Déclaration de convention

### Plan d'intervention d'urgence

de la municipalité de \_\_\_\_\_

approuvé par le comité de l'OMU \_\_\_\_\_  
Président

approuvé par le conseil \_\_\_\_\_  
Secrétaire

\_\_\_\_\_  
Date

# Plan municipal d'intervention d'urgence

## Partie I : Plan de base

### 1. Généralités

La municipalité de \_\_\_\_\_ reconnaît sa responsabilité de planifier pour les urgences en temps de paix qui peuvent menacer la vie, les biens ou l'environnement, dans ses limites ou ailleurs. La municipalité susmentionnée a conclu des ententes d'entraide avec \_\_\_\_\_

—

—

### 2. But

Le présent plan définit les responsabilités et les mesures immédiates qui doivent être prises par les particuliers, les services municipaux et les organismes bénévoles, en cas d'urgence en temps de paix.

### 3. Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent dans l'ensemble du plan :

**3.1 Situation d'urgence :** Désigne un événement réel ou imminent qui, selon la municipalité, exige une action concertée immédiate (*ou l'assujettissement des personnes et des biens à certaines règles*) en vue de protéger la santé, le bien-être de la population, les biens et l'environnement.

**3.2 Sinistre :** Désigne un événement réel ou attendu, notamment une maladie, une épidémie, un incendie, une inondation, une tempête, une explosion, une attaque ennemie, un acte de sabotage ou le dégagement de tout produit qui compromet la santé, la sécurité et le bien-être de la population, ou qui menace la sécurité des biens ou l'environnement.

**3.3 Plan de mesures d'urgence :** Désigne tout plan, programme ou mesure que prépare la municipalité en vue 1) de réduire les effets d'une situation d'urgence ou d'un sinistre, et 2) d'assurer la sauvegarde de la santé ou du bien-être de la population, ainsi que la protection des biens et de l'environnement.

### 4. Dispositions habilitantes

Le présent plan est autorisé en vertu de :

1. la *Loi sur les mesures d'urgence* du Nouveau-Brunswick, daté du \_\_\_\_\_;
2. l'arrêté numéro \_\_\_\_\_ de la municipalité de \_\_\_\_\_, daté du \_\_\_\_\_.

### 5. Direction et contrôle

Le maire et le maire suppléant ont la responsabilité ultime de toutes les opérations mentionnées dans le présent plan.

### 6. Mise en oeuvre

Le présent plan peut être mis en oeuvre en totalité ou en partie par le maire ou le coordonnateur des mesures d'urgence, s'il y a lieu, afin de faire face à une situation d'urgence ou de fournir une aide coordonnée aux municipalités de \_\_\_\_\_

—

—

### 7. Centre des opérations d'urgence (COU)

Toutes les opérations d'urgence et d'intervention en cas de sinistre seront contrôlées et coordonnées à partir du COU, habituellement situé au bureau municipal. Cela s'applique à une intervention de \_\_\_\_\_

—

### 8. Comité de planification des mesures d'urgence

Le comité sera composé des personnes suivantes : (1) coordonnateur des mesures d'urgence municipal qui agit comme surveillant du comité, (2) chefs des services municipaux et (3) représentants du ministère provincial des Services familiaux et communautaires, et des organismes bénévoles.

Le coordonnateur régional de l'Organisation des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick agit comme conseiller.

## 9. Responsabilités

<b>Poste et organisme</b>	<b>Responsabilités</b>
Coordonnateur des mesures d'urgence	<ol style="list-style-type: none"><li>1. coordonne la planification en cas d'urgence;</li><li>2. dirige les opérations à partir du COU;</li><li>3. agit au nom du maire et des conseillers, selon les directives.</li></ol>
Service de transport d'urgence	<ol style="list-style-type: none"><li>1. fournit et contrôle le transport d'urgence.</li></ol>
Service de police	<ol style="list-style-type: none"><li>1. alerte le coordonnateur du COU et l'hôpital;</li><li>2. à moins d'indication contraire, l'agent de police principal sur le lieu de l'incident assume les fonctions du gestionnaire du lieu du sinistre (GLS);</li><li>3. s'occupe des services de police (évacuation, contrôle de la circulation, etc.);</li><li>4. aide les autres services.</li></ol>
Service d'entretien municipal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. débranche et rétablit les services d'utilité publique;</li><li>2. fournit de l'eau pour les urgences, au besoin;</li><li>3. nettoie les débris et les décombres;</li><li>4. aide les autres services.</li></ol>
Service d'incendie	<ol style="list-style-type: none"><li>1. lutte contre les incendies;</li><li>2. effectue des sauvetages dans les bâtiments et les décombres;</li><li>3. aide les autres services comme pour le débranchement ou le rétablissement des services d'utilité publique, au besoin;</li><li>4. fournit de l'eau pour les urgences;</li><li>5. intervient dans les incidents impliquant des produits dangereux.</li></ol>
Service de santé d'urgence	<ol style="list-style-type: none"><li>1. fournit des services de santé d'urgence;</li><li>2. aide les autres services d'urgence;</li><li>3. coordonne les services de santé avec les contreparties régionales et provinciales.</li></ol>
Service de communication d'urgence	<ol style="list-style-type: none"><li>1. établit les communications entre le COU, l'hôpital et le lieu du sinistre;</li><li>2. fournit des téléphonistes et des messagers au COU;</li><li>3. reçoit et envoie les messages à partir du COU;</li><li>4. maintient un ensemble de radios en disponibilité.</li></ol>
Service d'information publique d'urgence	<ol style="list-style-type: none"><li>1. obtient et compile l'information;</li><li>2. diffuse les messages de sécurité publique;</li><li>3. surveille la distribution de l'information.</li></ol>
Services sociaux d'urgence	<ol style="list-style-type: none"><li>1. assurent un hébergement aux évacués;</li><li>2. fournissent des vêtements d'urgence, au besoin;</li><li>3. nourrissent les évacués et les travailleurs d'urgence;</li><li>4. fournissent un service d'inscription et de renseignements;</li><li>5. fournissent des services personnels à ceux qui en ont besoin.</li></ol>

## Poste et organisme

## Responsabilités

Main-d'œuvre d'urgence

1. tient une liste de la main-d'œuvre locale;
2. se charge de l'inscription et de la répartition des bénévoles;
3. fournit des spécialistes, au besoin.

Approvisionnement et administration

1. fournit, répartit et distribue les biens et les services nécessaires;
2. tient des dossiers des achats et des services;
3. régleme les ressources dont il y a pénurie;
4. gère le COU.

## 10. Alerte

### 10.1 Alerte initiale

Quiconque est mis au courant d'une situation d'urgence doit immédiatement communiquer avec l'un ou l'autre des services suivants :

1. service de police local ou GRC, au : \_\_\_\_\_;
2. répartiteur du service d'incendie, au : \_\_\_\_\_.

La population doit être informée périodiquement de ce système au moyen de brochures distribuées par courrier, aux rencontres locales et par les médias.

Les répartiteurs des services de police ou d'incendie déterminent les détails de l'événement et décident si les services municipaux ordinaires peuvent se charger de la situation ou non. Si la situation ne peut être traitée de façon normale, le coordonnateur des services d'urgence ou son adjoint est avisé de la situation.

### 10.2 Étapes de l'alerte et rassemblement

Si le coordonnateur ou son adjoint décide que le COU devrait s'occuper de l'incident, une des deux étapes de l'alerte est adoptée.

#### ▪ Alerte totale

Tout le personnel est avisé de l'urgence au moyen de la chaîne téléphonique décrite à la section 11.

#### ▪ Alerte partielle

Seul le personnel requis pour maîtriser l'incident est appelé au COU par le coordonnateur des mesures d'urgence. Les autres peuvent être mis en alerte.

Après avoir été alertés, les chefs des services censés être au COU doivent s'y rendre immédiatement et se présenter au coordonnateur ou à son adjoint. Les chefs des services qui occupent des fonctions ailleurs doivent envoyer un représentant au COU. Le représentant relève alors du coordonnateur ou de son adjoint.

### 10.3 Alerte des services de police ou d'incendie

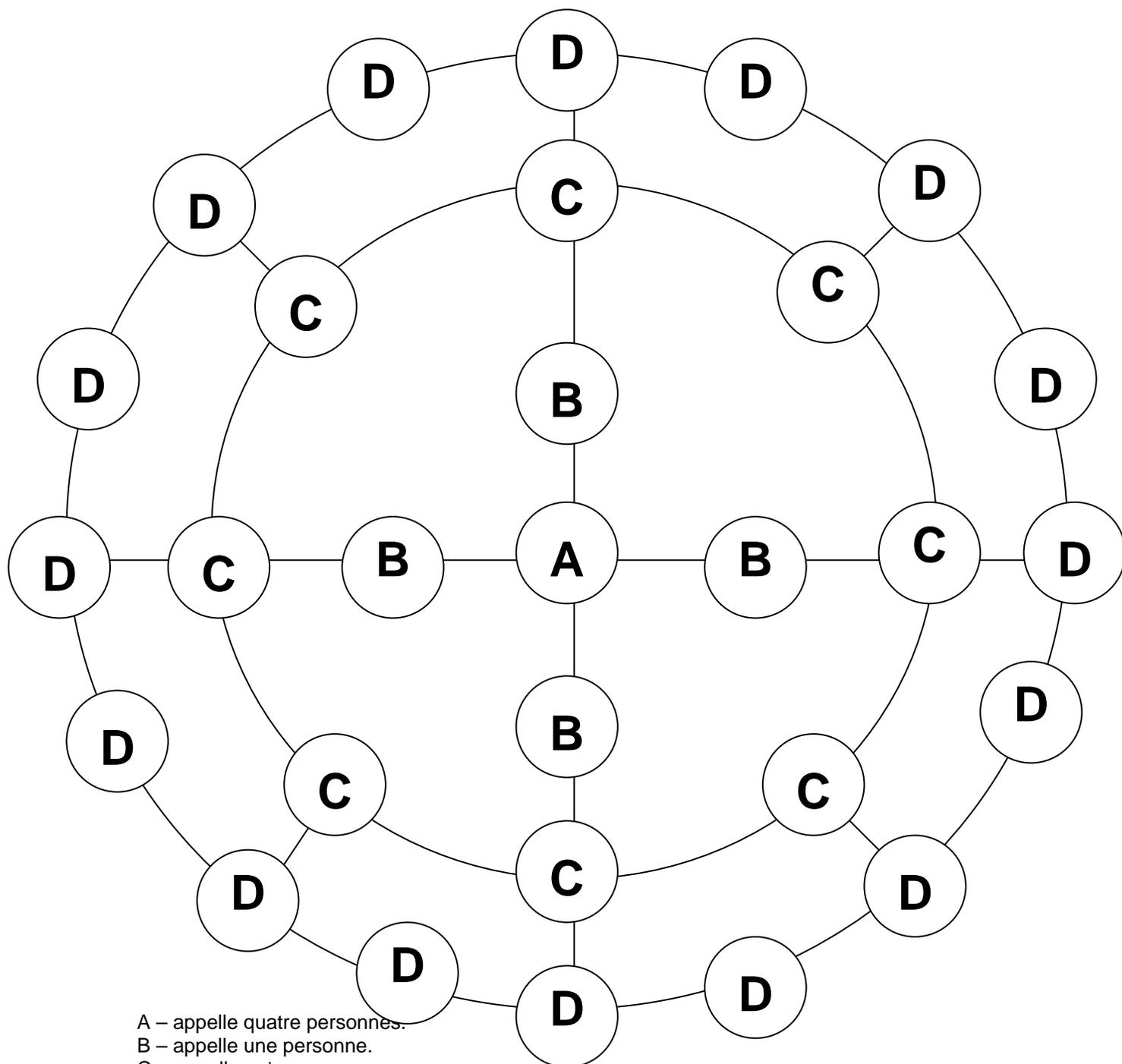
Les services de police et d'incendie ont des systèmes 24 heures sur 24 qui comprennent des mesures d'alerte préétablies. Les systèmes n'entrent pas en conflit avec le plan d'intervention d'urgence et n'ont pas besoin d'être modifiés.

### 10.4 Procédure d'alerte

Si le COU doit être activé en raison d'une situation d'urgence, le personnel est avisé au moyen de la chaîne téléphonique. Après avoir reçu un appel, une personne amorce l'instruction permanente. L'instruction permanente pour chaque service ou organisme est indiquée dans les plans individuels (*partie B du plan municipal d'urgence*).

S'il est impossible de joindre une personne désignée de la chaîne téléphonique, l'appelant doit l'indiquer au coordonnateur des mesures d'urgence après avoir contacté le COU.

## 11. Chaîne téléphonique



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

*Nota : D pourrait appeler trois personnes – ajoutez un autre cercle pour inclure d'autres personnes.*

## 12. Organigramme du COU

Maire et quelques conseillers

### CADRES SUPÉRIEURS

Coordonnateur du COU

Agent des opérations

COU – Personnel de soutien

- Secrétaire principal
- Sténos et commis
- Opérateurs radio
- Messagers
- Rédacteur

### OPÉRATIONS

Police

Transport

Incendie

Travaux publics

Santé

Communications

Agent responsable  
Agent de service

Personnel

Services sociaux  
Agent responsable  
Agent de service

Agent responsable  
Agent de service

### INFORMATION PUBLIQUE

Information publique  
Agent responsable  
Agent de service

**13. Municipalités participant aux ententes d'entraide**

1. Municipalité	Personne-ressource	Titre	Téléphone à domicile	Téléphone au bureau
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**Résumé de l'entraide**

\_\_\_\_\_

—

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. Municipalité	Personne-ressource	Titre	Téléphone à domicile	Téléphone au bureau
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

**Résumé de l'entraide**

\_\_\_\_\_

—

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## **Plan municipal d'intervention d'urgence**

### **Partie II : Plans individuels**

Cette partie du plan municipal d'intervention d'urgence fournit de l'information sur la planification et les opérations aux services et organismes participant au plan. Elle comprend des données sur leurs rôles, leurs responsabilités, leurs instructions permanentes, les méthodes et, s'il y a lieu, la chaîne téléphonique du service.

#### **14. Service de police**

##### **14.1 Rôle**

Le rôle du service de police dans une situation d'urgence est une extension de ses fonctions habituelles. L'agent de police principal sur le lieu du sinistre doit assumer le contrôle de la situation jusqu'à ce qu'il soit remplacé par un agent d'un niveau hiérarchique supérieur.

##### **14.2 Responsabilités**

Le service de police doit :

- a. alerter le coordonnateur du COU et les hôpitaux;
- b. fournir un GLS sur le lieu de l'incident;
- c. fournir les services de police;
- d. aider les autres services.

**14.2.1** Après avoir été avisé d'un incident majeur, le répartiteur appelle immédiatement le chef qui, à son tour, communique avec le coordonnateur du COU. Si l'informateur est inconnu, on envoie une voiture sur les lieux pour vérifier l'information.

**14.2.2** Les radiocommunications doivent être limitées afin d'éviter le regroupement de curieux avant l'établissement d'un périmètre de contrôle autour des lieux.

##### **14.3 Méthode**

Des mesures immédiates sont prises sur les lieux, notamment :

**14.3.1** S'il y a des blessés, demander au quartier général d'alerter l'hôpital pour qu'il envoie des ambulances et du secours médical.

**14.3.2** En cas de décès, aviser le coroner.

**14.3.3** Évaluer la situation et faire rapport

au quartier général le plus tôt possible (si l'incident est grave, le chef nomme un GLS) et établir la communication avec le COU.

**14.3.4** Si l'incident implique un véhicule utilitaire, la police avise le répartiteur du transporteur.

**14.3.5** Si l'incident implique un déversement d'huile, de produits chimiques ou d'autres produits dangereux, signaler l'incident en téléphonant aux organismes responsables (dans les Maritimes, le numéro est 1-800-565-1633) et prendre des mesures préventives jusqu'à l'arrivée des équipes de spécialistes.

#### **15. Service d'incendie**

##### **15.1 Rôle**

En plus du travail de lutte contre les incendies qu'il accomplit normalement, le service d'incendie doit secourir les personnes coincées ou blessées dans des cas d'urgence qui ne comportent pas d'incendie.

##### **15.2 Responsabilités**

Le service d'incendie est chargé de :

- a. lutter contre les incendies;
- b. secourir les personnes coincées dans les bâtiments et les décombres;
- c. prendre des mesures de protection en cas de déversements d'huile et de produits chimiques;
- d. fournir de l'eau pour les urgences;
- e. aider les autres services.

##### **15.3 Méthode**

**15.3.1** Suivre les procédures normales appliquées à une alarme habituelle.

**15.3.2** Après l'alerte d'un incident inhabituel, le chef doit en être automatiquement avisé.

**15.3.3** En cas de déversements d'huile ou de produits chimiques, téléphoner aux organismes responsables et prendre les mesures nécessaires jusqu'à l'arrivée de l'équipe de spécialistes.

## **16. Service des communications d'urgence**

### **16.1 Rôle**

Le service des communications d'urgence offre des services de messagers et de communications d'urgence (sauf pour les services de police et d'incendie) entre le lieu du sinistre et le COU, les hôpitaux et les autres organismes.

### **16.2 Organisation**

Les communications d'urgence sont d'abord établies sur le site, au COU, à l'hôpital et au point de rendez-vous des transports d'urgence (partie 17.3) et par après aux autres endroits, au besoin. Les bénévoles et les opérateurs de radioamateurs fournissent la main-d'œuvre et le matériel d'urgence nécessaires.

La partie 16.7 présente l'organigramme du service des communications d'urgence.

### **16.3 Responsabilités**

Le service des communications d'urgence a les responsabilités suivantes :

- a. établir les communications entre le COU, les hôpitaux et le lieu de l'incident;
- b. fournir des téléphonistes et des messagers au COU;
- c. recevoir et envoyer les messages à partir du COU;
- d. tenir un groupe d'opérateurs radio en alerte.

### **16.4 Méthode**

#### **16.4.1 Téléphones**

Le COU a quatre lignes téléphoniques. Trois de ces lignes ont deux postes chacune tandis que l'autre en a trois, pour un total de neuf lignes. Ce sont les principaux moyens de communication. Au besoin, la compagnie de téléphone installera deux autres lignes au quartier général, sur un préavis de deux heures.

Deux téléphonistes et deux messagers (partie 16.7) se rendent au COU. Ils doivent être remplacés lorsque cela est nécessaire.

#### **16.4.2 Radios**

Toutes les radios mobiles et portatives sont contrôlées depuis une station qui est établie au COU (partie 16.8). Les radios mobiles ou portatives doivent être envoyées à l'hôpital, au point de rassemblement pour le transport d'urgence et au lieu de l'incident.

### **16.5 Alerte et rassemblement**

Les personnes qui participent aux communications d'urgence doivent être retracées et ensuite alertées (partie 16.9) à l'aide de la chaîne téléphonique. Au besoin, des radios plutôt que des téléphones peuvent être utilisées.

### **16.6 Instructions permanentes**

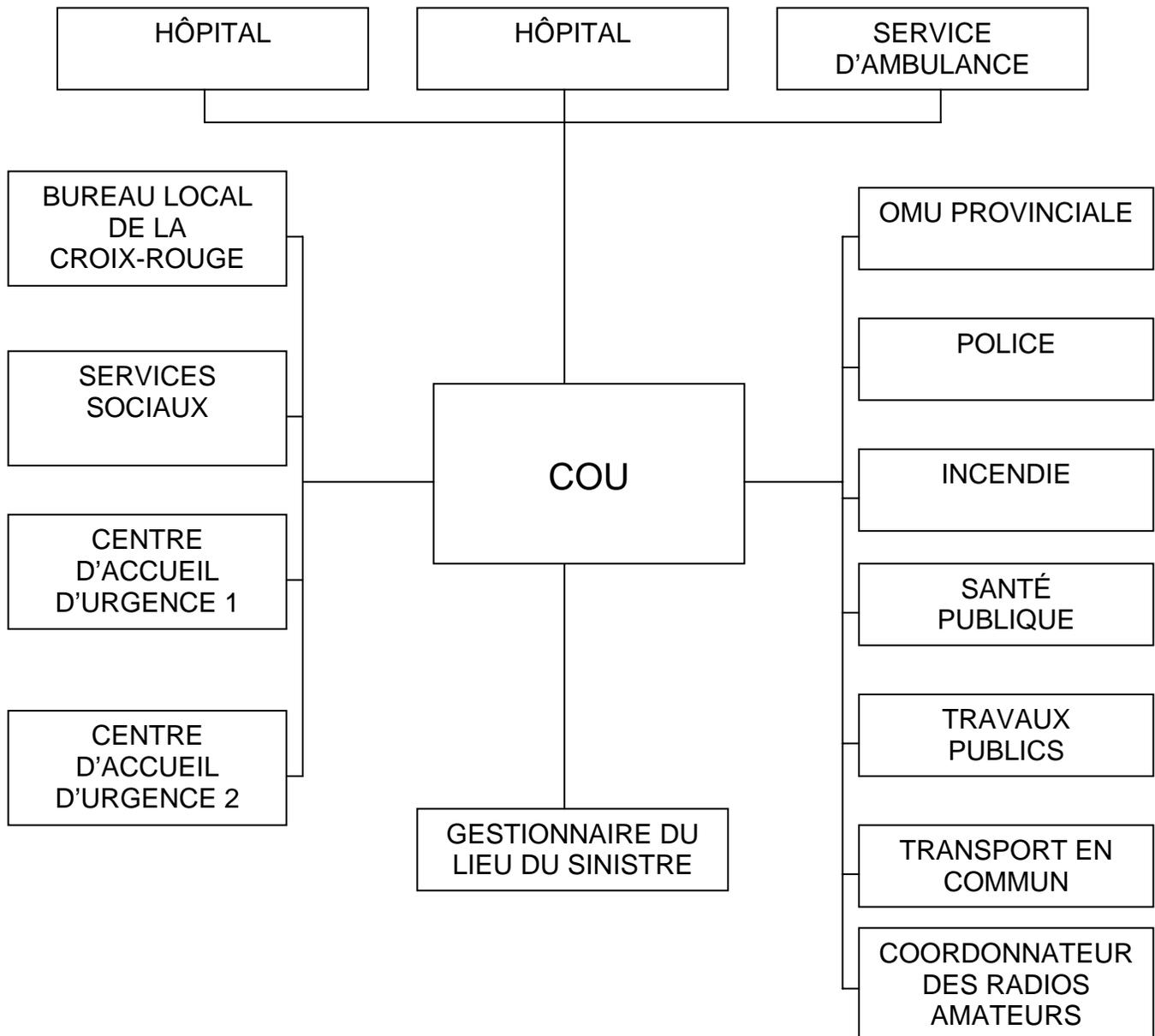
**16.6.1** Une fois alerté, l'agent des communications avise l'agent adjoint des communications et, au besoin, apporte la station radio de base au COU.

**16.6.2** L'agent adjoint des communications alerte les communicateurs et les messagers, et se rend au point de rassemblement pour le transport d'urgence. De là, il communique avec l'agent des communications par radio au COU pour des directives et signale la présence des moyens de transport d'urgence au point de rassemblement.

**16.6.3** Deux communicateurs et deux messagers se rendent au COU et se présentent à l'agent des communications.

**16.6.4** Après avoir été mis au courant de la situation par le coordonnateur, l'agent des communications s'assure qu'il y a des radios à l'hôpital, sur le site de l'incident et à tout endroit où cela peut être nécessaire. Il s'assure également que la communication verbale est maintenue.

## 16.7 Organigramme du service des communications d'urgence





**16.9 Chaîne téléphonique du service des communications d'urgence**

<b>Numéro</b>	<b>Personne-ressource</b>	<b>Téléphone à domicile</b>	<b>Téléphone au bureau</b>

## 17. Service de transport d'urgence

### 17.1 Rôle

Le service de transport d'urgence fournit et contrôle les moyens de transport d'urgence.

### 17.2 Responsabilités et organisation

Ce service doit fournir et contrôler le transport d'urgence, sauf pour les véhicules spécialisés utilisés par les services de police et d'incendie, et les hôpitaux.

La partie 17.5 présente l'organigramme du service de transport d'urgence.

### 17.3 Méthode

**17.3.1** Le premier lieu de rassemblement des véhicules de transport d'urgence est situé :

à

\_\_\_\_\_ ,  
à l'angle de

\_\_\_\_\_ ,  
au terrain de stationnement sur la rue

Si le premier lieu de rassemblement est touché ou autrement inutilisable, le deuxième lieu de rassemblement est situé à :

\_\_\_\_\_ .  
—  
\_\_\_\_\_ .

**17.3.2** La partie 17.6 présente la chaîne téléphonique des bénévoles pour le transport des passagers. La partie 17.7 fournit la liste des personnes-ressources pour d'autre matériel de transport

disponible dans la région.

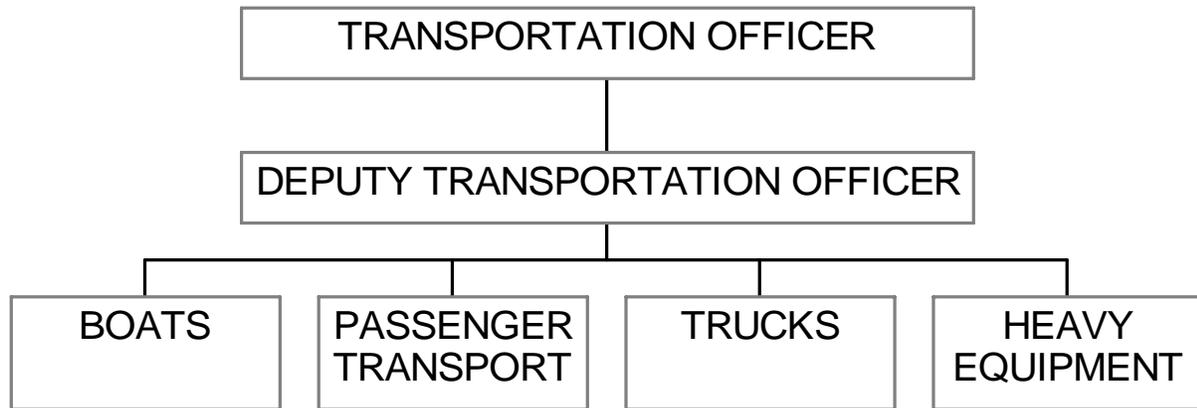
### 17.4 Instructions permanentes

**17.4.1** Une fois alerté, l'agent du transport appelle son adjoint et se rend au COU pour recevoir un aperçu de la situation du coordonnateur.

**17.4.2** L'agent adjoint du transport active la chaîne téléphonique des bénévoles (partie 17.6) et se rend au premier point de rassemblement pour rencontrer l'opérateur de radio mobile envoyé par le service des communications. À l'arrivée de l'opérateur de radio mobile, l'agent adjoint signale au COU par radio qu'il est en poste et indique le nombre de véhicules disponibles.

**17.4.3** Les bénévoles se rendent au premier point de rassemblement à moins qu'on ne leur indique d'aller au deuxième lieu de rassemblement.

## 17.5 Organigramme du service de transport d'urgence



AGENT DU TRANSPORT

AGENT ADJOINT DU TRANSPORT

BATEAUX    TRANSPORT DE PASSAGERS    CAMIONS    MATÉRIEL LOURD



## 17.7 Matériel de transport disponible : type et propriétaires

---

**Bateaux**

---

**Camions**

---

**Matériel lourd**

---

**Transport de passagers**

---

## **18. Service des travaux publics (entretien municipal)**

### **18.1 Rôle**

Le service des travaux publics appuie les opérations d'urgence en fournissant des services d'ingénierie, du matériel et de la main-d'œuvre.

### **18.2 Responsabilités et organisation**

Le service des travaux publics doit :

- a. débrancher et rétablir les services d'utilité publique;
- b. fournir de l'eau pour les urgences;
- c. nettoyer les décombres et les débris;
- d. aider les autres services.

L'organisation du service demeure inchangée par rapport aux opérations normales.

### **18.3 Méthode et instructions permanentes**

**18.3.1** Une fois alerté, l'ingénieur municipal envoie un représentant au COU pour obtenir un aperçu de la situation. Le représentant doit transmettre les demandes d'aide du COU au bureau d'ingénierie.

**18.3.2** Entre-temps, l'ingénieur municipal se rend sur le site de l'incident et détermine l'aide pouvant être apportée par les services d'ingénierie. Après avoir pris les premières dispositions, il se présente au directeur au COU. L'ingénieur se rend ensuite au bureau d'ingénierie pour se préparer à recevoir les demandes de son représentant au COU.

**18.3.3** La chaîne téléphonique du service des travaux publics figure à la partie 18.4.



## 19. Services sociaux

### 19.1 Rôle

Les services sociaux établissent des centres d'accueil pour fournir un hébergement, de la nourriture, des vêtements et des services personnels. Ils organisent aussi un service d'inscription et de renseignements pour les évacués et autres pendant une situation d'urgence.

### 19.2 Organisation

Le ministère des Services familiaux et communautaires fournit le personnel clé et compte grandement sur les bénévoles locaux.

### 19.3 Responsabilités

Les services sociaux sont chargés de :

- a. fournir un hébergement aux évacués;
- b. fournir des vêtements d'urgence;
- c. nourrir les évacués et les travailleurs d'urgence;
- d. fournir un service d'inscription et de renseignements;
- e. fournir des services personnels aux personnes qui en ont besoin.

### 19.4 Méthode

**19.4.1** Il faut être prêt à établir deux centres d'accueil ou plus. Les travailleurs sont alertés (partie 19.6). On leur indique à quel centre ils doivent se rendre.

Centre 1 \_\_\_\_\_

Centre 2 \_\_\_\_\_

**19.4.2** Le gestionnaire des centres d'accueil supervise la mise en place et le fonctionnement des centres. Il est aussi chargé de former et de répartir les équipes mobiles, selon les directives de l'administrateur des services sociaux.

**19.4.3** L'administrateur des services sociaux travaille à partir du COU et est en communication constante avec le gestionnaire des centres d'accueil.

**19.4.4** Cinq services doivent être assurés à partir des centres :

#### 1. Alimentation d'urgence

Surveillant \_\_\_\_\_  
Fournit la nourriture selon les besoins, faisant appel à des bénévoles pour la préparation et le service.

#### 2. Hébergement d'urgence

Surveillant \_\_\_\_\_  
Obtient et répartit les locaux d'hébergement pour les évacués.

#### 3. Vêtements d'urgence

Surveillant \_\_\_\_\_  
L'Armée du Salut fournit des vêtements d'urgence.

#### 4. Inscription et renseignements

Surveillant \_\_\_\_\_  
(Service assuré par la Croix-Rouge)  
Inscrit toutes les personnes qui sont relogées et indique sur demande où elles se trouvent.

#### 5. Services personnels d'urgence

Surveillant \_\_\_\_\_  
Fournit des services personnels qui ne peuvent être offerts par les autres services.

La partie 19.7 fournit de l'information sur tout le personnel qui participe à la prestation de ces cinq services.

L'administrateur travaille avec le gestionnaire du centre pour prendre des dispositions afin de fournir des provisions et des fournitures à tous les services.

## 19.5 Instructions permanentes

**19.5.1** Après avoir reçu une alerte, l'administrateur doit :

- a. alerter le gestionnaire du centre ou son adjoint et l'aviser d'activer le centre (soit centre 1 ou centre 2 selon l'heure ou la journée et les besoins);
- b. se rendre au COU et se présenter au coordonnateur;
- c. établir la communication entre le centre et le COU.

**19.5.2** Le gestionnaire du centre ou son adjoint doit :

- a. continuer la chaîne téléphonique, transmettre l'alerte et indiquer à chaque membre du personnel à quel centre il doit se rendre;
- b. obtenir les clés du centre et s'y rendre afin de commencer à le préparer;
- c. communiquer avec le coordonnateur le plus tôt possible après son arrivée au centre.

**19.5.3** Les surveillants des cinq services doivent téléphoner aux bénévoles au besoin et leur indiquer à quel centre ils doivent se présenter. Les surveillants se rendent ensuite au centre pour y recevoir d'autres directives du gestionnaire du centre.

**19.5.4** La partie 20 fournit de l'information sur le plan de la Croix-Rouge canadienne qui est complémentaire à ce plan individuel.



## 19.7 Personnel à la disposition des services du centre d'accueil

<u>Service</u>	<u>Personne-ressource</u>	<u>Téléphone à domicile</u>	<u>Téléphone au bureau</u>
Nourriture			
Hébergement			
Vêtements			
Inscription et renseignements (Croix-Rouge)			
Services personnels			

## **20. Plan complémentaire de la Croix-Rouge canadienne (plan complémentaire des services sociaux d'urgence)**

### **20.1 Responsabilités**

En cas d'urgence ou de sinistre, le gestionnaire régional de la Société canadienne de la Croix-Rouge, ou son remplaçant, doit assumer les responsabilités suivantes :

- a. activer la chaîne téléphonique de la Société (partie 20.2);
- b. appuyer les opérations en cas d'urgence ou de sinistre;
- c. mettre sur pied un bureau de renseignements (Croix-Rouge) pour répondre aux demandes nationales et internationales;
- d. aider les services communautaires pour l'inscription et les demandes de renseignements aux centres d'accueil;
- e. collaborer aux autres activités des centres d'accueil selon les besoins;
- f. fournir ou solliciter une entraide, selon les besoins.

## 20.2 Chaîne téléphonique de la Société canadienne de la Croix-Rouge

<u>Numéro</u>	<u>Personne-ressource</u>	<u>Téléphone à domicile</u>	<u>Téléphone au bureau</u>
---------------	---------------------------	-----------------------------	----------------------------

Chef du service

_____	_____	_____	_____
Suppléant			

_____	_____	_____	_____
Suppléant			

_____	_____	_____	_____
Suppléant			

_____	_____	_____	_____
Suppléant			

_____	_____	_____	_____
Suppléant			



## 21. Service de santé d'urgence

### 21.1 Rôle

Le service de santé d'urgence fournit les services suivants :

- a. information au public sur les risques pour la santé;
- b. premiers soins, rassemblement et répartition des victimes entre les installations de traitement;
- c. services d'ambulance;
- d. traitement médical d'urgence.

### 21.2 Organisation

Le service de santé d'urgence comprend les bénévoles locaux comme l'Ambulance Saint-Jean et la Croix-Rouge canadienne. Le médecin-hygiéniste régional fournit des conseils médicaux, techniques et de santé publique.

La partie 21.6 donne une liste du personnel médical et des soins de santé participant à ce plan.

L'entente d'entraide prévoit que l'hôpital ou le Programme extra-mural dispenseront d'autres soins de santé au besoin.

### 21.3 Responsabilités

En plus des services énumérés dans la partie 21.1, le service de santé d'urgence doit obtenir des fournitures et du matériel supplémentaires au besoin.

### 21.4 Méthode

**21.4.1** Dans une situation d'urgence, le service de santé d'urgence doit voir à ce que le service de police ou d'incendie ait alerté l'hôpital de la présence de victimes. Il doit aussi aviser les organismes bénévoles

(p. ex. l'Ambulance Saint-Jean) de l'incident.

**21.4.2** Il faut assurer une communication continue avec l'hôpital pour demeurer au courant du nombre de blessés et de la gravité des blessures.

**21.4.3** Le service de santé d'urgence doit, par l'entremise du COU, fournir des moyens de transport et de la main-d'œuvre supplémentaire, s'il est nécessaire d'évacuer les patients de l'hôpital (pour faire place aux blessés) ou les personnes des foyers de soins (en raison des risques pour les bâtiments).

**21.4.4** Le service de santé d'urgence doit diffuser tous les bulletins de santé nécessaires à partir du COU.

### 21.5 Instructions permanentes

Après avoir été alerté, le représentant du service de santé d'urgence doit :

- a. se rendre immédiatement au COU;
- b. voir à ce que l'hôpital ait été avisé;
- c. aviser l'Ambulance Saint-Jean, s'il y a lieu (la partie 22 fournit de l'information sur le plan de l'Ambulance Saint-Jean qui est complémentaire à ce plan individuel);
- d. demeurer au COU pour fournir un soutien en matière de santé d'urgence.

## 21.6 Personnel médical et des soins de santé disponible

Médecins \_\_\_\_\_ Téléphone à domicile \_\_\_\_\_ Téléphone au bureau \_\_\_\_\_

Infirmiers-hygiénistes et infirmières-hygiéniste \_\_\_\_\_

Pharmacies \_\_\_\_\_

## **22. Plan complémentaire de l'Ambulance Saint-Jean (plan complémentaire du service de santé d'urgence)**

### **22.1 Responsabilités**

Le directeur de l'Ambulance Saint-Jean ou son adjoint exerce les responsabilités suivantes pendant une urgence ou un sinistre :

- a. activer la chaîne téléphonique de la division;
- b. participer aux opérations d'urgence ou en cas de sinistre;
- c. dispenser les premiers soins;
- d. dispenser des soins aux enfants aux centres d'accueil;

- e. mettre sur pied des postes de premiers soins dans les centres d'accueil, selon les besoins;
- f. collaborer à l'évacuation des victimes dans les véhicules;
- g. fournir ou demander une aide mutuelle, au besoin.

### **22.2 Instructions permanentes**

Après avoir reçu l'alerte d'urgence, le directeur doit :

1. activer la chaîne téléphonique de la division (partie 22.3);
2. se rendre au COU;
3. activer le plan d'urgence de la division;
4. coordonner l'intervention de la division avec celle du médecin-hygiéniste.

### 22.3 Chaîne téléphonique d'urgence de l'Ambulance Saint-Jean

<u>Numéro</u>	<u>Personne-ressource</u>	<u>Téléphone à domicile</u>	<u>Téléphone au bureau</u>
	<b>Chef du service</b>		
	Suppléant		
	Suppléant		
	Suppléant		
	Suppléant		
	Suppléant		



## **23. Service d'approvisionnement et d'administration**

### **23.1 Rôle**

Le service d'approvisionnement et d'administration a les responsabilités suivantes :

- a. répondre aux besoins administratifs du COU et de son personnel pendant la situation d'urgence et collaborer à la remise en état après l'urgence;
- b. obtenir et répartir les produits et les services requis pour les opérations d'urgence et tenir des dossiers pour la compilation après l'urgence.

### **23.2 Responsabilités et organisation**

Le service d'approvisionnement et d'administration comprend le personnel habituel du bureau de la municipalité, secondé par des employés occasionnels au besoin.

Ses responsabilités sont les suivantes :

- a. obtenir, attribuer et distribuer les produits et services nécessaires ne faisant pas partie des ressources municipales;
- b. tenir des dossiers des achats et des services pour la compilation après l'urgence;
- c. contrôler les ressources dont la quantité est limitée;
- d. gérer le COU.

### **23.3 Méthode**

**23.3.1** Après avoir reçu l'alerte, le gestionnaire municipal se charge du service d'approvisionnement et d'administration. Le personnel est avisé selon la chaîne téléphonique (partie 23.4).

**23.3.2** Un compte distinct temporaire pour les dépenses d'urgence est ouvert, et des dossiers des pièces justificatives sont établis.

**23.3.3** Des dispositions doivent être prises avec les services sociaux pour nourrir le personnel du service d'approvisionnement et d'administration.



## **24. Service d'information publique d'urgence**

### **24.1 Rôle**

Le service d'information publique d'urgence doit :

- a. renseigner la population, avant toute urgence ou tout sinistre, sur les méthodes d'avertissement d'urgence. Fournir de l'information au public par la tenue de rencontres locales et par la distribution de brochures;
- b. pendant une urgence, diffuser des avertissements et des bulletins à la population et à l'administration municipale concernant les risques ou les dangers pour la santé et la sécurité. Répondre aux demandes de renseignements et profiter de l'efficacité des médias;
- c. aider la localité à revenir à la situation normale en donnant de l'information sur les mesures de rétablissement, les services aux sinistrés et les programmes d'aide financière.

### **24.2 Organisation**

**24.2.1** Le service d'information publique est sous la direction de l'agent d'information. Il coordonne et fournit les services à un ou plusieurs des endroits suivants : 1) lieu du sinistre, 2) COU adjacent au centre des médias, 3) bureau du maire ou de la municipalité, qui doit être près du COU.

**24.2.2** Le service peut être fourni au début par une personne (agent d'information) ou par un petit groupe, mais il doit pouvoir être élargi si les circonstances l'exigent.

### **24.3 Responsabilités**

Le service a les responsabilités suivantes :

- a. tenir des exercices périodiques de planification et de formation concernant l'information publique d'urgence;
- b. recueillir les données sur les divers risques en cas d'urgence et offrir des conseils au groupe des opérations sur l'information publique disponible;
- c. alerter la population et les autorités le plus tôt possible après l'apparition d'une situation d'urgence;
- d. préparer des communiqués et des conférences de presse;
- e. répondre aux demandes de renseignements du public et des médias;
- f. surveiller les médias, rectifier les rumeurs et assurer l'efficacité de l'information publique.

### **24.4 Méthode**

**24.4.1** Dès son arrivée au COU, l'agent d'information obtient de l'information des sources pertinentes et prépare un compte rendu de la situation. Le rapport est affiché pour le personnel du COU, est révisé aussi souvent qu'il le faut et sert de base aux communiqués, etc.

**24.4.2** L'information contenue dans le rapport comprend, mais non exclusivement, les éléments suivants : alerte initiale, ordres d'évacuation ou interdiction de sortir, circulation et fermetures de routes, conseils et mesures de précaution en matière de santé, centres d'accueil et demandes de renseignements, nettoyage et rétablissement après l'urgence et services d'aide financière.



