



PLAN MUNICIPAL  
DE SÉCURITÉ CIVILE  
2019



Municipalité de  
Saint-Athanase



**SECTION 8 MAINTIEN DES SERVICES ESSENTIELS  
ET RÉTABLISSEMENT À LA SUITE D'UN  
SINISTRE**

## TABLE DES MATIÈRES

### Section 8 – Maintien des services essentiels et rétablissement à la suite d’un sinistre

8.1	Les services essentiels prioritaires .....	8.4
8.1.1	Les mesures de maintien ou de restauration .....	8.5
8.1.1.1	Les mesures de maintien .....	8.5
8.1.1.2	Les mesures de restauration .....	8.5
8.1.1.3	Les moyens de substitution .....	8.6
	<i>Ressources / Services de sécurité incendie .....</i>	<i>8.7</i>
8.1.2	Les renseignements relatifs aux gestionnaires des services essentiels non municipaux .....	8.8
	<i>Ressources / Les services essentiels non municipaux .....</i>	<i>8.8</i>
	<i>Aide-mémoire / Les services essentiels .....</i>	<i>8.8</i>
8.2	Le rétablissement .....	8.9
8.2.1	Les ressources .....	8.10
8.2.1.1	Le Conseil municipal .....	8.10
8.2.1.2	L’Organisation municipale de sécurité civile (OMSC) .....	8.10
8.2.1.3	Le Coordonnateur municipal de la sécurité civile .....	8.10
8.2.2	Les besoins à combler à la suite d’un sinistre .....	8.11
8.2.2.1	Le Centre de soutien au rétablissement .....	8.12
8.2.2.2	La gestion du programme d’aide financière .....	8.12
8.2.2.3	Les modalités particulières d’organisation à long terme .....	8.13
8.2.3	Le plan de réintégration .....	8.13
	<i>Aide-mémoire / La réintégration – Éléments à considérer .....</i>	<i>8.15</i>



8.2.4	L'information au public .....	8.15
	<i>Aide-mémoire / Programme d'information au public – Réintégration des évacués .....</i>	<i>8.16</i>
	<i>Aide-mémoire / Contenu du message – Réintégration des évacués ...</i>	<i>8.17</i>
8.2.5	Le retour d'expérience .....	8.17
	8.2.5.1 Le débriefage opérationnel .....	8.18
	8.2.5.2 Le rapport de débriefage et le suivi des recommandations .....	8.18
	<i>Aide-mémoire / Le rétablissement .....</i>	<i>8.19</i>

## ANNEXES

Annexe 8.1	Horaire de réintégration
Annexe 8.2	Fiche d'évaluation pour le débriefage opérationnel
Annexe 8.3	Tableau pour le suivi des recommandations lors d'un retour d'expérience

Il est à noter que la planification des mesures destinées au maintien ou à la restauration des services essentiels, ainsi que de celles visant à assurer un rétablissement optimal à la suite de sinistres, constitue un aspect parfois négligé de la préparation municipale. Or, des lacunes à cet égard sont susceptibles d'accroître les conséquences des sinistres et de retarder le retour à la normale.

Cette section présente donc une vue d'ensemble des mesures établies par la municipalité pour maintenir ou restaurer les services essentiels de la collectivité lors d'un sinistre dans le but de favoriser un prompt retour à une vie et à un fonctionnement les plus normaux possible à la suite d'un tel événement.

## **8.1 Les services essentiels prioritaires**

Les services essentiels sont ceux dont la perturbation peut mettre en péril la vie, la sécurité, la santé ou le bien-être économique de la collectivité ou d'une partie de celle-ci.

En raison de leurs fonctions et des besoins auxquels ils répondent, ces services jouent un rôle central dans la vie et le fonctionnement de la communauté. Leur interruption ou leur défaillance peut découler d'un sinistre ou être à l'origine de celui-ci. Considérant les conséquences graves que l'indisponibilité prolongée des services essentiels est susceptible de provoquer, il importe pour la municipalité de prévoir des mesures destinées à assurer leur maintien lors de sinistres ou à limiter la durée de leur interruption.

Cette préoccupation d'assurer la protection et le maintien des services essentiels s'inscrit dans le cadre d'une démarche permanente de continuité des activités établie en complémentarité avec les autres mesures de gestion des risques de sinistre mises en place par la municipalité. Dans le contexte de l'établissement par la municipalité d'une préparation générale aux sinistres, la démarche effectuée consiste d'abord à identifier les services municipaux jugés essentiels et à déterminer ceux qui devraient être traités en priorité.



Les services essentiels assumés par la municipalité couvrent principalement :

- la sécurité incendie;
- la police;
- le système d'appels d'urgence 9-1-1;
- la voirie et le réseau routier;
- la collecte des ordures;
- l'information publique.

### **8.1.1 Les mesures de maintien ou de restauration**

Pour combler les besoins primaires de la communauté et assurer la continuité des services essentiels prioritaires déterminés par la municipalité, trois grandes catégories de mesures sont établies. Il s'agit des mesures visant à :

- maintenir les services essentiels;
- assurer rapidement leur restauration en cas d'interruption ou de défaillance;
- mettre en place des moyens de substitution pour pallier les besoins critiques ne pouvant être comblés autrement.

#### **8.1.1.1 Les mesures de maintien**

Ces mesures visent à assurer le maintien des services essentiels à un niveau de service minimal acceptable sur les plans de la sécurité, de la santé et du bien-être économique de la collectivité. Les services ainsi préservés peuvent être légèrement perturbés, mais ils ne subissent pas d'interruption significative.

#### **8.1.1.2 Les mesures de restauration**

Ces mesures ont pour but de remettre en état les services essentiels qui ont subi une interruption ou qui connaissent des défaillances, et ce, dans un délai acceptable sur les plans de la sécurité, de la santé et du bien-être économique de la collectivité.

### 8.1.1.3 Les moyens de substitution

Lorsque les services essentiels prioritaires subissent une interruption et qu'ils ne peuvent être restaurés dans un délai acceptable, des moyens de substitution peuvent être mis en œuvre afin de combler les besoins primaires des bénéficiaires de ces services. Il s'agit alors d'établir des moyens qui, bien que différents de ceux couramment utilisés, permettent d'assurer la continuité du service, à tout le moins de façon minimale.

Ceux-ci n'offrent généralement pas la même efficacité et ne couvrent pas tous les aspects des moyens courants, mais ils permettent néanmoins de répondre aux besoins élémentaires. Dans le contexte d'une préparation générale aux sinistres, la municipalité accorde une attention particulière à la mise en place de moyens de substitution pour les services essentiels municipaux prioritaires qui répondent à des besoins primaires de la communauté et qui sont susceptibles d'être interrompus ou perturbés lors de la manifestation de plusieurs types d'aléas ou catégories de sinistres.

Pour leur part, les mesures de maintien ou de restauration, définies ci-dessus, sont généralement déterminées à la suite d'une appréciation des risques et sont adaptées aux types de défaillance qui peuvent survenir. À titre d'exemples de moyens de substitution, la municipalité peut prévoir pallier :

- l'indisponibilité de son service de sécurité incendie par l'utilisation de services de sécurité incendie d'autres municipalités;
- la fermeture d'un tronçon routier important par l'établissement d'un itinéraire de détour ou l'utilisation de moyens de transport autres que routiers pour l'acheminement de marchandises essentielles et le déplacement des secours.



## RESSOURCES – Services de sécurité incendie

<b>Principal :</b>	
	<b>Ville de Pohénégamook</b>
	(418) 714-6945
<b>Substituts :</b>	
	<b>Municipalité de Saint-Joseph</b>
	(418) 495-2440, poste 228 / Service de sécurité incendie - KamEst
	<b>Municipalité de Sainte-Hélène</b>
	(418) 492-2312, poste 224
	<b>Ville de Saint-Alexandre</b>
	(418) 495-2440, poste 228 / Service de sécurité incendie – KamEst
	<b>Ville de Rivière-du-Loup</b>
	(418) 862-5901

Par ailleurs, la municipalité doit également considérer que l'interruption ou la défaillance de services essentiels prioritaires relevant d'organisations externes peut aussi avoir des conséquences importantes sur ses propres services essentiels et sur toute sa communauté.

Ces services sont associés notamment aux secteurs de l'électricité, des télécommunications, et des transports des personnes. Bien que la mise en place de mesures de maintien ou de restauration pour ces services ne relève pas de sa responsabilité, la municipalité évalue tout de même les conséquences pouvant être occasionnées, sur son territoire, par l'interruption ou la défaillance des services qui sont les plus cruciaux.

En fonction des conséquences potentielles pouvant être établies, des moyens de substitution peuvent permettre de pallier l'interruption de ces services clés et de combler les besoins de base leur étant associés. Déjà, la réalisation de certaines mesures, abordées dans les sections précédentes, aura permis à la municipalité de faire face notamment à :

- une interruption de l'alimentation électrique sur son territoire en prévoyant l'utilisation de centres de coordination et de services aux personnes sinistrées ou centres d'hébergement temporaire pouvant disposer de génératrices;
- la défaillance d'un moyen de diffusion d'une alerte à la population en prévoyant l'utilisation de plus d'un moyen issu de technologies différentes;

- une panne d'un moyen ou d'un réseau de télécommunications en ayant recours à un autre moyen.

### 8.1.2 Les renseignements relatifs aux gestionnaires des services essentiels non municipaux

Lors d'un sinistre, il est approprié, voire essentiel, pour la municipalité de communiquer avec les gestionnaires des réseaux et infrastructures essentiels publics, parapublics ou privés présents sur son territoire afin de leur transmettre une alerte, d'échanger de l'information ou de coordonner les actions déployées de part et d'autre.

### RESSOURCES – Les services essentiels non municipaux

<b>Hydro-Québec</b>	(418) 318-4708 (confidentiel)
<b>Bell Canada</b>	Groupe Service Client 9-1-1
<b>CAUREQ</b>	(418) 725-7211

### Aide-mémoire Les services essentiels

✓	
	<b>IDENTIFIER</b> les principaux services essentiels fournis par la municipalité et déterminer ceux qui sont considérés comme prioritaires.
	<b>PRÉVOIR</b> des mesures pour maintenir ou restaurer ces services au moment et à la suite d'un sinistre.
	<b>Déterminer</b> les services essentiels relevant d'organisations externes dont l'interruption ou la défaillance peut avoir un impact majeur sur la communauté et établir des moyens de substitution pour combler les besoins primaires auxquels ils répondent.
	<b>DISPOSER</b> du nom et des coordonnées des gestionnaires des services essentiels autres que municipaux offerts sur le territoire municipal.

## 8.2 Le rétablissement



Outre la planification des éléments liés à l'intervention, une préparation générale aux sinistres devrait permettre d'établir les conditions qui favoriseront le rétablissement le plus complet et rapide possible de la collectivité touchée.

Le rétablissement réfère à l'ensemble des décisions et des actions prises à la suite d'un sinistre pour restaurer les conditions sociales, économiques, physiques et environnementales de la collectivité et pour réduire les risques.

Sa durée et sa complexité peuvent dépendre de plusieurs facteurs, dont :

- l'état de préparation de la municipalité en amont du sinistre;
- les conditions qui prévalaient dans le milieu;
- l'étendue des dommages;
- la nature des besoins à combler;
- la disponibilité des ressources;
- la structure organisationnelle en place;
- le contexte politique;
- l'engagement de la communauté.

Le rétablissement requiert des instances municipales la mise en place d'un processus qui permettra de rendre disponibles, dans les meilleurs délais, des informations, des ressources et des services spécialisés aux individus, aux familles et à la communauté devant favoriser un retour le plus rapide possible à un niveau de fonctionnement adéquat et optimal.

Ce processus devrait entre autres miser sur la coordination des actions et sur la concertation des nombreux intervenants qui y sont engagés, en plus de pouvoir s'adapter aux besoins changeants ou évolutifs des personnes et des populations sinistrées.

Par ailleurs, il devrait également représenter une occasion de tirer des enseignements de la situation ainsi que de réduire les risques de sinistre, notamment par la réalisation de retours d'expérience.

L'OMSC devra donc adopter, à court terme, des mesures temporaires visant à aider dans l'immédiat les sinistrés, en répondant à leurs besoins les plus urgents afin de leur assurer un minimum vital. A cet effet, il devra informer la population des ressources leur assurant ce minimum.

### **8.2.1 Les ressources**

La mise en place d'un plan de rétablissement comporte plusieurs activités impliquant un partage des responsabilités.

### **8.2.1.1 Le Conseil municipal**

C'est au Conseil municipal que toute décision importante se prend.

Ainsi, il est de la responsabilité du Conseil de décider de soumettre aux autorités gouvernementales une demande officielle d'assistance financière. C'est aussi sa responsabilité d'autoriser toutes dépenses imprévues mais nécessaires au bon fonctionnement de la phase de rétablissement.

Le Conseil doit, entre autres, s'assurer que :

- le service d'administration contrôle bien le programme d'assistance si celui-ci a été autorisé par le gouvernement;
- le service d'information de la municipalité diffuse toutes les informations relatives au programme;
- le CMSC et l'OMSC appliquent les directives émises au plan d'urgence et plus particulièrement, au plan de rétablissement.

### **8.2.1.2 L'organisation municipale de sécurité civile (OMSC)**

C'est par l'OMSC que sont mises en pratique les mesures d'intervention et les directives opérationnelles s'appliquant lors de la phase de rétablissement.

### **8.2.1.3 Le coordonnateur municipal de la sécurité civile**

Le maître d'œuvre de l'application et de la coordination du plan est le coordonnateur municipal. Celui-ci agit comme le représentant du maire, auprès du CMSC, et de l'OMSC dont il coordonne les actions.

Il doit s'assurer que :

- chaque décision concernant l'intervention soit appliquée;
- des rapports de situation lui soient fournis régulièrement afin de pouvoir informer le maire et maintenir un haut degré d'efficacité;



- les responsables de mission assument leurs responsabilités;
- un journal des opérations contenant le cheminement des activités et l'application des mesures d'urgence est maintenu.

### **8.2.2 Les besoins à combler à la suite d'un sinistre**

À l'instar de ce qu'il en est pour les mesures d'intervention mises en place, la municipalité doit pouvoir assurer la coordination des mesures ainsi que la concertation des intervenants requis pour combler les besoins associés au rétablissement.

Parmi les besoins découlant des sinistres auxquels la municipalité est susceptible de faire face durant la période de rétablissement, il y a notamment :

- la sécurisation des lieux;
- l'information publique;
- le soutien aux personnes et familles sinistrées;
- la réunion des familles dispersées, le relogement des personnes évacuées à plus long terme, l'assistance pour la préparation des demandes d'aide financière ou réclamations d'assurance, la gestion de l'aide humanitaire et des dons, etc.;
- la levée des mesures de protection;
- la réintégration des personnes évacuées;
- la fin de la mise à l'abri;
- la restauration des services et des fonctions de la municipalité;
- la réalisation d'un bilan de la situation et l'évaluation des dommages;
- le nettoyage, la décontamination et l'enlèvement des débris;
- la démobilisation des intervenants engagés dans l'intervention;
- la mobilisation des intervenants requis pour le rétablissement non engagés dans l'intervention;
- la préparation des dossiers municipaux visant la formulation d'une demande d'aide financière ou d'une réclamation d'assurance;
- la restitution d'archives et de documents essentiels au fonctionnement administratif de la communauté;
- la reconstruction.

Dans la perspective de répondre à ces nombreux besoins, la municipalité prévoit la mise en place d'un **Centre de soutien au rétablissement**. Elle assumera également la gestion du programme général d'aide financière mis en place par le gouvernement.

### **8.2.2.1 Le Centre de soutien au rétablissement**

Le Centre de soutien au rétablissement vise à permettre aux personnes sinistrées d'obtenir, en un seul lieu, des réponses à leurs questions et de combler leurs besoins d'information et de soutien. Il constitue en quelque sorte le prolongement, pour la période du rétablissement, des centres de services aux personnes sinistrées.

Mis en place si nécessaire avec la collaboration de l'ORSC, ce centre réunit, en fonction des enjeux constatés et des besoins, des ressources de divers services municipaux ou de diverses unités, d'organisations communautaires, de ministères ou d'organismes gouvernementaux ou d'entreprises privées (inspecteurs municipaux, urbanistes, bénévoles de la Croix-Rouge canadienne, ressources gouvernementales offrant un soutien pour les demandes d'aide financière, pour la santé, etc.)

### **8.2.2.2 La gestion du programme d'aide financière**

La municipalité entend prendre des dispositions en vue d'assumer entièrement, auprès de ses citoyens sinistrés, la gestion du programme général d'aide financière en cas de sinistre mis en place par le gouvernement.

En misant sur les liens de proximité entre elle et ses citoyens, cette mesure volontaire, que rend possible la *Loi sur la sécurité civile*, est susceptible de faciliter le traitement des demandes d'aide financière des personnes sinistrées.

Pour être appliquée, cette mesure doit cependant faire l'objet d'une entente entre la Municipalité et le MSP.

### **8.2.2.3 Les modalités particulières d'organisation à long terme**



Considérant que le rétablissement à la suite d'un sinistre est susceptible de s'étendre sur plusieurs semaines, voire des mois ou des années dans certains cas, il peut être approprié, pour la municipalité, de prévoir les modalités d'organisation particulières s'inscrivant dans un horizon à plus long terme et par lesquelles les enjeux relatifs à la reconstruction et à l'aménagement du territoire, notamment, seront traités.

Ces modalités peuvent concerner par exemple :

- la désignation de ressources ou la mise en place d'un comité responsable du rétablissement ou plus spécifiquement de la reconstruction (personne responsable, composition du comité, mandat, etc.);
- le passage de la gestion du sinistre de l'OMSC à l'organisation administrative habituelle de la municipalité (à partir de quel moment ou en fonction de quels critères la gestion de la situation devrait-elle passer de l'OMSC à la structure administrative courante?)

Dans le contexte où la municipalité doit, à la fois, assurer son rétablissement et reprendre progressivement ses activités courantes, l'élaboration de ces modalités lui permettra, le moment venu, de disposer des ressources et des moyens nécessaires à la gestion de la situation

### **8.2.3 Le plan de réintégration**

Lorsque, suite à un sinistre, la situation est redevenue normale, la phase de réintégration peut débuter.

La gestion de cette opération est confiée à une structure de prise de décision mise en place afin de fournir une aide aux personnes évacuées. Cette structure, appelée « **Comité de consultation pour la réintégration des personnes évacuées** », comprend :

- le maire;
- un conseiller municipal;
- le coordonnateur municipal;
- un représentant de la DGSC;
- un représentant des ministères impliqués en support (si nécessaire);
- un représentant de la sécurité civile;
- un représentant du CMSC;
- un représentant de la Sûreté du Québec;
- un représentant du Service de sécurité incendie;

- toute autre personne jugée nécessaire (dans certains cas, la consultation d'experts est indispensable pour garantir qu'il n'y a plus de danger et connaître les mesures de sécurité à prendre lors du retour des personnes évacuées.

Ce comité coordonnera, conjointement avec l'OMSC, les travaux du « **Centre de soutien au rétablissement** » établi en vue de la réintégration des personnes évacuées dans leur milieu. C'est le centre de coordination qui verra à appliquer les décisions prises par le Comité de consultation.

Le *Centre de soutien au rétablissement* assume la responsabilité et le contrôle de l'arrivée des évacués et applique les directives du centre de coordination municipal.

La mission *Services aux personnes sinistrées* a la responsabilité de cette opération de réintégration et sera assistée principalement par la mission *Sécurité incendie et Sauvetage*.

La mission *Communication et Information* coordonne l'information au public et assure la diffusion des mesures et procédures à suivre.

Si nécessaire, d'autres services municipaux se joindront à cette opération sur autorisation du Centre de coordination, sur demande de la mission *Services aux personnes sinistrées*.

Toute démarche de réintégration doit être réalisée de façon progressive, en respectant l'architecture du territoire et le niveau de risque. La procédure de réintégration est basée en premier lieu sur la dimension du territoire à réintégrer. Après une étude rapide du territoire, on débutera la réintégration du territoire par la partie dont les voies d'accès sont les plus faciles et qui représente le moins de risques.

Le service de police et la mission *Sécurité incendie et Sauvetage* assureront le contrôle des entrées du territoire, en surveillant la circulation et en veillant sur la sécurité des gens. Un contrôle est nécessaire afin que la réintégration se fasse dans un ordre établi, soit par secteur, dépendant du nombre de personnes et de l'évolution de la situation.

Les personnes âgées, hospitalisées ou handicapées devraient être réintégrées en dernier lieu afin d'éviter tout choc émotif causé par un déploiement de masse.

## Aide-mémoire La réintégration – Éléments à considérer



<input checked="" type="checkbox"/>	<b>S'ASSURER</b> de la sécurité du secteur évacué.
<input type="checkbox"/>	<b>S'ASSURER</b> du rétablissement des services de base essentiels (i.e. électricité) avant d'autoriser la réintégration.
<input type="checkbox"/>	<b>ÉTABLIR</b> les priorités à respecter lors du retour (secteurs, catégorie de population, etc.)
<input type="checkbox"/>	<b>DÉTERMINER</b> les itinéraires de retour (routes, durée du trajet, etc.) et les modes (route, bateau, etc.) et les moyens de transport (véhicules personnels, autobus, etc.)
<input type="checkbox"/>	<b>INVENTORIER</b> les ressources nécessaires (services et personnes responsables, personnel requis, spécialistes, moyens techniques, etc.)
<input type="checkbox"/>	<b>ÉTABLIR</b> l'horaire de réintégration des personnes évacuées.
<input type="checkbox"/>	<b>PRÉPARER</b> et <b>DISTRIBUER</b> les documents de soutien à la réintégration.
<input type="checkbox"/>	<b>PRÉCISER</b> les procédures et les modalités à respecter et les <b>COMMUNIQUER</b> aux intervenants ou citoyens en ce qui a trait, entre autres :
<input type="checkbox"/>	- à l'information des évacués à réintégrer (réunion);
<input type="checkbox"/>	- aux points de contrôle routier;
<input type="checkbox"/>	- aux lieux et heures de la réintégration;
<input type="checkbox"/>	- à la vérification du domicile avec un policier ou pompier (constat);
<input type="checkbox"/>	- aux consignes d'hygiène (aliments), de nettoyage, de sécurité, etc.

Pour faciliter le suivi de la réintégration des personnes évacuées, un « **Horaire de réintégration** » se retrouve à l'Annexe 8.1

### 8.2.3 L'information au public

Les citoyens de la municipalité qui ont été évacués lors du sinistre étant les premiers impliqués, il est important pour eux de connaître les modalités de retour au foyer.

Par exemple, si le retour des évacués se fait durant la saison hivernale, il faut penser à informer les gens sur la réactivation des systèmes de chauffage et d'électricité afin d'éviter des accidents malheureux.

Le programme d'information au public indique les démarches devant être suivies lorsque la décision de réintégrer le ou les secteur(s) a été prise par le centre de coordination.

Aide-mémoire

Programme d'information au public – Réintégration des évacués

Date et heure du début de l'opération	
Secteurs réintégrés : Chemin / Route / Secteur	
Modes de transmission de l'information : bulletins spéciaux; bulletin de nouvelles; journaux.	
Médias : Se référer à la liste des médias énumérés au plan d'urgence secteur information.	
Informations particulières : Lieu du bureau de réintégration Adresse / téléphone Personne responsable	
Informations générales : Selon les directives du centre de coordination.	
Avis de santé publique.	

Pour être efficace, l'encadrement d'une opération de cette envergure doit être soutenu par un réseau de télécommunications bien structuré. L'échange de directives et d'informations rapides étant nécessaire afin de suivre l'évolution de la situation, un ou plusieurs réseaux de télécommunications sont organisés selon les besoins. Ce ou ces réseau(x) de télécommunication(s) est ou sont constitué(s) :

- d'un réseau téléphonique comprenant un bloc de numéros attribués par un fournisseur après entente;
- des réseaux usuels de police, pompiers, services techniques ou autres reliés à une base centrale au centre de coordination;
- de réseaux de soutien provenant de source externe ou constitués par des groupes de radioamateurs VE2, C.B. commerciaux.

Toutes les demandes d'information venant des personnes réintégrées sont dirigées vers le bureau de rétablissement pour être traitées par celui-ci. Toutes les demandes ne pouvant être traitées par le bureau seront dirigées vers le centre de coordination pour prise de décision et réponse. Toutes les demandes d'information ou de directives originaires d'un service municipal en fonction lors de la réintégration sont dirigées vers le centre de coordination pour prise de décision et réponse.



Tout organisme désirant diffuser une information auprès des médias ou du public devra faire valider le contenu du message par le centre de coordination avant de procéder à la diffusion.

Les messages de réintégration adressés au public et aux médias doivent comporter les éléments suivants :

<b>Aide-mémoire</b>	<b>Contenu du message - Réintégration des évacués</b>
Date et heure de la décision de réintégration.	
Date et heure du début de l'opération.	
Secteurs réintégrés : Chemin / Route / Secteur	
Nombre approximatif de personnes à réintégrer.	
Date d'accessibilité des lieux.	
Date et heure prévues de la réintégration.	
Informations particulières : Lieu du bureau de réintégration Adresse / téléphone Personne responsable	
Informations générales : Selon les directives du centre de coordination.	

### **8.2.5 Le retour d'expérience**

Le retour d'expérience consiste en un processus collectif structuré de réflexion qui permet de tirer des enseignements en vue de réduire les risques de sinistre et d'accroître la résilience de la collectivité.

Il peut être mené à la suite de sinistres de toute nature, de situations d'urgence, de la tenue d'exercices préparatoires aux sinistres ou, de façon générale, à la suite de la réalisation de la plupart des activités en sécurité civile.

#### **8.2.5.1 Le débriefage opérationnel**

Dans son ensemble, le retour d'expérience est une démarche qui peut comprendre plusieurs activités (séances de verbalisation, débriefages psychologiques, débriefages opérationnels à chaud, débriefages opérationnels à froid, entrevues, sondages, analyse de documents divers, etc.) Dans le cadre d'une telle démarche, des réflexions peuvent être réalisées sur des aspects spécifiques ou sur des thèmes globaux.

La mise en place de comités de partenaires ou l'établissement d'autres mécanismes sont généralement nécessaires pour effectuer ces activités. Dans le contexte d'une préparation générale aux sinistres, il est opportun d'insister davantage sur le débriefage opérationnel, car c'est au cours de celui-ci que l'efficacité des mesures de préparation en place est évaluée et que des pistes d'amélioration sont suggérées, le cas échéant. Au cours de ce type de débriefage, des renseignements sont recueillis à l'aide d'une fiche d'évaluation sur différents aspects de l'intervention et du rétablissement. Par la suite, ils sont analysés afin de proposer des recommandations.

Pour faciliter le suivi du débriefage opérationnel, une « **Fiche d'évaluation pour le débriefage opérationnel** » se retrouve à l'Annexe 8.2

#### 8.2.5.2 Le rapport de débriefage et le suivi des recommandations

Lorsque l'analyse des informations recueillies est achevée, un rapport de débriefage est rédigé afin d'établir clairement les constats qui s'en dégagent et d'assurer le suivi des recommandations émises. Ce rapport, qui consiste en la « **Fiche d'évaluation pour le débriefage opérationnel** » est déposé aux autorités municipales et transmis, le cas échéant, aux organisations concernées.

Une attention particulière doit être accordée à la mise en œuvre des recommandations, car c'est par celles-ci que la municipalité pourra bonifier ses façons de faire et améliorer sa réponse aux sinistres. À cet effet, un tableau de suivi des recommandations est élaboré et des ressources mandatées pour en assurer le suivi.

Le « **Tableau pour le suivi des recommandations formulées lors d'un retour d'expérience** » se retrouve à l'Annexe 8.3

Ce tableau propose une priorisation des recommandations qui tient compte de leur nature, de leur faisabilité et des ressources disponibles. Il est déposé auprès du conseil



municipal ou d'autres autorités concernées et un suivi devrait être effectué de façon régulière auprès de l'OMSC afin de s'assurer de l'application des recommandations.

#### Aide-mémoire Le rétablissement



	<b>DÉFINIR</b> les mandats devant être assumés par les responsables de mission dans le contexte du rétablissement.
	<b>DÉSIGNER</b> d'autres personnes responsables et prévoir les ressources nécessaires pour répondre aux besoins associés au rétablissement.
	<b>PRÉVOIR</b> des modalités d'organisation particulières au rétablissement à plus long terme.
	<b>MANDATER</b> une personne pour s'assurer de la réalisation des retours d'expérience à la suite de sinistres et du suivi des recommandations émises dans le contexte de ceux-ci.





ANNEXE 8.2



## Fiche d'évaluation pour le débriefage opérationnel

Aspects à examiner	Points forts	Problèmes observés	Recommandations
<b>Alerte et mobilisation des intervenants</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Respect du schéma d'alerte</li> <li>■ Accès aux coordonnées des intervenants et validité de celles-ci (liste de mobilisation municipale)</li> <li>■ Moyens d'alerte utilisés</li> <li>■ Moment du lancement de l'alerte</li> <li>■ Délai de réponse</li> <li>■ Déploiement des ressources</li> </ul>			
<b>Alerte à la population</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Moyens d'alerte utilisés</li> <li>■ Moment du lancement de l'alerte</li> <li>■ Efficacité de l'alerte</li> </ul>			
<b>Mécanismes de coordination</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Coordination municipale (organisation municipale de la sécurité civile)</li> <li>■ Coordination sur le site du sinistre</li> <li>■ Planification des rencontres de coordination</li> <li>■ Participation des intervenants aux rencontres de coordination</li> <li>■ Liaison avec l'organisation régionale de la sécurité civile par l'intermédiaire de la direction régionale de la sécurité civile et de la sécurité incendie</li> </ul>			

SUITE			
Fiche d'évaluation pour le débriefage opérationnel			
Aspects à examiner	Points forts	Problèmes observés	Recommandations
<b>Communications publiques (intervention et rétablissement)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Validation de l'information</li> <li>■ Message véhiculé</li> <li>■ Moyens de diffusion</li> <li>■ Relations avec les médias et gestion des médias</li> <li>■ Atteinte des objectifs visés</li> </ul>			
<b>Circulation de l'information (intervention et rétablissement)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Collecte de l'information</li> <li>■ Validation de l'information</li> <li>■ Transmission de l'information</li> <li>■ Délai de transmission de l'information</li> </ul>			
<b>Centre de coordination</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ouverture et aménagement (organisation physique et matérielle)</li> <li>■ Logistique organisationnelle</li> <li>■ Outils et équipements (informatiques, audiovisuels et de téléphonie)</li> </ul>			



SUITE

## Fiche d'évaluation pour le débriefage opérationnel

Aspects à examiner	Points forts	Problèmes observés	Recommandations
<b>Déploiement des mesures d'intervention</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Délai d'intervention</li><li>■ Opérations d'évacuation ou de mise à l'abri</li><li>■ Services aux personnes sinistrées</li><li>■ Maintien ou restauration des services essentiels</li><li>■ Liaison avec les intervenants municipaux</li><li>■ Liaison avec les spécialistes</li><li>■ Liaison avec les ministères et les organismes gouvernementaux présents sur le site</li><li>■ Liaison avec les fournisseurs de services publics et privés</li><li>■ Mise en place d'un centre des opérations d'urgence sur le site</li></ul>			
<b>Centre de services aux personnes sinistrées</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Ouverture et aménagement (organisation physique et matérielle)</li><li>■ Logistique organisationnelle</li><li>■ Équipements</li></ul>			
<b>Centres d'hébergement temporaire</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Ouverture et aménagement (organisation physique et matérielle)</li><li>■ Logistique organisationnelle</li><li>■ Équipements</li></ul>			

Fiche d'évaluation pour le débriefage opérationnel			
SUIITE			
Aspects à examiner	Points forts	Problèmes observés	Recommandations
<p><b>Rétablissement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sécurisation des lieux</li> <li>■ Levée des mesures de protection</li> <li>■ Restauration des services essentiels</li> <li>■ Bilan et évaluation des dommages</li> <li>■ Nettoyage</li> <li>■ Réintégration</li> <li>■ Centre de soutien au rétablissement</li> </ul>			

