



# **Programme de gestion des mesures d'urgence Plan municipal de mesures d'urgence**

8 décembre 2023

Version 6.2



## Table des matières

Gestion des versions .....	3
Gestion de la mise à jour du Plan municipal de mesures d'urgence.....	4
Sigles.....	6
Partie 1 : Introduction.....	8
Partie 2 : Objet et portée.....	9
Partie 3 : Autorités et renvois.....	10
Partie 4 : Types de situation .....	11
Partie 5 : Système de gestion des incidents .....	12
5.1 Centres de décision .....	12
5.2 Organigramme .....	13
Partie 6 : Rôles et responsabilités .....	16
6.1 Coordonnateur communautaire de la gestion des situations d'urgence.....	16
6.2 Agent d'information sur les situations d'urgence.....	17
6.3 Agent de service de la Ville.....	17
6.4 Agents de service .....	18
6.5 Groupe des activités du Centre des opérations d'urgence .....	19
6.6 Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence .....	19
6.7 Président du Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence .....	22
6.8 Chef du Centre des opérations d'urgence .....	22
6.9 Sous-chef du Centre des opérations d'urgence .....	23
6.10 Commandement.....	23
6.11 Agent de liaison avec le Conseil.....	25
6.12 Personnel du Bureau de gestion des mesures d'urgence .....	25
6.13 Président du conseil .....	26
6.14 Maire et membres du Conseil municipal.....	27
6.15 Urgences liées à la santé publique.....	27
6.16 Documents .....	28

Partie 7 : Risques, interventions et démobilisation .....	29
7.1 Gestion des risques d'entreprise.....	29
7.2 Niveaux d'intensification des interventions .....	30
7.3 Démobilisation .....	31
Partie 8 : Fonctions d'urgences .....	33
Partie 9 : Concept d'opération .....	38
9.1 Procédures opérationnelles des centres de décision.....	38
9.2 Niveaux opérationnels des centres de décision .....	42
9.3 Processus de planification des centres de décision.....	50
9.4 Processus décisionnel .....	55
Partie 10 : Compte rendu après action .....	56
10.1 Séances de débriefage .....	56
10.2 Compte rendu après action .....	56
10.3 Communication des résultats .....	57
Partie 11 : Documents de référence .....	58

## Gestion des versions

Tableau 1 : Chronologie des versions approuvées du document

Date	Numéro de la version	Approbation ou révision
13 avril 2011	4.0	Conseil municipal
4 novembre 2011	4.1	Comité directeur du PGSU
20 décembre 2012	4.2	Comité directeur du PGSU
29 novembre 2013	4.3	Comité directeur du PGSU
28 novembre 2014	4.4	Comité directeur du PGSU
11 décembre 2015	4.5	Comité directeur du PGSU
16 décembre 2016	5.0	Comité directeur du PGSU
8 décembre 2017	5.1	Comité directeur du PGSU
7 décembre 2018	5.2	Comité directeur du PGSU
16 décembre 2019	5.3	Comité directeur du PGSU
18 décembre 2020	5.4	Comité directeur du PGSU
10 décembre 2021	6.0	Comité directeur du PGMU
2 décembre 2022	6.1	Comité directeur du PGMU
8 décembre 2023	6.2	Comité directeur du PGMU

## Approbation du document

« original signé par » \_\_\_\_\_

Beth Gooding, directrice  
Service de sécurité publique

8 décembre 2023

Date

## **Gestion de la mise à jour du Plan municipal de mesures d'urgence**

La présente section définit le processus qui régit l'examen annuel du Plan municipal de mesures d'urgence de la Ville d'Ottawa (le « PMMU ») prévu par la loi, de même que sa mise à jour subséquente.

### **Responsable du plan**

Le Bureau de gestion des mesures d'urgence (BGMU) est responsable du plan, notamment de l'ensemble des révisions, des mises à jour et des examens nécessaires à sa gestion.

Pour assurer la conformité continue de la Ville aux lois applicables, à ses propres politiques et procédures, ainsi qu'aux normes et pratiques exemplaires de gestion des documents, le présent document sera consigné en tant que document municipal officiel dans un répertoire officiel de documents.

### **Révision du plan**

Le PMMU doit être considéré comme un document évolutif, ce qui signifie qu'il peut être révisé en tout temps afin de demeurer durable, exact et applicable. Il fait partie des points permanents à l'ordre du jour des réunions du comité consultatif sur le Programme de gestion des mesures d'urgence (PGMU).

### **Responsabilité des intervenants**

Chaque intervenant du comité consultatif sur le PGMU doit informer le coordonnateur du comité des lacunes du plan ou des modifications qui doivent y être apportées.

### **Modifications mineures**

Des changements mineurs et certaines modifications d'ordre administratif peuvent être faits, lorsque nécessaire. Ces changements et modifications mineurs peuvent inclure des mises à jour, des changements au libellé, des corrections grammaticales et des rectifications de mise en forme.

### **Modifications majeures**

On entend par « modifications majeures » les changements opérationnels qui visent la prestation des services par les secteurs d'activité. Les modifications majeures proposées doivent être élaborées en collaboration avec le comité consultatif sur le PGMU. Leur approbation finale relève toutefois du comité directeur du PGMU.

## **Examen annuel**

Chaque année, le PMMU doit être examiné et approuvé par le comité directeur du PGMU, conformément au *Règlement de gestion des situations d'urgence* et au paragraphe 11(6) du Règlement de l'Ontario 380/04 pris en application de la *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence* (LPCGSU). La version approuvée du plan sera diffusée par le comité consultatif sur le PGMU.

## **Versionnage du plan**

Le BGMU gère les différentes versions du plan.

Pour en savoir plus :

Ville d'Ottawa

Bureau de gestion des mesures d'urgence

110, avenue Laurier Ouest

Ottawa (Ontario) K1P 1J1

613-580-2424, poste 29436

## Sigles

**Tableau 2 : Liste de sigles couramment utilisés dans le domaine de la gestion des situations d'urgence**

Terme	Définition
AISU	Agent d'information sur les situations d'urgence
AS	Agent de service (secteur d'activité)
ASV	Agent de service de la Ville
BGMU	Bureau de gestion des mesures d'urgence
CC	Centre de commandement
CCGSU	Coordonnateur communautaire de la gestion des situations d'urgence
CL	Commandant local
COG	Centre des opérations du gouvernement fédéral
ConOps	Concept of Operations (concept d'opération)
COU	Centre des opérations d'urgence
CPOU	Centre provincial des opérations d'urgence
CRAA	Compte rendu après action
EMAP	Emergency Management Accreditation Program (Programme de certification en mesures d'urgence)
EMIS	Système de gestion de l'information d'urgence
GA-COU	Groupe des activités du Centre des opérations d'urgence
GC-COU	Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence
GMU	Gestion des mesures d'urgence
GSUO	Gestion des situations d'urgence Ontario (provincial)
IDER	Identification des dangers et évaluation des risques
LPCGSU	<i>Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence</i>
PAIU	Plan d'action pour l'intervention d'urgence
PCLI	Poste de commandement du lieu de l'incident
PCZ	Poste de commandement de zone



**Programme de gestion des mesures d'urgence  
Plan municipal de mesures d'urgence**

PGMU	Programme municipal de gestion des mesures d'urgence
PGSU	Programme de gestion des situations d'urgence
PMMU	Plan municipal de mesures d'urgence
SGI	Système de gestion des incidents
SSP	Service de sécurité publique (secteur d'activité relevant de la Direction générale des services de protection et d'urgence)
ToR	Terms of Reference (cadre de référence)

## Partie 1 : Introduction

La *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence* (LPCGSU) prévoit ce qui suit :

3. (1) Chaque municipalité établit un plan de mesures d'urgence régissant la prestation des services nécessaires en situation d'urgence et la marche à suivre par les employés municipaux et autres personnes dans une telle situation, et le conseil municipal adopte le plan par règlement municipal. 2002, chap. 14, par. 5 (1)

La Ville d'Ottawa dispose d'un Programme de gestion des mesures d'urgence (PGMU) complet qui englobe le Plan municipal de mesures d'urgence (PMMU). Ce plan, qui préconise une approche tous risques axée sur les fonctions, s'applique en tout temps puisque ses composantes souples et modulables peuvent être adaptées pour assurer l'efficacité des mesures d'atténuation et de prévention des situations d'urgence, des interventions et des efforts de préparation et de rétablissement dans la région d'Ottawa. Le PMMU est conçu de manière à pouvoir être utilisé par l'ensemble des directions générales, des partenaires et des intervenants de la Ville, que la situation soit prévue ou non. Les directions générales, les partenaires et les intervenants qui ont un rôle à jouer aux termes de ce plan doivent également avoir leurs propres plans et procédures d'urgence officiels et être en mesure d'intervenir.

La Ville d'Ottawa procède à l'identification des dangers et à l'évaluation des risques (IDER) afin de cerner les divers dangers et d'en évaluer les possibles risques. Bien que la Ville d'Ottawa adopte une approche tous risques dans son PGSU, la priorité accordée aux ressources humaines, à l'achat d'équipement, à la formation, aux exercices et aux projets d'atténuation des risques ainsi qu'aux efforts de sensibilisation du public varie selon sa compréhension des vulnérabilités relevées.

## **Partie 2 : Objet et portée**

Le présent plan vise à fournir le cadre nécessaire aux dispositions et aux mesures extraordinaires qui pourraient devoir être prises pour :

Préserver la confiance de la population en :

- assurant la sécurité de tous les intervenants et des personnes touchées par la situation;
- sauvant des vies;
- soignant les malades et les blessés;
- protégeant la santé des personnes touchées par la situation;
- préservant les biens et l'environnement;
- prévenant ou atténuant les pertes économiques et sociales;
- assurant la continuité du gouvernement et des services essentiels.

La portée de ce plan consiste à recenser et à déléguer certaines responsabilités associées à l'atténuation des situations d'urgence, et à l'intervention et au rétablissement lorsque celles-ci surviennent.

### Partie 3 : Autorités et renvois

Le Programme de gestion des situations d'urgence de la Ville d'Ottawa est régi par la *LPCGSU*, L.R.O. 1990, chap. E.9, et ses éléments sont pris en application du *Règlement de gestion des situations d'urgence* de la Ville d'Ottawa.

Le présent plan respecte les lois, les normes et les pratiques exemplaires qui régissent l'évaluation des risques et la gestion des situations d'urgence, notamment ce qui suit :

- la norme CAN/CSA-Z731-F03 (C2009) – Planification des mesures et interventions d'urgence, de l'Association canadienne de normalisation (C2014);
- la norme CAN/CSA-Z1600-17 – Programmes de gestion des urgences et de la continuité de l'Association canadienne de normalisation;
- l'Emergency Management Standard de l'Emergency Management Accreditation Program (EMAP);
- la norme NFPA 1600 : Standard on Disaster/Emergency Management and Business Continuity Programs, 2000, NFPA 2000, de la National Fire Protection Association;
- le Système de gestion des incidents (SGI).

## **Partie 4 : Types de situation**

Une situation renvoie aux ressources de la Ville dédiées à la prévention, à l'atténuation, à la préparation, à l'intervention et au rétablissement. Les définitions qui suivent précisent le terme propre à chaque type de situation.

### **Incident**

Situation qui exige une intervention d'urgence afin de protéger les personnes, les biens, l'environnement, l'économie ou les services.

### **Événement**

Situation planifiée qui exige une intervention extraordinaire afin de protéger les personnes, les biens, l'environnement, l'économie ou les services.

### **Situation d'urgence**

Situation ou situation imminente dangereuse à un point tel qu'elle risquerait de causer un grave préjudice à des personnes ou d'importants dommages à des biens et qui est due aux forces de la nature, à une maladie ou à un autre risque sanitaire, à un accident ou à un acte, qu'il soit intentionnel ou autre.

### **Catastrophe**

Perturbation grave dans le fonctionnement d'une communauté ou d'une société, ayant des conséquences si importantes sur les plans humain, matériel, économique, social ou environnemental que les directions générales, les partenaires ou les intervenants de la Ville ne peuvent les surmonter avec leurs seules ressources. Des efforts considérables peuvent être consentis pour revenir à une situation normale.

## Partie 5 : Système de gestion des incidents

La Ville appuie la mise en place du Système de gestion des incidents (SGI)<sup>1</sup> dans tous ses centres de décision pour la gestion de situations simples ou complexes, prévues ou non.

Le SGI fournit aux communautés et aux organismes un cadre conjoint de communication, de coordination et de collaboration. Le personnel, les installations, le matériel, les procédures et les communications sont donc encadrés par une structure organisationnelle commune.

Cette partie du plan présente brièvement les composantes suivantes du SGI :

- 5.1 Centres de décision
- 5.2 Organigramme

### 5.1 Centres de décision

C'est depuis les centres de décision que sont recueillis, compilés, évalués, consignés et communiqués les renseignements qui servent à la prise de décisions sur la gestion des situations d'urgence. Chaque centre utilise le SGI, c'est-à-dire son organisation fonctionnelle, ses rôles et responsabilités standard, et ses principes. La Ville d'Ottawa compte les centres de décision suivants :

- Poste de commandement du lieu de l'incident : lieu duquel le commandant des opérations sur le lieu de l'incident supervise la gestion de la situation.
- Poste de commandement de zone : lieu duquel le commandant local (CL) dirige le travail de plusieurs commandants des opérations sur le lieu de l'incident. Un tel poste peut être établi en vue d'encadrer le personnel lorsque plusieurs situations se sont produites dans une même zone.
- Centre de commandement du secteur d'activités : lieu duquel on assure le suivi des demandes de ressources, des engagements et des accords de niveau de service, dans le but de gérer la situation et maintenir les activités.
- Centre des opérations d'urgence : entité centrale où sont prises les décisions qui visent à préserver la confiance de la population, en appliquant les principes de

---

<sup>1</sup> La documentation sur le Système de gestion des incidents (SGI) se trouve sur le site Web de Gestion des situations d'urgence Ontario.

gestion de la situation au niveau stratégique, et où l'on assure le maintien des activités des directions générales.

Pour en savoir plus sur la hiérarchie et les responsabilités des centres de décision, voir la partie 9.1.

### **Outils de communication**

Pour que la communication soit efficace, chaque intervenant municipal doit très bien comprendre ses rôles et responsabilités, y compris le rôle joué par sa direction générale ou son secteur d'activité lors d'un incident. Toutes les activités des centres de décision doivent être coordonnées. De plus, la coordination des activités entre les différents centres de décision est primordiale à la réussite de l'intervention et repose sur les protocoles de communication existants. Le Système de gestion de l'information d'urgence (EMIS) est l'outil servant à gérer et à communiquer l'information, qui comprend diverses plateformes. Ce système comprend des fonctions de notification, de suivi, de gestion, de consignation des demandes en ressources et des atouts de ces ressources, de partage d'information et d'affichage de données géospatiales afin d'accélérer la prise de décisions. Il inclut également des activités générales de sensibilisation à la situation et une fonctionnalité standard pour aviser les agents de service et le Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence (GC-COU) que leur participation est requise.

## **5.2 Organigramme**

Le SGI part du principe que dans toutes les situations, il faut assurer certaines fonctions de gestion, quel que soit le nombre de personnes disponibles ou participant aux mesures d'atténuation, d'intervention ou de rétablissement. Ces fonctions sont le commandement, les opérations, la planification, la logistique, et les finances et l'administration.

Selon le cas, le commandant peut mobiliser un agent d'information sur les situations d'urgence et/ou une Section de l'information sur les situations d'urgence.

La figure 1 donne un aperçu de la façon dont les ressources peuvent être organisées dans l'organigramme du SGI quand celui-ci comprend un agent d'information sur les situations d'urgence et d'autres types d'agents.

La figure 2, quant à elle, présente sommairement une structure potentielle de SGI incorporant une Section de l'information sur les situations d'urgence. Quand une telle section est créée, l'agent d'information sur les situations d'urgence peut en tenir le rôle de chef.

Toutes les ressources du SGI sont coordonnées de manière à pouvoir être adaptées et utilisées efficacement avec les autres ressources du système pour réaliser les objectifs communs énoncés dans le plan d'action pour l'intervention d'urgence (PAIU).

**Figure 1 : Organigramme du SGI (comprenant un agent d'information sur les situations d'urgence)**

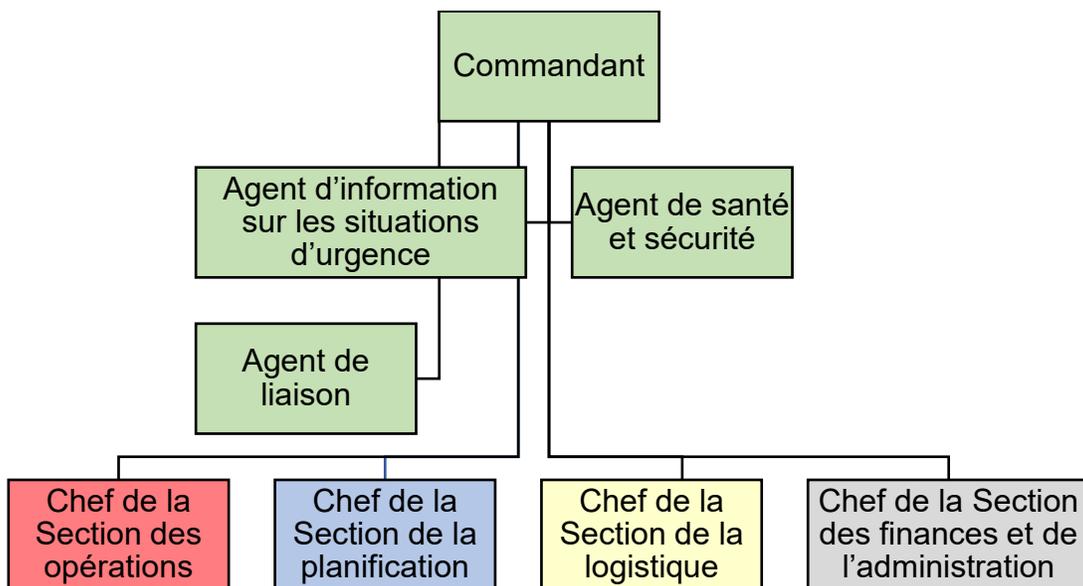
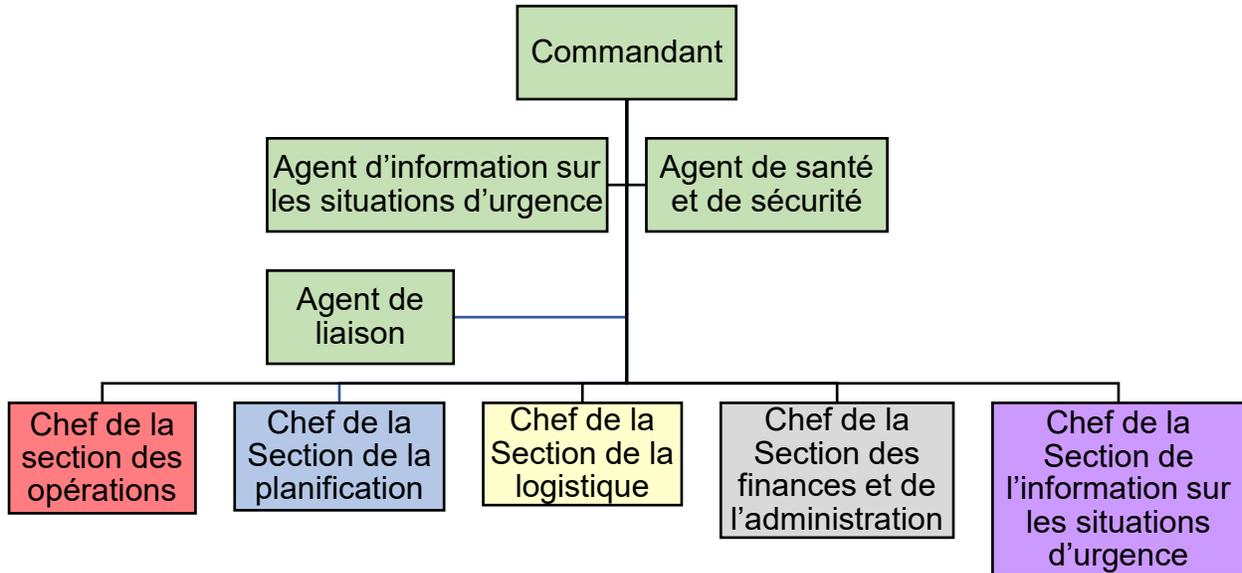


Figure 2 : Organigramme du SGI (comprenant une Section de l'information sur les situations d'urgence)



## Partie 6 : Rôles et responsabilités

Voici les rôles et responsabilités des personnes et des groupes qui participent aux interventions d'urgence :

- 6.1 Coordonnateur communautaire de la gestion des situations d'urgence
- 6.2 Agent d'information sur les situations d'urgence
- 6.3 Agent de service de la ville
- 6.4 Agents de service
- 6.5 Groupe des activités du Centre des opérations d'urgence (GA-COU)
- 6.6 Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence (GC-COU)
- 6.7 Président du Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence
- 6.8 Chef du Centre des opérations d'urgence
- 6.9 Sous-chef du Centre des opérations d'urgence
- 6.10 Commandement
- 6.11 Agent de liaison avec le Conseil
- 6.12 Personnel du Bureau de gestion des mesures d'urgence
- 6.13 Président du Conseil
- 6.14 Élus municipaux
- 6.15 Situations d'urgence liées à la santé publique

### 6.1 Coordonnateur communautaire de la gestion des situations d'urgence

Le Règlement de l'Ontario 380/04, par. 10(1), prévoit ce qui suit : « Chaque municipalité désigne un de ses employés ou un membre du conseil comme coordonnateur de son programme de gestion des situations d'urgence. » Les rôles de coordonnateur communautaire de la gestion des situations d'urgence (CCGSU) principal et suppléant d'Ottawa sont confiés à des membres du Service de sécurité publique (SSP). Le CCGSU est également responsable d'assurer la liaison avec le Centre provincial des opérations d'urgence (CPOU) et Gestion des situations d'urgence Ontario (GSUO).

## 6.2 Agent d'information sur les situations d'urgence

Selon le Règlement de l'Ontario 380/04, pris en application de la *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence* (LPCGSU) :

- Paragraphe 14(1) : « Chaque municipalité désigne un de ses employés pour en être l'agent d'information sur les situations d'urgence. »
- Paragraphe 14(2) : « L'agent d'information sur les situations d'urgence agit en tant qu'agent de liaison principal de la municipalité avec les médias et le public en situation d'urgence. »

Le chef des communications, Information du public et Relations avec les médias, agira comme agent d'information sur les situations d'urgence (AISU), lequel assume notamment les responsabilités suivantes :

- Mettre sur pied le centre d'information sur les situations d'urgence (qui est un endroit où les fonctions de communication d'urgence sont exécutées);
- Surveiller les rapports médiatiques et les médias sociaux;
- Compiler l'information à communiquer;
- Diffuser des renseignements sur les situations d'urgence;
- Propager des renseignements par divers modes de communication;
- Coordonner les séances d'information destinées aux médias;
- Gérer les demandes d'information des médias et du public;
- Nommer des porte-parole;
- Assumer la fonction de chef de la Section de l'information sur les situations d'urgence, ou déléguer ce rôle si nécessaire.

## 6.3 Agent de service de la Ville

Lorsqu'une situation survient, l'agent de service de la Ville (ASV) est le premier point de contact central.

Il a les responsabilités suivantes :

- Être prêt à intervenir en tout temps, jour et nuit.

- Assurer la collaboration, la coordination et la communication avec les agents de service.
- Surveiller et assurer la transmission de renseignements sur la situation.
- Déterminer le degré d'intensification municipale, conformément aux *Lignes directrices sur l'intensification des interventions*.
- Entamer les procédures d'avis municipaux.
- Assumer le rôle de chef initial du Centre des opérations d'urgence.

#### **6.4 Agents de service**

Chaque direction générale de la Ville dispose d'agents de service (AS) en disponibilité qui agissent comme point de contact unique pour leur secteur d'activité et qui assument les responsabilités suivantes :

- Transmettre les renseignements sur la situation qui touchent les secteurs d'activité.
- Informer l'ASV des situations qui répondent ou qui pourraient répondre aux critères des *Lignes directrices sur l'intensification des interventions*.
- Être prêt à intervenir en tout temps, jour et nuit.
- Répondre aux avis de l'ASV sans délai.
- Accuser réception des avis.
- Servir de personne-ressource unique du secteur d'activité pour le compte de l'ASV.
- Suivre le protocole de la direction générale en ce qui concerne la diffusion d'avis à l'équipe de gestion du secteur d'activité.
- Se servir des plans de mesures d'urgence du secteur d'activité comme guide.
- Gérer les ressources pour le compte de son secteur d'activité.
- Assumer le rôle de membre initial du Groupe des activités du Centre des opérations d'urgence (GA-COU).

## **6.5 Groupe des activités du Centre des opérations d'urgence**

L'AS représente son secteur d'activité au sein du Groupe des activités du Centre des opérations d'urgence (GA-COU) jusqu'à ce que le chef du GA-COU établisse une structure officielle de gestion pour l'incident en question. Le GA-COU assure la gestion des répercussions et la continuité des activités municipales, et appuie les centres de commandement.

Le GA-COU doit :

- concrétiser les objectifs du Groupe des activités du Centre des opérations d'urgence (GA-COU);
- assurer la continuité des activités de la Ville;
- prêter assistance aux centres de commandement.

Il a le pouvoir :

- de concevoir et d'appliquer des stratégies pour réaliser les objectifs du GC-COU.

## **6.6 Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence**

Le Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence (GC-COU) est coordonné par le chef du COU. C'est ce dernier qui coordonne les interactions entre le GC-COU et le GA-COU.

Le GC-COU est formé des personnes suivantes :

- le directeur municipal (président);
- le directeur, Bureau du directeur municipal;
- le greffier municipal, Bureau du greffier municipal;
- l'avocat général, Services juridiques;
- le chef des communications, Information du public et Relations avec les médias;
- le directeur général, Services sociaux et communautaires;
- le directeur général, Services de protection et d'urgence (président suppléant);

- le directeur général, chef des finances et trésorier, Finances et Services organisationnels;
- le directeur général, Services d'infrastructure et d'eau;
- le directeur général, Planification, Immobilier et Développement économique;
- le directeur général, Travaux publics;
- le directeur général, Loisirs, Culture et Installations;
- le directeur général, Services de transport en commun;
- le chef, Service des incendies;
- le chef, Service paramédic d'Ottawa;
- le chef, Service de police d'Ottawa;
- le directeur général, Bibliothèque publique d'Ottawa;
- le chef de l'information, Direction générale des finances et des services organisationnels;
- le médecin chef en santé publique, Santé publique Ottawa;
- le directeur, Service de sécurité publique (chef du GC-COU).

Le GC-COU :

- dirige l'intervention et les activités de rétablissement de la Ville en cas d'incident;
- dirige l'élaboration et l'approbation d'un cadre de référence pour tous les groupes ou éléments non standards intégrés – et approuvés – dans la structure de gouvernance pendant les situations d'urgence.

Il a le pouvoir :

- de définir l'orientation stratégique globale et les objectifs pour « préserver la confiance du public »;
- d'approuver l'orientation stratégique;
- de donner des directives concernant les activités d'information de la population;
- d'agir comme porte-parole officiel.

Il ne fait pas appel au SGI, mais une évaluation de la gestion des répercussions et des conséquences est réalisée.

### **Réunions du cycle opérationnel**

Le président du GC-COU et le commandant du COU déterminent la fréquence des réunions du GC-COU selon la situation.

Tous les membres du GC-COU (ou leurs remplaçants) doivent être présents à chaque réunion. Une personne secrétaire sera désignée pour en rédiger le procès-verbal.

Le GC-COU se réunit pour :

- s'informer sur la situation et obtenir des analyses;
- déterminer les répercussions et risques dans l'immédiat;
- fixer les objectifs stratégiques permanents;
- classer en ordre de priorité les objectifs liés à l'intervention de la direction;
- déterminer s'il faut recommander l'état d'urgence;
- cerner les répercussions sur les décisions stratégiques;
- coordonner l'échange d'information avec le maire et les membres du Conseil municipal;
- définir les besoins en matière de communication, de coordination et de gestion des ressources.

Un point d'information écrit (p. ex. un courriel) peut être envisagé au lieu d'une réunion. Cette décision sera prise par le président du GC-COU et/ou le commandant du COU.

### **Obligations légales**

Les membres du GC-COU ou le personnel qui relève d'eux peuvent avoir des obligations légales à remplir, quelle que soit la situation. Le Programme municipal de gestion des mesures d'urgence a mis au point une matrice de délégation des pouvoirs indiquant ces obligations, qui sont définies dans des textes de droit municipaux, provinciaux ou fédéraux. Parmi les lois provinciales qui confèrent à ces personnes des pouvoirs et des responsabilités, on compte entre autres la *Loi de 2001 sur les municipalités*, la *Loi de 1990 sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence*, la *Loi de 1992 sur le code du bâtiment*, la *Loi de 1990 sur la protection et la promotion de la santé* et la *Loi de 1990 sur les services policiers*.

Quand la situation s'accompagne d'une obligation légale, le représentant est tenu par la loi de s'acquitter de celle-ci. On considère généralement comme une infraction le fait de contrecarrer, d'empêcher ou de gêner de quelque manière le respect de cette

obligation. Néanmoins, il faut également tenir compte de l'incidence que le respect d'une obligation légale peut avoir sur les autres fournisseurs de services, même durant des activités normales.

En effet, l'exécution d'une obligation légale lors d'un incident peut avoir d'importantes répercussions sur d'autres fournisseurs de services. S'il y a lieu, une approche concertée avec tous les fournisseurs de services concernés devrait donc être envisagée en pareil cas. Ce type d'approche permet à tous les intervenants d'étudier, de planifier et de coordonner différents aspects de l'exécution prévue.

Lorsqu'il s'acquitte d'une obligation légale, le représentant doit demander conseil à divers intervenants et experts, notamment en obtenant des conseils juridiques si nécessaire. Au chapitre de la gestion des mesures d'urgence, il est donc pertinent qu'il consulte aussi le GC-COU, que le Conseil municipal et la *LPCGSU* reconnaissent comme étant le responsable des interventions d'urgence et de la mise en œuvre du PMMU. Ce dernier confie également des responsabilités précises à diverses directions générales pour assurer la coordination de chaque fonction d'urgence.

### **6.7 Président du Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence**

Le président du Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence (GC-COU) a le pouvoir :

- d'encadrer le GC-COU;
- d'approuver les objectifs du GC-COU;
- de recommander au chef du Conseil de déclarer l'état d'urgence.

### **6.8 Chef du Centre des opérations d'urgence**

Le chef du Centre des opérations d'urgence (COU) assure la gestion des répercussions et la continuité des activités municipales, et appuie les centres de commandement.

Il a le pouvoir :

- d'assumer la responsabilité globale du COU;
- de tenir le Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence (GC-COU) au fait de la situation et de le guider pour gérer les répercussions tout en assurant la continuité des activités (à l'échelle de la ville);
- de faire déterminer des objectifs pour le COU;

- de convoquer des débriefages du GC-COU.
- d'insister pour que tout le personnel du COU remplisse et tienne à jour le registre des activités sur le formulaire 214 du SGI et les autres registres de suivi rattachés à la fonction et qui peuvent être requis. Voir la section 7.15 du registre des activités (formulaire 214 du SGI).

## **6.9 Sous-chef du Centre des opérations d'urgence**

Le sous-chef du Centre des opérations d'urgence (COU) assiste le chef.

Le chef et le sous-chef travaillent ensemble pour veiller à la réalisation opérationnelle des priorités fixées par le Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence (GC-COU).

Le sous-chef du COU a le pouvoir :

- d'exercer les fonctions du chef du COU sur demande;
- d'assumer la responsabilité générale du GA-COU;
- de diriger le GA-COU;
- de veiller à la réalisation des objectifs du COU;
- de convoquer des débriefages du GA-COU;
- d'insister pour que tout le personnel du COU remplisse et tienne à jour le registre des activités sur le formulaire 214 du SGI et les autres registres de suivi rattachés à la fonction et qui peuvent être requis. Voir la section 7.15 du registre des activités (formulaire 214 du SGI).

## **6.10 Commandement**

Le commandement désigne l'acte de diriger, d'ordonner ou de contrôler en vertu d'une autorité législative, réglementaire ou déléguée.

### **Commandant des opérations sur le lieu de l'incident**

Le commandant des opérations sur le lieu de l'incident a l'autorité et la responsabilité générales pour toutes les opérations menées sur le lieu de l'incident, notamment l'élaboration d'objectifs, de stratégies et de tactiques ainsi que l'ordonnancement et la libération des ressources. Il est responsable de transmettre les renseignements sur la situation à son AS.

Lorsque plusieurs endroits sont touchés, le commandant des opérations sur le lieu de l'incident peut appeler un CL. Le CL offre un soutien logistique et administratif au commandant des opérations sur le lieu de l'incident. Il est aussi responsable de transmettre les renseignements sur la situation au Centre des opérations d'urgence.

Le commandant des opérations sur le lieu de l'incident détermine :

- la structure de SGI qui convient;
- le cycle de planification du SGI.

### **Chefs des centres de commandement**

Le chef d'un centre de commandement (CC) est responsable de l'élaboration d'objectifs, de stratégies et de tactiques ainsi que de l'ordonnancement et de la libération des ressources pour son secteur d'activité. C'est lui qui a l'autorité et la responsabilité globales pour les opérations d'intervention et la continuité des activités du secteur.

Le chef d'un CC :

- met en place la structure de SGI qui convient;
- définit un cycle de planification adapté qui peut s'harmoniser avec le cycle du poste de commandement du lieu de l'incident (PCLI) ou de zone (PCZ);
- assure la collaboration, la coordination et la communication avec les AS de leur secteur d'activité et vice versa.

Si un CC n'est pas mobilisé, l'AS du secteur d'activité concerné exerce les fonctions qu'assure habituellement ce type de centre.

N.B. : Il peut y avoir deux (2) cycles de planification distincts : un (1) pour le PCLI ou le PCZ, et un (1) pour la continuité des activités dans l'organisation.

### **Commandant local**

Le commandement sur place est assuré par le CL, qui doit déterminer la stratégie et les priorités globales, affecter les ressources essentielles en fonction des priorités, et veiller à la bonne gestion des situations et au respect des objectifs et des stratégies.

Le CL détermine :

- la structure de SGI qui convient;
- le cycle de planification du SGI.

### **6.11 Agent de liaison avec le Conseil**

Lors d'une mobilisation du COU, l'aide de l'agent de liaison avec le Conseil du Centre des opérations d'urgence pourrait être requise. L'agent assume les responsabilités suivantes :

- Fournir un point de contact unique pour répondre aux demandes des conseillers (afin de garantir une réponse cohérente à l'échelle de la Ville);
- Recevoir et coordonner les demandes des élus municipaux en lien avec les activités d'intervention et de rétablissement;
- Documenter et consigner toutes les demandes et questions reçues des élus municipaux;
- Participer aux séances de breffage du COU, au besoin;
- Participer aux réunions du GC-COU, à la demande du chef du COU;
- Demeurer joignable en tout temps pour répondre aux élus municipaux.

### **6.12 Personnel du Bureau de gestion des mesures d'urgence**

Le Bureau de gestion des mesures d'urgence (BGMU) fait partie du SSP, au sein de la Direction générale des services de protection et d'urgence. Il facilite le fonctionnement, la planification, la logistique, la tenue de dossiers et l'administration du Programme municipal de gestion des situations d'urgence, notamment en offrant son soutien à l'ASV et au chef du COU.

Le personnel du BGMU :

- appuie le COU – y compris le GC-COU –, selon les besoins;
- coordonne sur instruction du président du GC-COU ou de son remplaçant l'élaboration d'un cadre de référence détaillé lorsqu'un groupe ou un élément non standard de la structure de gouvernance est introduit ou approuvé par le GC-COU. Le cadre de référence définit les objectifs, le champ d'application, les structures et les pouvoirs décisionnels afin que tous les intervenants de la structure du COU comprennent bien la raison d'être du nouveau groupe ou élément non standard.

Le BGMU est responsable du respect des exigences de gestion des documents de l'intervention d'urgence<sup>2</sup>. Afin d'offrir un meilleur soutien pour cette tâche, le BGMU élaborera un plan complet de gestion des documents et, en consultation avec les Services de technologie de l'information (TI) et la Direction de la gestion de l'information, mettra en œuvre un site SharePoint « prêt pour les documents » qui pourra être utilisé pendant la mobilisation du COU ou au besoin. Le site SharePoint comprendra l'architecture d'information et les bibliothèques appropriées pour que toute la documentation pertinente soit saisie et stockée conformément aux politiques et procédures de gestion des documents de la Ville. Les documents associés à un incident seront gérés selon le cycle de vie prévu au *Règlement sur la conservation et le déclassé des dossiers* de la Ville d'Ottawa. Pour en savoir plus sur le Plan de gestion des dossiers, communiquez avec le gestionnaire, Gestion de l'information, ou avec le BGMU.

Note : Les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé seront gérés conformément aux responsabilités et aux exigences énoncées dans la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* (LAIMPVP), la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (LPRPS) et les autres lois applicables en matière d'accès et de protection de la vie privée.

### **6.13 Président du conseil**

Le président du conseil<sup>3</sup> est le seul à pouvoir déclarer l'état d'urgence pour la municipalité<sup>4</sup>. Il peut prendre toute mesure et donner tout ordre, non contraire à la loi et qu'il juge nécessaire, pour mettre en œuvre le plan de mesures d'urgence de la municipalité et pour protéger les biens, la santé, la sécurité et le bien-être des habitants

---

<sup>2</sup> La tenue des dossiers est une composante de la gestion globale des ressources, conformément au paragraphe 4.5.1 (7) de l'*Emergency Management Standard* de l'Emergency Management Accreditation Program, ANSI/EMAP EMS 5-2019.

<sup>3</sup> *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence*, L.R.O. 1990, chap. E.9, par. 4 (1).

<sup>4</sup> À la Ville d'Ottawa, il s'agit du maire ou, en son absence, du maire suppléant désigné (voir le *Règlement de procédure*, article 5 – Maire suppléant).

de la zone de crise. Le Conseil municipal ou son président peuvent aussi à tout moment déclarer que l'état d'urgence a pris fin, tout comme le premier ministre de l'Ontario<sup>5</sup>.

#### **6.14 Maire et membres du Conseil municipal**

En tant que dirigeants de la collectivité, le maire et les conseillers jouent un rôle essentiel dans la gestion des incidents. Ils ne contrôlent pas l'intervention; ils exercent plutôt les pouvoirs et les rôles qui leur ont été délégués<sup>6</sup> et mettent à profit leurs réseaux de communication et les réseaux communautaires pour faciliter les échanges entre la collectivité, l'agent de liaison du Conseil et l'agent d'information sur les situations d'urgence.

#### **6.15 Urgences liées à la santé publique**

La Ville d'Ottawa est confrontée à des risques et à des menaces pour la santé provenant d'une gamme croissante de dangers, tels que les maladies infectieuses, la contamination de l'eau et des aliments, et les phénomènes météorologiques extrêmes. De plus, certains résidents d'Ottawa peuvent avoir besoin d'un soutien supplémentaire en raison de facteurs tels que la pauvreté, l'âge, le sexe, les migrations, l'environnement ou l'état de santé. Le PGSU soutient Santé publique Ottawa (SPO) dans ses efforts d'évaluation, de développement et de renforcement des capacités pour répondre immédiatement et efficacement aux menaces pour la santé publique et aux situations d'urgence ayant des répercussions sur la santé publique.

Les principes suivants, liés à la santé publique, sont appliqués dans le cadre de la mise en œuvre du PMMU :

- Les services municipaux collaborent avec SPO, par le biais de la gouvernance du PGSU, afin d'améliorer la résilience et la préparation de la communauté et de soutenir l'objectif et la portée du plan, à savoir sauver des vies et prévenir les blessures.

---

<sup>5</sup> *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence*, L.R.O. 1990, chap. E.9, par. 4 (4).

<sup>6</sup> Gouvernement de l'Ontario. [Guide de la conseillère ou du conseiller municipal](#) et partie VI de la [Loi de 2001 sur les municipalités, L.O. 2001, chap. 25](#).

- Pour toutes les situations d'urgence, les services municipaux collaborent avec SPO afin d'identifier et d'atteindre les objectifs de préparation, d'intervention et de rétablissement liés à la santé publique.

Il est également reconnu que si la plupart des situations d'urgence peuvent constituer une menace pour la santé publique, certaines ont des répercussions plus larges sur la santé de la population, comme la pandémie de COVID-19. Dans une telle situation, SPO et le PGSU élaboreront un cadre de référence pour orienter une intervention efficace à l'échelle de la ville, en s'appuyant sur le cadre du PMMU, tout en respectant l'autorité et l'expertise technique de SPO.

Le cadre de référence définira :

- le rôle de SPO dans la structure d'intervention et de rétablissement de la ville;
- le processus de gestion des communications publiques, y compris la désignation des responsables organisationnels pour les différents types de messages;
- l'autorité décisionnelle précise du médecin chef en santé publique, dans la mesure où elle est liée à l'ensemble des activités d'intervention et de rétablissement de la ville en cas d'urgence.

### **6.16 Documents**

Les personnes et les groupes qui participent aux interventions d'urgence doivent conserver des traces lorsqu'ils utilisent le Système de gestion de l'information d'urgence (EMIS), notamment un registre des activités (formulaire 214 du SGI) ou d'autres registres des activités se rattachant à la fonction.

C'est au secrétaire qu'il revient de consigner les activités avec exactitude. Le chef de l'unité de documentation attribue quant à lui les rôles et responsabilités en matière de gestion des documents.

#### **Registre des activités (SGI 214)**

Il contient le détail des activités d'importance des personnes ou des équipes aux différents niveaux organisationnels du SGI, comme les unités, les ressources individuelles, les équipes de choc et les groupes de travail. Toutes les personnes participant aux interventions d'urgence doivent tenir un tel registre dans la mesure du possible; il en va de même pour les groupes concernés (unités, équipes de choc, groupes de travail, etc.). Étant donné que ces registres sont des documents municipaux officiels, ils doivent être conservés en permanence conformément au *Règlement sur la conservation et le déclassé des dossiers*.

## Partie 7 : Risques, interventions et démobilisation

La Ville emploie la terminologie (nomenclature) qui suit pour coordonner le travail de prévention, d'atténuation, de préparation, d'intervention et de rétablissement des directions générales, des partenaires et des intervenants :

- 7.1 Gestion des risques d'entreprise (atténuation)
- 7.2 Niveaux d'intensification des interventions
- 7.3 Démobilisation (rétablissement)

### 7.1 Gestion des risques d'entreprise

Comme le prévoit la version révisée du 22 juin 2022 de la Politique de gestion des risques d'entreprise de la Ville d'Ottawa, la gestion des risques est une responsabilité commune à tous les échelons de l'administration municipale. Tous les employés doivent agir de façon responsable en tenant compte des risques et en les atténuant ou en les signalant à leur supérieur, lorsque nécessaire.

« Le personnel doit favoriser l'utilisation de techniques de contrôle appropriées afin de gérer les risques auxquels sont exposés le public et le personnel au chapitre de la santé et de la sécurité, de limiter les risques de poursuites et de protéger les biens de la Ville contre les pertes et les dommages.

Il incombe au personnel de signaler les incidents, d'évaluer les situations présentant des risques, ainsi que de réduire, de gérer et de surveiller les risques dans les programmes et les activités. Le personnel doit également atténuer les nouveaux risques ou les risques potentiels s'il le peut, ou signaler les risques relevés à un superviseur ou à un gestionnaire, et le superviseur ou le gestionnaire doit atténuer le risque ou le soumettre à son tour à son supérieur, jusqu'à ce que le risque soit connu et que les mesures de gestion et de contrôle nécessaires soient prises. »

Toutes les directions générales de la Ville doivent surveiller les activités municipales dans une optique de gestion des risques et, au besoin, communiquer les situations aux échelons supérieurs conformément à leur procédure de signalement interne et aux Lignes directrices sur l'intensification des interventions. Chaque direction générale doit définir ses propres seuils et critères de communication aux échelons supérieurs.

Dans certains cas, la situation exige le partage d'information entre plusieurs directions générales. Les agents de service (AS) doivent communiquer avec l'agent de service de la Ville (ASV) lorsqu'une situation est extraordinaire, qu'elle réponde ou pourrait

répondre aux critères des Lignes directrices sur l'intensification des interventions et qu'elle risque de s'aggraver ou d'être délicate sur le plan politique. En cas de doute, les AS doivent consulter l'ASV.

Ce dernier recueillera de l'information sur toute situation susceptible d'avoir des répercussions importantes sur la Ville en tant qu'organisation et en tant qu'agglomération avec ses résidents, et communiquera ces renseignements aux AS. Chaque direction générale évaluera la pertinence de ces renseignements et les répercussions possibles sur son ou ses secteurs d'activité.

## **7.2 Niveaux d'intensification des interventions**

Les activités normales sont celles que les secteurs d'activité mènent conformément aux procédures opérationnelles normalisées, aux lignes directrices, aux lois et aux politiques et procédures. Lorsqu'une intervention est requise dans le cadre d'une activité normale, elle est coordonnée par les commandants des opérations sur le lieu de l'incident et les centres de commandement des secteurs d'activité concernés.

L'intensification des interventions comprend quatre niveaux, qui doivent être coordonnés par l'ASV :

- Surveillance
- Intervention accrue
- Alerte
- État d'urgence

### **Surveillance**

Situation qui s'entend des activités, tant privées que publiques, déployées par les secteurs d'activité municipaux, les partenaires et les intervenants mis au courant d'une situation qui touche la ville d'Ottawa, l'Ontario, le Canada ou un pays étranger pour comprendre les répercussions possibles de cette situation sur les activités normales. À ce niveau d'intensification, l'ASV et une partie ou la totalité des AS peuvent être avisés de la situation et appelés à intervenir.

### **Intervention accrue**

Situation, imminente ou en train de se produire, qui peut constituer une menace à la sécurité publique, à la santé publique, à l'environnement, aux biens, aux infrastructures essentielles et à la stabilité économique, et peut se révéler délicate sur le plan politique. À ce niveau d'intensification, l'ASV et une partie ou la totalité des AS sont avisés de la situation et appelés à intervenir.

## Alerte

Situation qui s'entend des activités entreprises lorsqu'une situation requiert la participation des cadres supérieurs de la Ville par la mobilisation du GC-COU et du GA-COU.

## État d'urgence

Il n'existe pas de critères législatifs pour une déclaration de situation d'urgence. Lorsque la Ville passe en mode « Alerte », le contexte spécifique de la situation (y compris les aspects juridiques, opérationnels, financiers et économiques) est évalué, et le président du conseil s'appuie sur cette évaluation pour déterminer si une situation d'urgence doit être déclarée<sup>7</sup>.

## Lignes directrices sur l'intensification des interventions

Les Lignes directrices sur l'intensification des interventions fournissent une orientation à l'agent de service de la Ville (ASV) et aux agents de service (AS) pour les situations où un niveau coordonné de prévention, d'atténuation, de préparation, d'intervention ou de rétablissement peut être nécessaire pour répondre aux besoins des employés de la Ville ou de la collectivité, tout en continuant à fournir les services municipaux.

Les Lignes directrices comportent des critères définis par les différentes directions générales pour les interventions accrues et les alertes.

### 7.3 Démobilisation

La planification de la démobilisation commence dès qu'une intervention est nécessaire et se poursuit tant que les activités prévues dans le système de gestion des incidents ne sont pas terminées. Chaque situation doit comprendre un plan de démobilisation, qui fait partie du plan d'action en cas d'incident. Le plan de démobilisation vise à assurer la transition ordonnée, sécuritaire et économique de toutes les ressources à la suite d'une situation, y compris le personnel, le matériel, les fournitures et les installations ainsi que la conservation des documents municipaux officiels. La démobilisation est ordonnée par le commandant du COU, planifiée par la Section de la planification et, en général, mise en œuvre par la Section des opérations, bien que certaines activités puissent être effectuées par d'autres sections.

Pour les situations simples, un plan de démobilisation peut être verbal. Pour les situations plus complexes, il peut être nécessaire de créer une unité de la démobilisation au sein de la Section de planification pour remplir cette fonction.

---

<sup>7</sup> Liste de vérification pour la déclaration d'une situation d'urgence de Gestion des situations d'urgence Ontario (GSUO).

Une fois le plan de démobilisation approuvé, il est important de s'assurer que toutes les fonctions du SGI connaissent et comprennent leurs responsabilités. La Section de la planification est chargée d'organiser des séances d'information au COU afin de s'assurer que les responsables des fonctions du SGI connaissent leur rôle dans le cadre du plan de démobilisation. En outre, la Section de la planification veille à ce que le plan de démobilisation soit diffusé dans un délai approprié et à ce que les mises à jour et révisions continuent d'être communiquées au fur et à mesure des activités de démobilisation.

Voici quelques-unes des activités de démobilisation standard :

- Retourner les ressources dans leur état et leur emplacement d'origine;
- Réapprovisionner et contrôler les stocks;
- Nettoyer et réparer les installations et l'équipement, si nécessaire;
- Informer la Section des finances et de l'administration de tout renseignement ou engagement financier non réglé;
- Nettoyer et organiser les postes de travail;
- Participer aux débriefages post-opérationnels et contribuer au compte rendu après action (CRAA);
- Obtenir de l'information sur l'accès au soutien psychosocial;
- Remplir et transmettre tous les documents originaux (p. ex. registres des activités, rapports, formulaires, listes) à l'unité de la documentation au sein de la Section de la planification;
- Signer la fin de la mission et démobiliser les centres de décision concernés.

Si possible, le plan de démobilisation doit prévoir les séances de débriefage avant la transition des ressources. Pour ce qui est des efforts de rétablissement à long terme, il peut être nécessaire de tenir une séance distincte pour régler les problèmes liés au rétablissement.

## **Partie 8 : Fonctions d'urgences**

La Ville emploie une approche fonctionnelle pour intervenir en cas d'urgence. Les fonctions et les tâches connexes sont attribuées aux directions générales selon leur mandat. La présente partie décrit les fonctions associées aux services de soutien en cas d'urgence et nomme la direction générale qui coordonne chaque fonction.

Il revient à chaque direction générale d'élaborer des plans, des processus et des procédures pour la fonction d'urgence désignée.

**Tableau 3 : Rôles et responsabilités des fonctions d'urgence**

<b>Fonctions d'urgence</b>	<b>Direction générale</b>	<b>Responsabilité</b>
<b>Analyse et diffusion des renseignements</b>	Information du public et Relations avec les médias	Coordonner, préparer et diffuser les messages et les documents d'information à l'intention du public et des médias, au nom de la Ville et de ses organismes partenaires à tous les échelons municipaux.
<b>Application de la loi</b>	Service de police d'Ottawa	Coordonner la prestation des services d'application de la loi.
<b>Circulation</b>	Direction générale des travaux publics	Coordonner la prestation des services liés à la circulation.
<b>Coordination des intervenants</b>	Direction générale des services de protection et d'urgence	Coordonner la participation et la gestion des intervenants.
<b>Coordination des représentants élus</b>	Directeur municipal	Coordonner la participation des représentants élus pendant les opérations d'urgence.
<b>Distribution des produits de base</b>	Direction générale des services de protection et d'urgence	Coordonner les procédures et protocoles avec les services municipaux pour assurer l'approvisionnement en produits d'urgence essentiels au maintien de la vie et leur distribution aux résidents, aux entreprises et aux visiteurs.
<b>Évaluation des dommages</b>	Direction générale de la planification, de l'immobilier et du développement économique	Coordonner l'inventaire des bâtiments et des structures désignées qui sont assujettis à la <i>Loi sur le code du bâtiment</i> et

<b>Fonctions d'urgence</b>	<b>Direction générale</b>	<b>Responsabilité</b>
		qu'un problème pourrait avoir rendus dangereux.
<b>Extinction des incendies</b>	Direction générale des services de protection et d'urgence	Coordonner le travail d'extinction des incendies dans les secteurs urbains, ruraux et sauvages.
<b>Finances</b>	Direction générale des finances et des services organisationnels	Coordonner et gérer la comptabilité analytique pour les opérations d'urgence.
<b>Gestion</b>	Services juridiques	Coordonner les services juridiques nécessaires aux opérations d'urgence.
<b>Gestion</b>	Direction générale des finances et des services organisationnels	Coordonner les ressources en combustible, l'équipement loué ainsi que les ressources matérielles et technologiques nécessaires aux opérations d'urgence.  Coordonner la dotation pour pourvoir certains postes, au besoin, et assurer un soutien en la matière, afin que les opérations d'urgence prolongées puissent se poursuivre.
<b>Gestion</b>	Bureau du greffier municipal	Coordonner les services juridiques nécessaires aux opérations d'urgence.
<b>Gestion des bénévoles</b>	Direction générale des loisirs, de la culture et des installations	Coordonner l'inscription des bénévoles ponctuels non affiliés.
<b>Gestion des bénévoles</b>	Direction générale des services de protection et d'urgence	Coordonner le travail des bénévoles ponctuels et non affiliés, et des organisations non gouvernementales.
<b>Gestion des débris</b>	Direction générale des travaux publics	Coordonner l'élimination des débris non dangereux, les mesures de protection environnementale et le

<b>Fonctions d'urgence</b>	<b>Direction générale</b>	<b>Responsabilité</b>
		nettoyage du lieu touché avec des services partenaires.
<b>Gestion des dons de marchandises</b>	Direction générale des services de protection et d'urgence	Coordonner la réception, l'entreposage et la distribution de marchandises données.
<b>Gestion des dons – Entreprises</b>	Direction générale des loisirs, de la culture et des installations	Solliciter les dons commerciaux, coordonner leur réception et en faire le suivi exhaustif.
<b>Gestion des mortalités</b>	Santé publique Ottawa	Coordonner la gestion des décès en cas de nombre important de morts naturelles.
<b>Gestion des mortalités</b>	Service de police d'Ottawa	Coordonner la gestion des décès en cas d'incident causant un très grand nombre de victimes corporelles.
<b>Gestion des ressources et logistique</b>	Direction générale des services de protection et d'urgence	Coordonner les ressources opérationnelles et les besoins logistiques lors de situations d'urgence.
<b>Infrastructures essentielles</b>	Direction générale des services d'infrastructure et d'eau	Coordonner le classement par ordre de priorité, la protection et la reprise des infrastructures essentielles.
<b>Matières dangereuses</b>	Direction générale des services de protection et d'urgence	Coordonner l'identification, le confinement, la récupération et l'élimination des matières dangereuses.
<b>Programme de mesures de protection</b>	Direction générale des services de protection et d'urgence	Coordonner les mesures de protection.
<b>Recherche et sauvetage</b>	Direction générale des services de protection et d'urgence	Coordonner la prestation des services techniques de recherche et de sauvetage (effondrement de structure, sauvetage par câble / interventions dans les espaces restreints, affaissement du sol et sauvetage dans l'eau ou sur la glace).
<b>Recherche et sauvetage</b>	Service de police d'Ottawa	Coordonner les opérations de recherche et de sauvetage en plein air.

<b>Fonctions d'urgence</b>	<b>Direction générale</b>	<b>Responsabilité</b>
<b>Renseignements internes</b>	Information du public et Relations avec les médias	Coordonner et préparer les messages et les documents d'information destinés aux employés de la Ville et les diffuser à l'échelle de l'organisation.
<b>Ressources naturelles et environnement</b>	Direction générale des services d'infrastructure et d'eau	Assurer la protection et la viabilité des ressources naturelles et des environnements, en conjonction avec d'autres domaines de service en partenariat. Note : Les ressources naturelles incluent entre autres les arbres et la sylviculture, les mines, les minéraux et autres ressources non renouvelables, ainsi que l'énergie, y compris l'énergie hydraulique.
<b>Rétablissement de la collectivité</b>	Direction générale des services de protection et d'urgence	Coordonner le rétablissement de la collectivité et la reprise des services municipaux.
<b>Santé publique</b>	Santé publique Ottawa	Coordonner la protection et la promotion des services de santé publique dans la municipalité.
<b>Services médicaux</b>	Direction générale des services de protection et d'urgence	Coordonner les soins médicaux non planifiés offerts à l'extérieur des hôpitaux.
<b>Services sociaux d'urgence</b>	Direction générale des services de protection et d'urgence	Coordonner la mise en place d'un cadre permettant la prise de mesures pour répondre aux besoins de base des personnes touchées.
<b>Soins aux animaux</b>	Direction générale des services de protection et d'urgence	Coordonner les soins et les refuges offerts aux chiens et aux chats de compagnie.
<b>Soins aux animaux</b>	Direction générale de la planification, de l'immobilier et du développement économique	Coordonner le transport du bétail et l'élimination des animaux morts en raison d'un incident.

<b>Fonctions d'urgence</b>	<b>Direction générale</b>	<b>Responsabilité</b>
<b>Système d'information géographique (SIG)</b>	Direction générale de la planification, de l'immobilier et du développement économique	Coordonner et gérer les services du SIG.
<b>Télécommunications</b>	Direction générale des finances et des services organisationnels	Coordonner la prestation des services de télécommunication.
<b>Transport en commun</b>	Direction générale des services de transport en commun	Coordonner la prestation des services de transport en commun.

## Partie 9 : Concept d'opération

Il est primordial que l'ensemble des directions générales, des partenaires et des intervenants de la Ville sachent comment communiquer et échanger de l'information efficacement pour bien gérer les situations d'urgence et préserver la confiance du public. Le concept d'opération est une structure globale qui réunit tous les volets de la gestion de situations d'urgence dans un cadre qui facilite et normalise cette gestion en permettant à la Ville de continuer à se préparer aux situations d'urgence, à les prévenir et atténuer, à intervenir et à se rétablir.

Ce type de situations fait partie intégrante du fonctionnement quotidien des secteurs d'activité de la Ville, mais en cas de situations émergentes ou complexes, il peut être nécessaire d'assurer une coordination à l'échelle de la municipalité, avec les partenaires et intervenants opérationnels et stratégiques, pour assumer tous les volets de la gestion des mesures d'urgence.

L'organisation de la Ville pourrait être modifiée quelque peu en conséquence, passant de sa structure administrative habituelle à une structure de Système de gestion des incidents (SGI). Ce cadre permet aux centres de décision de savoir comment communiquer entre eux et s'ils disposent des ressources nécessaires pour assurer une intervention organisée et cohérente au nom de la Ville.

Le concept d'opération établit en outre une structure de gouvernance efficace qui définit clairement les rôles et responsabilités des centres de décision, individuellement et collectivement, pour assurer une intervention coordonnée efficace en facilitant la communication et l'échange d'information au moyen d'une méthode normalisée à l'échelle municipale. Le concept d'opération présente :

- la hiérarchie, le domaine d'action, la structure de commandement et de contrôle, les rôles et responsabilités et le flux de communication des centres de décision;
- les paramètres opérationnels pour les activités normales et les quatre (4) niveaux d'intensification des interventions.

Le concept d'opération ne remplace pas les lignes directrices, procédures et plans existants : il explique comment ceux-ci s'intègrent aux différents centres de décision.

### 9.1 Procédures opérationnelles des centres de décision

Les procédures opérationnelles des centres de décision de la Ville se fondent sur :

- les objectifs du centre de décision en matière d'intervention et de gestion (voir la partie 2 *Objet et portée*, qui sont également utilisés comme Objectifs);
- les Lignes directrices sur l'intensification des interventions;

- la hiérarchie et le domaine d'action du centre de décision.

### **Hiérarchie et domaine d'action**

La Ville dispose des centres de décision suivants, qui ont chacun leur propre domaine d'action :

- Poste de commandement du lieu de l'incident (PCLI);
- Poste de commandement de zone (PCZ);
- Centre de commandement (CC);
- Centre des opérations d'urgence (GC-COU et GA-COU)

Les sous-sections qui suivent dressent un portrait des centres de décision de la Ville et de leurs domaines d'action selon l'ordre hiérarchique de la mobilisation.

Dans certaines circonstances (ex. : pandémie), un ou des centres de décision peuvent fonctionner par voie virtuelle.

#### **9.1.1 Poste de commandement du lieu de l'incident**

Le PCLI supervise la gestion de la situation d'urgence, ainsi que les activités réalisées sur place et à distance. Il est responsable en permanence de ce qui suit :

- Évaluation de la situation;
- Gestion des ressources;
- Protocoles d'intervention;
- Reddition de comptes des intervenants;
- Repos et récupération;
- Configuration du site;
- Santé et sécurité des répondants;
- Contrôle des risques;
- Prévion des besoins;
- Échange d'information.

### **9.1.2 Poste de commandement de zone**

Le domaine d'action du PCZ varie en fonction de la complexité de la situation. Ce poste est responsable en permanence de ce qui suit :

- Fixer les grands objectifs pour la zone touchée;
- Coordonner l'élaboration des stratégies et des objectifs associés à chaque situation d'urgence;
- Définir les priorités relativement à l'utilisation des ressources essentielles affectées aux incidents dans la zone.

### **9.1.3 Centre de commandement**

Le domaine d'action du CC correspond aux secteurs d'activité de ce dernier. Ce centre doit, en continu :

- satisfaire et gérer les besoins du PCLI, du PCZ et du COU;
- gérer les besoins opérationnels des secteurs d'activité;
- gérer les ressources et les fonctions administratives des secteurs d'activité ayant un lien avec la situation d'urgence;
- coordonner la démobilisation des secteurs d'activité.

### **9.1.4 Centre des opérations d'urgence**

Le Centre des opérations d'urgence (COU) est l'entité municipale qui coordonne la réponse aux situations d'urgence.

Le COU est responsable de l'encadrement stratégique de la situation d'urgence et n'a habituellement pas de contrôle direct sur les ressources sur le terrain. Il prend des décisions stratégiques et laisse le centre de décision concerné s'occuper de celles de nature tactique et opérationnelle.

Le COU se compose de deux groupes : le GC-COU et le GA-COU, qui ont chacun des domaines d'action distincts, mais interdépendants.

Le GC-COU encadre les mesures d'atténuation et d'intervention de la Ville durant une situation d'urgence en fournissant une orientation globale sur les plans décisionnel et stratégique. Voici des exemples de ces mesures :

- Diriger l'intervention municipale;

- Gérer les répercussions de la situation d'urgence;
- Déterminer les objectifs organisationnels et ce qu'il faut accomplir;
- Recommander à la Ville de déclarer l'état d'urgence;
- Approuver les demandes extraordinaires de ressources;
- Définir l'orientation stratégique;
- Servir de point de contact pour le maire et son bureau, ainsi que pour le Conseil municipal;
- Agir comme point de contact pour les centres de commandement externes, comme des organismes fédéraux ou provinciaux;
- Fournir une vision municipale intégrée;
- Assurer une diffusion cohérente de l'information;
- Assurer la continuité des services à l'échelle de la Ville.

Prolongement du GC-COU, le GA-COU, quant à lui, est composé d'employés de la Ville, de partenaires et d'intervenants. Son domaine d'action englobe ce qui suit :

- Assurer la continuité des activités à l'échelle de la ville;
- Prêter assistance aux centres de commandement;
- Présenter des recommandations au GC-COU;
- Concevoir des stratégies pour réaliser les objectifs du GC-COU.

Le diagramme à la figure 3 dresse un portrait succinct des centres de décision de la Ville, de leurs domaines d'action et du rôle de leur personnel.

**Figure 3 : Domaines d'action des centres de décision**

<p><b>Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence (GC-COU)</b></p> <p><b>Gestion de la situation d'urgence et suivi à l'échelle de la ville</b></p> <p>But et objectifs</p>
<p><b>Groupe des activités du Centre des opérations d'urgence (GA-COU)</b></p> <p><b>Gestion et soutien en cas d'urgence à l'échelle de la ville</b></p> <p>Stratégie</p>
<p><b>Centre de commandement</b></p> <p><b>Soutien à l'échelle de la ville et en cas d'urgence</b></p> <p>Tactiques et activités</p>
<p><b>Poste de commandement de zone (PCZ)</b></p> <p><b>Gestion de la situation d'urgence et suivi à l'échelle de la ville</b></p> <p>Objectifs et stratégies</p>
<p><b>Poste de commandement du lieu de l'incident (PCLI)</b></p> <p><b>Activités en cas d'urgence et suivi à l'échelle de la ville</b></p> <p>Objectifs, stratégies, tactiques et activités</p>

## 9.2 Niveaux opérationnels des centres de décision

Cette section décrit les paramètres opérationnels du concept d'opération pour les différents niveaux d'intensification des interventions, qui mettent chacun en scène des intervenants, structures de commandement, activités simultanées, demandes de ressources et communications variés.

C'est au SSP qu'il incombe de définir, de consigner et de mettre en œuvre les procédures de notification dans le Système de gestion de l'information d'urgence (EMIS).

L'ASV est l'employé municipal à contacter quand le personnel du secteur d'activité constate une situation d'urgence changeante. Une fois avisé, il lance la procédure municipale de notification pour échanger de l'information et se renseigner davantage sur la situation. De son côté, le SSP définit et consigne les procédures de notification et établit les liens nécessaires avec les partenaires externes.

Même s'il existe un système municipal de notification en cas d'urgence pour les AS, le GC-COU et le GA-COU, c'est à chaque secteur d'activité de la Ville qu'il revient de déterminer ses propres procédures internes de notification et de consigner ses processus et ses procédures opérationnelles.

### **Centres de décision mobilisés**

Dans le cadre d'activités normales et de surveillance, il est possible de mobiliser le PCLI, le PCZ et/ou des centres de commandement.

Dans le cadre d'une intervention accrue, il est possible de mobiliser le PCLI, le PCZ, des centres de commandement et/ou le GA-COU.

En cas d'alerte ou d'état d'urgence, il est possible de mobiliser tous les centres de décision, y compris le GC-COU. Le Centre provincial des opérations d'urgence (CPOU) et le Centre des opérations du gouvernement fédéral (COG) sont avisés et, éventuellement, mobilisés.

### **État d'urgence**

Durant un état d'urgence, le SSP est chargé par le Comité directeur du PGMU de définir les procédures opérationnelles pour la Ville d'Ottawa et ses partenaires.

Un débriefage sur la situation, reposant sur une évaluation des impacts et des conséquences, fournit aux membres du GC-COU assez d'information pour déterminer si l'ampleur de la situation justifie la déclaration de l'état d'urgence, que ce soit pour un secteur géographique précis ou l'ensemble de la ville.

La LPCGSU apporte les précisions suivantes : « Le président du conseil municipal peut déclarer la situation d'urgence pour l'ensemble ou une partie de la municipalité. Il peut prendre toute mesure et donner tout ordre, non contraires à la loi et qu'il juge nécessaires, pour mettre en œuvre le plan de mesures d'urgence de la municipalité et pour protéger les biens, la santé, la sécurité et le bien-être des habitants de la zone de crise.

Le président du conseil s'assure que la déclaration faite en vertu du paragraphe (1) ou (2) est notifiée sans délai au solliciteur général<sup>8</sup>. »

---

<sup>8</sup> Ontario, *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence*, L.R.O. 1990, chap. E.9, paragraphe 4 (3).

Après la déclaration, le coordonnateur communautaire de la gestion des situations d'urgence (CCGSU) :

- vérifie si le chef du Conseil a signé le document de déclaration de l'état d'urgence;
- avise l'AS du CPOU de la signature de la déclaration;
- transmet à l'AS du CPOU une copie de la déclaration signée.

### **Intervenants**

À chaque niveau opérationnel, il est possible que les centres de décision interagissent avec les intervenants suivants :

- Résidents, entreprises et visiteurs;
- Maire, bureau du maire et Conseil municipal;
- Directions générales de la Ville;
- Partenaires (internes et externes) jouant un rôle dans le fonctionnement quotidien;
- Organismes gouvernementaux et non gouvernementaux.

En cas d'alerte ou d'état d'urgence, le CPOU et le COG sont avisés et, éventuellement, mobilisés.

### **Activités simultanées**

À chaque niveau opérationnel, de nombreuses activités individuelles et conjointes se déroulent simultanément dans les centres de décision mobilisés.

Dans le cadre des activités normales, chaque secteur d'activité de la Ville :

- réalise les activités quotidiennes normales;
- fait de la surveillance;
- se tient au courant de la situation en vue d'éventuellement intensifier ou diminuer les activités;
- réagit aux situations d'urgence en suivant les procédures opérationnelles normalisées et les lignes directrices;
- signale les situations d'urgence à la direction selon les procédures internes de notification;

- informe l'ASV des situations qu'il faudrait peut-être signaler à l'échelle de l'organisme, en fonction des Lignes directrices sur l'intensification des interventions de la Ville;
- communique avec le maire, le Conseil municipal, les résidents, les médias et les entreprises en suivant les protocoles établis du secteur d'activité;
- assure la continuité des activités.

Le niveau d'intervention passe à la surveillance ou à l'intervention accrue lorsque l'AS transmet à l'ASV de l'information sur une situation d'urgence existante ou potentielle. Dans le cas d'une intervention accrue, la situation répond aux critères d'intensification énoncés dans les Lignes directrices sur l'intensification des interventions. Voici ce qui se passe ensuite :

- L'ASV inscrit la situation d'urgence dans le Système de gestion de l'information d'urgence (EMIS).
- Il avise certains ou tous les AS de la situation d'urgence existante ou potentielle au moyen de l'EMIS.
- Les AS en service accusent réception de l'avis.
- Selon la nature de la situation, les AS pourraient devoir participer à une téléconférence ou à une réunion virtuelle ou en présentiel pour tenir l'ASV au fait de la situation. À cette occasion, ils font un débriefage, et une décision peut être prise concernant le niveau d'intervention requis pour la situation.
- Les AS continuent de consigner l'évolution de la situation dans l'EMIS.
- Les AS doivent tenir la direction au courant de la situation en fonction des procédures internes de leur secteur d'activité.
- S'il est décidé de passer au niveau d'intervention accrue, toutes les communications destinées au Conseil, aux résidents, aux médias et aux entreprises sont alors coordonnées par l'agent d'information sur les situations d'urgence.

Si une situation d'urgence répond aux critères de passage à l'état d'alerte :

- Les AS et les membres du GC-COU sont avisés, au moyen de l'EMIS, que la Ville est entrée en état d'alerte.
- Seuls les AS en service et les membres du GC-COU (ou leur remplaçant s'ils sont absents) sont tenus d'accuser réception de l'avis et suivent les directives qui y sont indiquées.

- L'ASV et les AS continuent d'inscrire des renseignements sur la situation dans l'EMIS.
- Le réseau d'AS devient le GA-COU et assume dans le SGI les fonctions que lui a assignées le chef du COU.
- Les AS transmettent les nouvelles du GA-COU à leurs centres de commandement respectifs.
- Toutes les communications destinées au Conseil, aux résidents, aux médias et aux entreprises sont alors coordonnées par l'agent d'information sur les situations d'urgence.

Si le président du conseil municipal détermine qu'une situation d'urgence justifie la déclaration d'un état d'urgence, les communications suivantes se font alors :

- Le CCGSU de la Ville d'Ottawa s'occupe des formalités administratives applicables et suit le protocole décrit dans le présent plan.
- L'ASV envoie un avis sur l'état d'urgence aux AS et aux membres du GC-COU au moyen de l'EMIS.
- Le chef du COU veille à ce que la déclaration de l'état d'urgence soit entrée dans l'EMIS.
- Tous les membres du GA-COU transmettent des mises au point au chef du COU et les inscrivent dans l'EMIS.
- Les membres du GA-COU transmettent les nouvelles en lien avec les fonctions qui leur ont été assignées.

### **Communication entre les centres de décision**

Le paragraphe 4 (2) du Règlement de l'Ontario 380/04 indique ce qui suit : « Le centre [des opérations d'urgence] doit être équipé des systèmes technologiques et de télécommunications appropriés pour assurer des communications efficaces en situation d'urgence. » Le concept d'opération fournit des conseils et de l'aide pour la sélection de systèmes de télécommunication « appropriés » pour une municipalité. Il revient à la municipalité de déterminer si les capacités en télécommunication de ses centres de décision sont appropriées. Que le centre de décision soit situé dans un bureau municipal, une salle communautaire ou une installation autonome, le concept d'opération doit uniquement servir à orienter ce processus.

Les capacités en télécommunication dont a besoin un centre de décision peuvent varier en fonction de la taille et de la nature de ce dernier, du nombre d'employés exécutant des fonctions, et des dangers et risques auxquels la municipalité est exposée. Il faut

que les secteurs d'activité aient des systèmes fonctionnels – autrement dit qu'ils disposent de capacités de communication suffisantes pour répondre à leurs besoins de tous les jours et d'urgence – et compatibles avec ceux d'autres organismes, directions générales ou autorités. L'interopérabilité des systèmes de communication est ce qui permet aux organismes d'échanger de l'information de manière bidirectionnelle.

La redondance des systèmes de communication est très importante pour assurer la viabilité d'un centre de décision, et il est recommandé à ces centres de se doter d'un système de secours, voire de plusieurs.

Pour définir les besoins en télécommunication des centres de décision, penchez-vous sur les questions suivantes :

- Qui a besoin de communiquer, avec qui et quand?
- Quels sont les renseignements à transmettre?
- Quels seront les modes de communication employés?

Les secteurs d'activité devraient tenir compte de l'espace alloué au centre de décision (ou dans le cas d'un nouveau centre, de la structure recherchée) dans la planification des télécommunications. Différents facteurs peuvent influencer sur les capacités en télécommunication d'un centre de décision, comme l'étage où se trouve le centre, la possibilité ou l'impossibilité d'installer des antennes, la présence de faux-plancher ou la volonté d'en avoir, l'espace disponible pour une génératrice, la présence d'immeubles de grande hauteur ou de structures en béton, et la géographie des environs.

Dans certaines circonstances (ex. : pandémie), et quand une formule de travail à distance est mise en place, il faut tenir compte du fait que les centres de décision peuvent communiquer et tenir des réunions par voie virtuelle.

Fait à noter, en raison de l'évolution rapide de la technologie, on recommande au lecteur de faire des analyses, des recherches, des comparaisons et des essais de produits et services avant de procéder à des aménagements ou à des achats. Même si le présent document se veut d'une portée la plus générale possible, le lecteur ne doit pas uniquement s'y fier pour prendre des décisions sur les télécommunications des centres de décision.

L'information peut s'échanger entre les membres d'un centre de décision de n'importe quel échelon. Le SGI encourage la circulation de renseignements entre différentes fonctions du centre (entre le commandement et l'état-major général, et entre ces deux fonctions). Par ailleurs, un représentant d'une fonction de commandement ou d'état-major général, quel que soit son échelon, peut échanger de l'information avec une fonction similaire d'un autre centre de décision située à l'échelon supérieur ou inférieur.

Il est important de vérifier les renseignements généraux avant de passer à l'action.

## **Demandes de ressources**

Quand la situation d'urgence est simple (ce qui se produit le plus souvent durant les activités normales ou la surveillance), les ressources nécessaires sont habituellement évaluées par le commandement et commandées directement au moyen des canaux préétablis, comme un centre de distribution ou dans le cadre d'une entente déjà conclue avec un fournisseur. Quand la situation d'urgence requiert un grand nombre de ressources organisationnelles, un CC peut coordonner l'approvisionnement en ressources supplémentaires.

Pour les situations d'urgence complexes – qui souvent sont assorties de besoins en ressources particuliers et s'étalent sur plusieurs périodes opérationnelles –, il faut parfois adopter des processus plus détaillés pour évaluer les besoins et prévoir, commander et suivre les ressources. Durant ce type de situation (qui se produit le plus souvent dans le cadre d'une intervention accrue ou d'un état d'alerte), ce sont généralement les centres de commandement ou le COU qui coordonnent les ressources. Un CC ne peut accéder à des demandes de ressources que s'il possède les ressources en question; une fois que lesdites ressources lui sont allouées, il en devient responsable. Si une demande est présentée en dehors des procédures opérationnelles normalisées du CC, elle est transférée au COU.

Les figures 4, 5 et 6 illustrent les communications entre les centres de décision, la direction, les intervenants et les résidents. Dans les centres de décision, au sein du commandement et de l'état-major général, les communications se font de façon ascendante et descendante.

Figure 4 : Surveillance – Communications

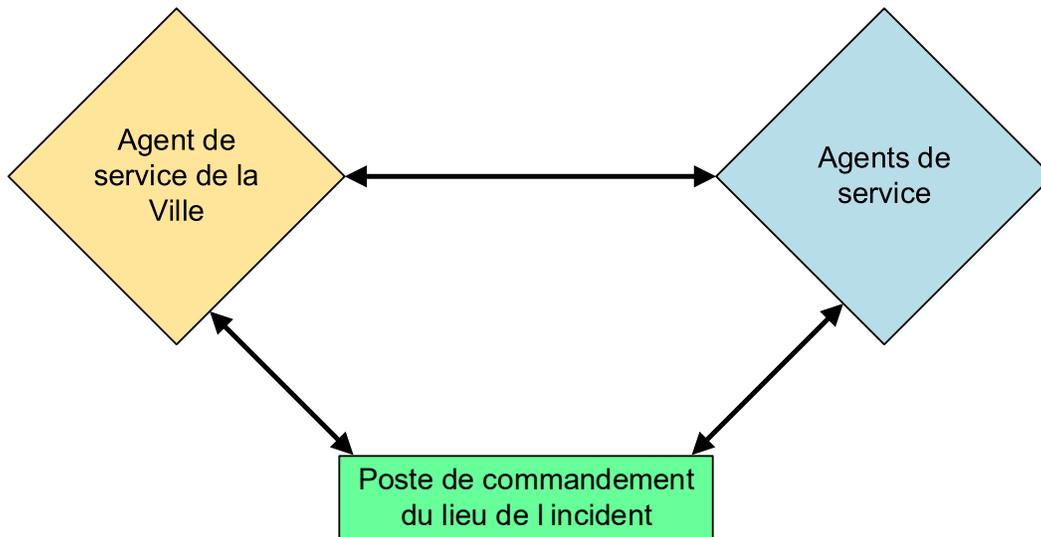


Figure 5 : Intervention accrue – Communications

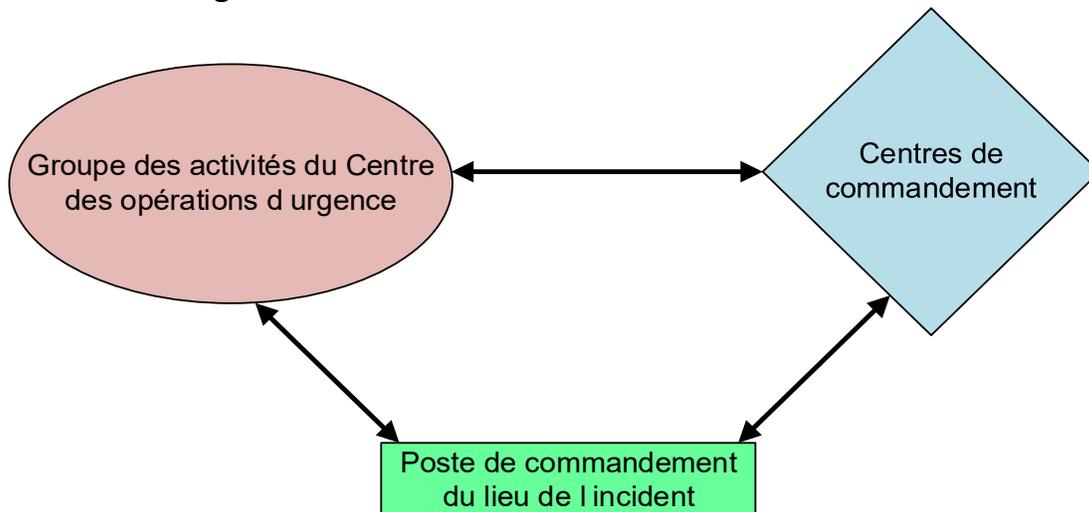
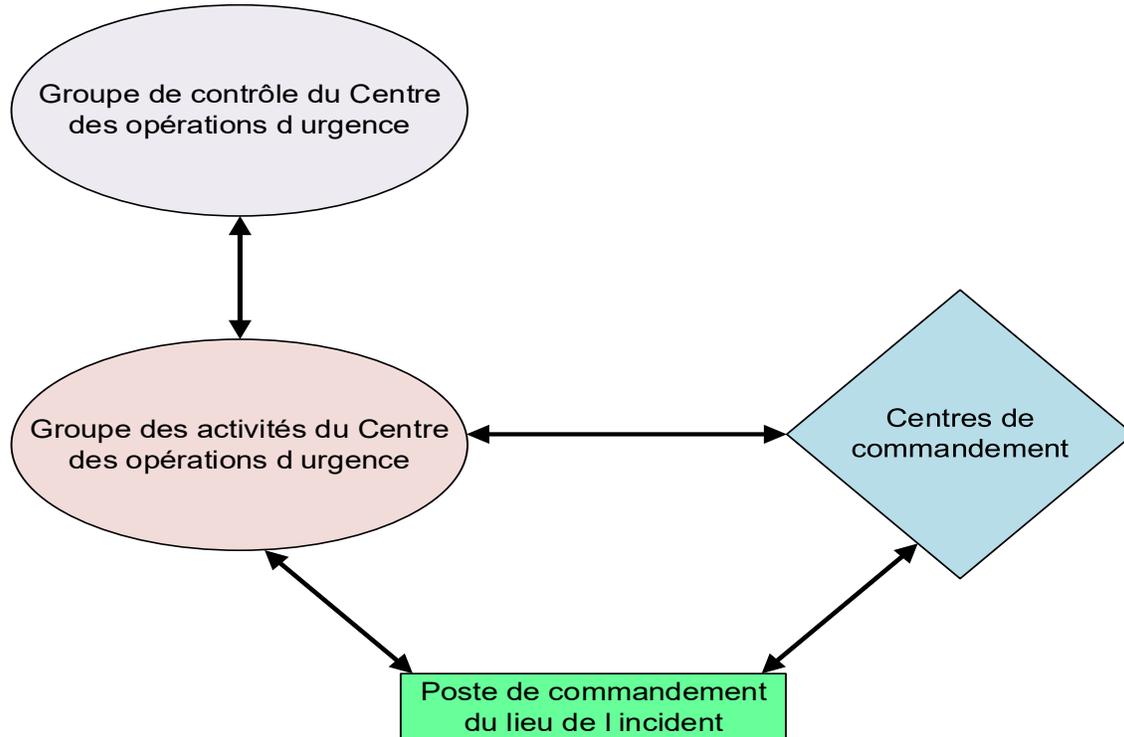


Figure 6 : Alerte ou état d'urgence – Communications



### 9.3 Processus de planification des centres de décision

Les centres de décision doivent être dotés des outils et du personnel appropriés pour assurer une intervention structurée. Pour ce faire, il faut parfois modifier l'organisation, en la faisant passer de sa structure administrative habituelle à une structure de SGI fonctionnelle et normalisée qui intègre les ressources nécessaires venant de toute la municipalité, et parfois de tiers, pour intervenir et gérer une situation d'urgence.

Les centres de décision utilisent principalement deux modèles de planification pour préparer les plans d'action pour l'intervention d'urgence (PAIU) consolidés :

- Outil d'évaluation de la gestion des répercussions et des conséquences;
- Cycle de planification du SGI.

Seul le GC-COU se sert de l'outil d'évaluation de la gestion des répercussions et des conséquences. Les autres centres de décision se fondent sur le cycle de planification du SGI pour orienter l'élaboration des PAIU.

## **Évaluation de la gestion des répercussions et des conséquences**

Les membres du GC-COU se servent de l'outil d'évaluation de la gestion des répercussions et des conséquences pour :

- s'informer sur la situation et obtenir des analyses;
- déterminer les répercussions et risques;
- fixer les objectifs stratégiques permanents;
- classer en ordre de priorité les objectifs liés à l'intervention de la direction;
- déterminer s'il est recommandé de déclarer l'état d'urgence;
- cerner les répercussions sur les décisions stratégiques;
- coordonner l'échange d'information avec le maire et les membres du Conseil municipal;
- déterminer les besoins en matière de communication, de coordination et de gestion des ressources;
- fournir des directives et des précisions au GA-COU dans le cadre du cycle de planification du SGI.

## **Cycle de planification du Système de gestion des incidents**

Le cycle de planification du SGI sert, pour les situations simples comme complexes, à rassembler des données et à analyser des processus, ce qui permet au personnel de dresser un portrait complet de la situation en vue de l'analyser sous tous les angles et de faciliter la prise de décisions.

Le cycle de planification du SGI complète le processus général de planification des centres de décision en jetant les bases d'une gestion efficace de la situation d'urgence pour guider l'élaboration du PAIU.

## **Préparation d'un plan d'action pour l'intervention d'urgence initial**

Pour chaque situation d'urgence, il faut préparer un PAIU, qui donne au personnel de supervision des directives quant aux mesures à prendre. Ce plan peut être sous forme écrite ou verbale.

Sauf pour certaines situations d'urgence complexes dès le départ, la gestion de la situation commence généralement par l'élaboration d'un PAIU initial de base, présenté sous forme verbale. Au minimum, ce PAIU initial doit :

- définir les objectifs à atteindre pour régler la situation;

- présenter une liste des stratégies qui serviront à réaliser les objectifs;
- décrire les tactiques nécessaires pour appliquer les stratégies de la manière la plus sécuritaire possible.

Les objectifs liés à la situation d'urgence peuvent être fixés par une personne ne faisant pas partie du commandement; toutefois, en pareil cas, le commandement doit les approuver par la suite.

Lorsque la situation d'urgence est simple, le PAIU initial est habituellement créé en suivant la procédure suivante, après la mise en place du commandement :

- Évaluer la situation;
- Définir les objectifs et la stratégie;
- Préparer le PAIU;
- Créer des plans pour mettre en œuvre le PAIU;
- Mettre en œuvre le PAIU;
- Évaluer la situation.

Selon l'ampleur et la nature de la situation d'urgence et les préférences du commandement, le PAIU initial peut être étayé par des formulaires, comme le SGI 201 (*Information sur l'incident*), pour assurer la reddition de comptes des ressources et préparer le terrain à la planification tactique. Le PAIU initial pour les situations simples est généralement présenté verbalement, mais, dans certains cas, il peut être préférable de préparer et de diffuser une version écrite dès le départ.

### **Élaboration du plan d'action pour l'intervention d'urgence**

La marche à suivre pour préparer un PAIU écrit peut varier en fonction de la situation d'urgence et des préférences du commandement.

Le processus de planification peut débuter par l'établissement du calendrier d'une situation prévue, par la détection d'une menace crédible ou par une réaction initiale à une situation existante ou imminente. Viennent ensuite l'application des procédures officielles et la mise en place du personnel nécessaires à la préparation d'un PAIU écrit.

Quand la situation d'urgence s'étend sur plusieurs périodes opérationnelles, ou si le processus de planification devient une activité courante, il est possible de raccourcir temporairement la marche à suivre pour éviter des étapes ou réunions inutiles.

Tous les centres de décision qui gèrent une situation d'urgence ou interviennent doivent élaborer leur propre PAIU indiquant comment ils rempliront leurs responsabilités. Leurs

PAIU respectifs doivent présenter leurs objectifs opérationnels et les fonctions concernées.

Un PAIU doit comprendre ce qui suit :

- Énoncé des objectifs définissant clairement les livrables prévus et les moyens d'évaluer la réussite;
- Orientation stratégique claire;
- Tactiques à employer pour atteindre les objectifs;
- Liste des ressources affectées;
- Organigramme;
- Lignes directrices ou exigences en matière de sécurité.

Même si un PAIU peut s'appliquer à toutes les situations d'urgence, son degré de précision variera en fonction de chaque situation. Il est possible de présenter les PAIU verbalement quand la situation est simple.

Toutefois, la préparation d'un PAIU écrit est obligatoire quand la situation d'urgence est complexe, ou si la situation prend de l'ampleur et que de nouveaux acteurs doivent bien comprendre les mesures tactiques associées à la prochaine période opérationnelle.

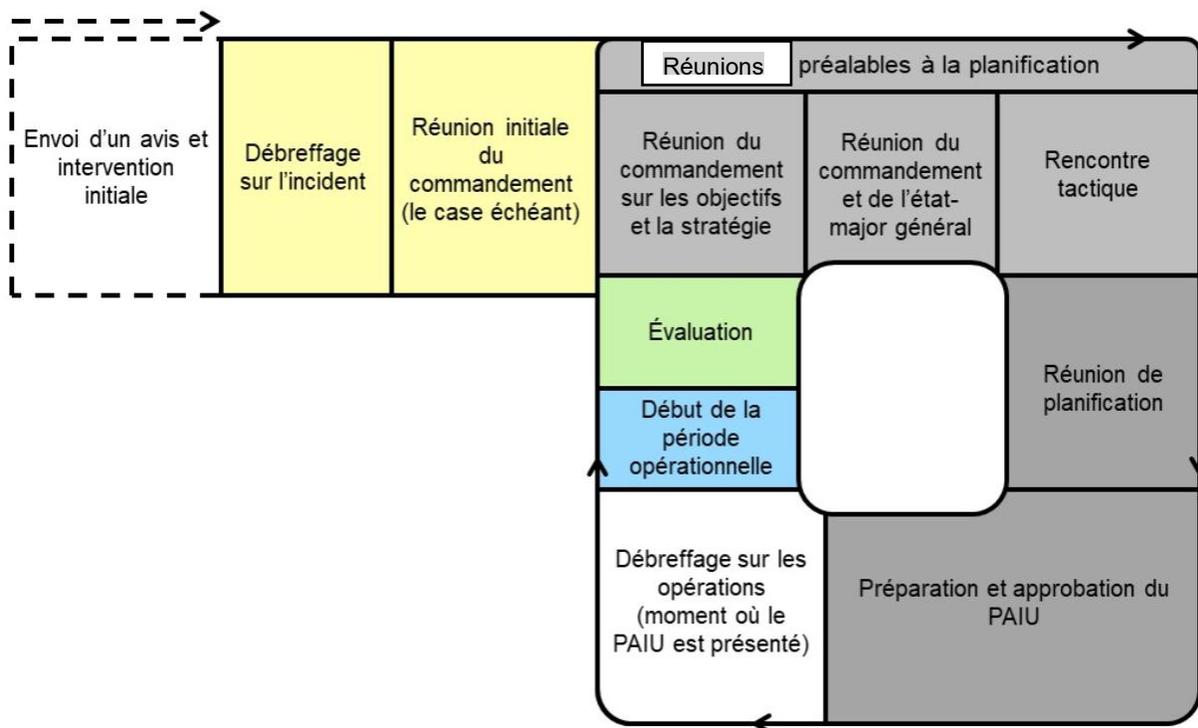
Voici la chronologie de l'élaboration d'un PAIU :

- Envoi d'un avis et intervention initiale;
- Débriefage sur l'incident;
- Réunion initiale du commandement (le cas échéant);
- Rencontres préalables à la planification (facultatif);
- Réunion du commandement sur les objectifs et la stratégie;
- Réunion du commandement et de l'état-major général;
- Rencontre tactique;
- Réunion de planification;
- Préparation et approbation du PAIU écrit;
- Débriefage sur les opérations (moment où le PAIU est présenté);
- Début de la période opérationnelle;

- Évaluation (en continu).

La figure 7 illustre le cycle de planification du SGI, qui indique la procédure que le personnel des centres de décision suit durant l'élaboration d'un PAIU.

**Figure 7 : Cycle de planification du SGI**



### Périodes opérationnelles

La période opérationnelle correspond au temps prévu pour la réalisation d'une série d'objectifs énoncés dans le PAIU. La durée de cette période peut varier, mais elle ne doit pas dépasser 24 heures. Chaque PAIU couvre une (1) période opérationnelle.

Le cycle de planification du SGI s'articule autour des objectifs fixés pour la période opérationnelle suivante.

Le commandant des opérations sur le lieu de l'incident établit des périodes opérationnelles qui servent de jalons au cycle de planification du SGI au sein du PCLI. Les périodes opérationnelles du PCZ, des centres de commandement et du GA-COU reflètent ou complètent celles des PCLI, des PCZ, des centres de commandement et du GA-COU, qui peuvent avoir deux périodes opérationnelles, soit une pour répondre aux besoins sur place, et une pour assurer la continuité des activités.

Tous les centres de décision organisent et tiennent une séance de débriefage au début de chaque période opérationnelle pour que leur personnel :

- soit informé des volets opérationnels du PAIU;
- connaisse les objectifs, les stratégies et les tactiques à réaliser au cours de la période opérationnelle suivante.

#### **9.4 Processus décisionnel**

Les centres de décision doivent fonder leurs décisions sur des données exactes et à jour et sur les conseils et avis des membres de l'équipe.

C'est le chef du centre de décision qui doit, ultimement, prendre les décisions importantes pour le compte du centre, en consultant le commandement et l'état-major général.

Il doit faire des évaluations minutieuses et classer en ordre de priorité chaque question nécessitant une décision ou une approbation. Une fois qu'une décision est prise, il faut assigner sa mise en œuvre aux fonctions ou postes concernés, et la communiquer à tous les échelons appropriés du centre de décision.

Les séances de débriefage sont un moyen couramment employé pour faciliter le processus décisionnel.

Tous les documents pertinents associés aux décisions doivent être saisis et conservés conformément aux procédures de gestion des documents de la Ville, et doivent respecter la Politique de gestion des documents et le *Règlement sur la conservation et le déclassé des dossiers* de la Ville.

## Partie 10 : Compte rendu après action

La présente partie décrit le processus de la Ville relativement aux évaluations, à la prise de mesures rétrospectives ou correctives et à la production de rapports pour les exercices et les situations :

- 10.1 Séances de débriefage
- 10.2 Compte rendu après action
- 10.3 Communication des résultats

### 10.1 Séances de débriefage

La séance de débriefage est un élément essentiel de l'apprentissage et un outil efficace pour mettre en commun les expériences, exposer les difficultés et les points à améliorer et recommander des mesures correctives. Le plan de démobilisation doit prévoir des séances avant la transition des ressources. Le processus comprend la consignation et la publication des leçons retenues et la collecte de commentaires pertinents pour le compte rendu après action (CRAA). Une séance doit avoir lieu chaque fois qu'on fait appel au COU. Si la situation a exigé un niveau d'intervention accrue, c'est au SSP ou aux secteurs d'activité concernés de déterminer si un débriefage opérationnel en bonne et due forme s'impose.

Après la mobilisation du COU, le chef de la planification supervise la préparation et la gestion de la séance, conformément au plan de démobilisation. Dans le cas des situations complexes, il forme une équipe chargée de faciliter ce processus. Le chef du COU choisit une personne pour animer cette séance, qui sert entre autres à établir le calendrier des événements, à recueillir des commentaires individuels, à regrouper les données en thèmes et à préparer le CRAA.

Chaque personne doit avoir l'occasion de présenter des commentaires, que ce soit verbalement ou par écrit. On lui demandera de décrire les mesures principales prises lors de l'intervention (les points forts), de décrire les points à améliorer (ce qu'on pourrait faire différemment la prochaine fois qu'il faut intervenir dans un cas semblable), d'évaluer le bien-fondé des plans, des processus et des capacités et de faire ressortir les lacunes et les limites mises en lumière par la situation.

### 10.2 Compte rendu après action

Le CRAA consigne les résultats de l'évaluation des plans, des procédures, des capacités, des leçons retenues et des résultats. Il est rédigé dans le cadre du plan de démobilisation.

Ce compte rendu se doit d'être le plus concis possible et de comprendre un résumé de la situation, une analyse des constatations, une liste des problèmes principaux et un tableau de suivi des mesures correctives.

Dès qu'une situation nécessite une alerte, le SSP doit coordonner la production d'un CRAA.

### **10.3 Communication des résultats**

Le CRAA doit être inclus dans le dossier officiel de l'incident. Tous les participants peuvent être appelés à fournir des informations sur cet incident. Les chefs des centres de décision sont également tenus de produire un rapport sur les interventions auxquelles ils ont participé.

## Partie 11 : Documents de référence

Tableau 4 : Liste de documents à l'appui pour la gestion des mesures d'urgence

Responsable	Titre du document
Bibliothèque publique d'Ottawa	Plan de mesures d'urgence de la Bibliothèque publique d'Ottawa Plan de continuité des activités de la Bibliothèque publique d'Ottawa
Bureau du greffier municipal	Plan de continuité des activités du Bureau du greffier municipal Plan de mesures d'urgence du Bureau du greffier municipal Plan de continuité du gouvernement
Direction générale de la planification, de l'immobilier et du développement économique	Plan de mesures d'urgence de la Direction générale de la planification, de l'immobilier et du développement économique Plan de continuité des activités de la Direction générale de la planification, de l'immobilier et du développement économique
Direction générale des loisirs, de la culture et des installations	Plan d'inscription des bénévoles en cas d'urgence Plan des mesures d'urgence pour la gestion des dons
Direction générale des services d'infrastructure et d'eau	Plan de mesures d'urgence de la Direction générale des services d'infrastructure et d'eau Plan de continuité des activités de la Direction générale des services d'infrastructure et d'eau Plan d'intensification de l'intervention en cas d'incident des Services d'eau potable Plan d'intensification de l'intervention en cas d'incident de Gestion des eaux usées

Responsable	Titre du document
<p>Direction générale des services de protection et d'urgence</p>	<p>Plan de mesures d'urgence de la Direction générale des services de protection et d'urgence</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de mesures d'urgence des Services des règlements municipaux</li> <li>• Plan de continuité des activités des Services des règlements municipaux</li> <li>• Plan de mesures d'urgence du Service des incendies</li> <li>• Plan de continuité des activités du Service des incendies</li> <li>• Plan de mesures d'urgence du Service paramédic d'Ottawa</li> <li>• Plan de continuité des activités du Service paramédic d'Ottawa</li> <li>• Plan de mesures d'urgence du Service de sécurité publique</li> <li>• Plan de continuité des activités du Service de sécurité publique</li> </ul>
<p>Direction générale des finances et des services organisationnels</p>	<p>Plan de mesures d'urgence de la Direction générale des finances et des services organisationnels</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan d'intervention en cas d'incident informatique (PIII)</li> <li>• Guide de préparation et d'intervention de la chaîne d'approvisionnement et soutien opérationnel du parc automobile</li> <li>• Guide de gestion du carburant des Services du parc automobile</li> <li>• Plan de mesures d'urgence et Plan de continuité des activités des Ressources humaines</li> <li>• Plan de mesures d'urgence et Plan de continuité des activités de ServiceOttawa</li> </ul>

Responsable	Titre du document
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de continuité des activités de la Direction générale des finances et des services organisationnels</li> <li>• Procédures financières d'urgence</li> </ul>
Direction générale des services sociaux et communautaires	Plan de mesures d'urgence des Services sociaux et communautaires Plan de mesures d'urgence des Services à l'enfance Plan de mesures d'urgence de Soins de longue durée
Direction générale des services de transport en commun	Plan de mesures d'urgence de la Direction générale des services de transport en commun Plan de continuité des activités de la Direction générale des services de transport en commun Plan de mesures d'urgence du Programme de construction du train léger Plan de mesures d'urgence d'Opérations du transport en commun
Direction générale des travaux publics	Plan de mesures d'urgence de la Direction générale des travaux publics Plan de continuité des activités de la Direction générale des travaux publics Plan d'intervention en cas d'inondation Plan de mesures d'urgence des Services forestiers Plan d'intervention en cas d'inondation de la rivière Rideau Plan de mesures d'urgence des Services des routes Plan d'intensification de l'intervention en cas d'incident des Services de gestion des déchets solides Plan de mesures d'urgence des Services de la circulation

<b>Responsable</b>	<b>Titre du document</b>
Information du public et Relations avec les médias	Plan de gestion des urgences d'information du public et relations avec les médias et plan de continuité des activités, plus les annexes
Santé publique Ottawa	<p>Plan de mesures d'urgence de Santé publique Ottawa</p> <p>Plan de continuité des activités de Santé publique Ottawa</p> <p>Plan d'intervention en cas d'incident affectant la qualité de l'eau potable</p> <p>Plan d'intervention d'urgence en santé pour les populations prioritaires</p> <p>Plan de la Ville d'Ottawa en cas de conditions climatiques extrêmes (chaleur, froid, smog)</p> <p>Guide de prise en charge de l'augmentation du nombre de morts naturelles</p> <p>Plan d'intervention interorganisme en cas de surdoses massives aux opioïdes</p> <p>Plan d'intervention contre les maladies respiratoires</p>
Service de sécurité publique (Programme de gestion des mesures d'urgence)	<p>Directives pour la distribution des produits de base</p> <p>Terminologie commune</p> <p>Plan de continuité des activités du Programme de gestion des mesures d'urgence</p> <p>Matrice de délégation des pouvoirs du Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence</p> <p>Lignes directrices du Centre des opérations d'urgence</p> <p>Mandat du Programme de gestion des situations d'urgence</p> <p>Plan d'atténuation des risques</p> <p>Plan d'évacuation du Nord de l'Ontario</p>

<b>Responsable</b>	<b>Titre du document</b>
	<p>Mise en œuvre, tenue à jour, révision et évaluation de plans</p> <p>Guide sur le Programme de mesures de protection</p> <p>Guide sur le rétablissement</p> <p>Guide de gestion des ressources et de la logistique</p> <p>Directives sur l'intensification des interventions</p> <p>Lignes directrices opérationnelles normalisées : mise en œuvre, tenue à jour, révision et évaluation de plans</p>
Service de police d'Ottawa	<p>Plan de mesures d'urgence et d'intervention du Service de police d'Ottawa</p> <p>Plan de continuité des activités du Service de police d'Ottawa</p> <p>Plan de gestion des mortalités de masse</p>
Services juridiques	Guide des Services juridiques
Services sociaux d'urgence (Direction générale des services de protection et d'urgence; Direction générale des loisirs, de la culture et des installations; Direction générale des services sociaux et communautaires; Santé publique Ottawa; Croix-Rouge canadienne; Armée du Salut)	<p>Plan de continuité des activités des Services sociaux d'urgence</p> <p>Plan des Services sociaux d'urgence</p> <p>Plan psychosocial en cas de catastrophe</p>