



# Plan stratégique du Programme de gestion des situations d'urgence

2024-2027



[ottawa.ca/Etesvouspret](http://ottawa.ca/Etesvouspret)

**ottawa.ca • 3-1-1**  
VRS • SRV 613-580-2400  
TTY • ATS 613-580-2401





*La gestion efficace des situations d'urgence est ancrée dans la collaboration, le respect et la confiance.*

## Énoncé de la directrice

Le Programme de gestion des situations d'urgence de la Ville d'Ottawa est axé sur les personnes. Nous collaborons avec un éventail de partenaires pour le plus grand bien de notre communauté.

Les résidentes et résidents d'Ottawa ont malheureusement été confrontés à de nombreuses situations d'urgence. La Ville d'Ottawa a appris de ces événements, et peut tirer profit des connaissances que nous avons acquises en cours de route. Nous savons, par exemple, que mieux vaut prévenir que guérir. Cela implique que nous devons continuer à prioriser les mesures de préparation aux situations d'urgences et d'adaptation au changement climatique.

Nous savons également qu'il existe des possibilités nous permettant de tirer parti des données, de la technologie et de l'innovation pour aider les résidentes et résidents d'Ottawa à être mieux informés. En outre, nous savons qu'ils sont intéressés, qu'ils se soucient de leur communauté et qu'ils veulent y apporter des contributions positives.



Plus important encore, nous savons que nous parvenons à de meilleurs résultats lorsque nous comprenons les besoins uniques de l'ensemble de la population d'Ottawa. La gestion efficace des situations d'urgence est ancrée dans la collaboration, le respect et la confiance.

Nous espérons que les résidentes et résidents prendront connaissance de cette stratégie. Nous avons hâte de la mettre en œuvre grâce à une réelle approche d'Équipe Ottawa.

**Beth Gooding**

Directrice, Service de sécurité publique

# Table des matières

<b>Énoncé de la directrice</b>	<b>2</b>
<b>Introduction</b>	<b>4</b>
Objet	4
Hypothèses	4
<b>Nos engagements</b>	<b>5</b>
Environnement et changements climatiques	5
Équité, diversité, inclusion et appartenance	5
<b>Notre accent organisationnel</b>	<b>6</b>
<b>Élaboration du Plan stratégique</b>	<b>7</b>
Objectifs stratégiques	7
<b>Vision et mission proposées dans le plan</b>	<b>8</b>
Notre vision	8
Notre mission	8
<b>Objectifs, sous-objectifs et jalons stratégiques</b>	<b>9</b>
 1 <sup>er</sup> objectif stratégique	9
 2 <sup>e</sup> objectif stratégique	11
 3 <sup>e</sup> objectif stratégique	13
<b>Faits saillants</b>	<b>14</b>
<b>Liste des acronymes</b>	<b>15</b>





# Introduction

## Objet

Le Plan stratégique du Programme de gestion des situations d'urgence de la Ville d'Ottawa pour 2024 - 2027 oriente les activités de gestion des situations d'urgence de la Ville en vue de bâtir des communautés plus fortes, plus sûres et plus résilientes.

Le plan définit nos principales priorités, guide nos efforts et nos ressources, et fait en sorte que nous collaborions avec des partenaires à la concrétisation d'objectifs communs. Il est fondé sur le principe voulant qu'en renforçant les piliers essentiels de la gestion des situations d'urgence, c'est-à-dire la prévention, l'atténuation, la préparation, l'intervention et le rétablissement, les communautés soient mieux à même de faire face aux catastrophes et aux situations d'urgence.

La Ville d'Ottawa est exposée à divers types de dangers, y compris les inondations et les événements météorologiques extrêmes. Bien qu'il existe des mesures personnelles et communautaires pouvant être prises afin de mieux s'y préparer, nous savons que la Ville a un rôle essentiel à jouer en vue de fournir des renseignements, d'orienter et d'aider les membres de la population à obtenir le soutien dont ils ont besoin.

À la lumière de ce qui précède, ce plan permettra de faire d'Ottawa une ville plus résiliente, tout en mettant en évidence une approche multidimensionnelle axée sur la communication, les partenariats, l'innovation et l'adaptabilité face à des risques nouveaux et changeants.

## Hypothèses

- Ce plan dépend de la priorité qu'accordent la Ville et son réseau de partenaires en gestion des urgences au travail de préparation aux situations d'urgence et d'adaptation au climat.
- Le respect du plan permettra de réduire les dommages causés par les situations d'urgence et d'atténuer les répercussions globales sur notre population résidentielle et nos communautés.



# Nos engagements

## Environnement et changements climatiques

Dans le cadre du Plan stratégique du Programme de gestion des situations d'urgence, nous intégrons les considérations en matière de changements climatiques à tous les aspects de notre travail de gestion des situations d'urgence. Nous veillerons à l'harmonisation avec le Plan directeur sur les changements climatiques de la Ville d'Ottawa, en priorisant les activités qui contribuent à l'adaptation et à la résilience face aux changements climatiques. Nous continuerons aussi à intégrer les risques climatiques à la planification d'urgence, à travailler en collaboration avec des partenaires internes et externes pour renforcer la résilience des infrastructures et à améliorer la préparation de la communauté au moyen d'initiatives d'information et de sensibilisation. En adoptant cette perspective axée sur le climat, le Programme de gestion des situations d'urgence demeurera proactif en vue de résoudre les défis liés aux changements climatiques.

## Équité, diversité, inclusion et appartenance

Notre équipe est résolue à intégrer l'équité, la diversité, l'inclusion et l'appartenance (EDIA) dans tous les aspects de son travail. Nous comprenons qu'une approche diversifiée et inclusive est essentielle pour bâtir des communautés plus fortes et plus résilientes. Nous comprenons également que certaines communautés sont confrontées à des obstacles systémiques les empêchant de profiter de possibilités. En privilégiant les facteurs EDIA, nous souhaitons communiquer dans un esprit de collaboration et de respect à l'échelle individuelle et communautaire, prioriser la sécurité physique et psychologique, reconnaître les besoins uniques des membres diversifiés de notre population et renforcer la confiance. Notre objectif consiste à aider les communautés de façon à ce que chaque personne se sente respectée, valorisée et soutenue.



## Notre accent organisationnel

La Ville d'Ottawa mène ses activités de gestion des situations d'urgence dans le cadre d'un vaste écosystème qui comprend d'autres ordres de gouvernement et un éventail de partenaires externes. Nous reconnaissons que nous pouvons étoffer notre rôle en améliorant nos systèmes internes, en peaufinant nos processus (surtout en nous appuyant sur les leçons retenues) et en favorisant la collaboration au sein des directions générales de la Ville et avec nos partenaires.

Nos domaines prioritaires internes sont les suivants :

Renforcer la collaboration  
entre les directions générales

Faire appel à l'innovation et à la  
technologie pour moderniser le Programme  
de gestion des situations d'urgence

Rationaliser les plans  
et processus d'urgence

Établir des rapports avec des partenaires  
et la communauté

Favoriser une culture  
d'amélioration, de formation  
et d'exercice continus

Rehausser l'identité du Bureau de  
gestion des mesures d'urgence (BGMU)  
de la Ville



# Élaboration du Plan stratégique

Le Plan stratégique du Programme de gestion des situations d'urgence a été élaboré en collaboration avec des partenaires en gestion des urgences, internes et externes. Le personnel et les partenaires ont fourni de précieuses observations, tandis que les leçons retenues d'événements passés ont également été soigneusement examinées pour que les buts et objectifs de la stratégie soient éclairés par nos expériences. Dans le cadre du processus d'élaboration, nous avons également examiné des rapports d'événements, des commentaires de partenaires, les lois pertinentes et les pratiques exemplaires les plus récentes.

La réussite du plan et la continuité de ses progrès dépendent de la collaboration des principaux services municipaux, des partenaires en gestion d'urgence et de la participation active de la communauté.

Le plan comprend trois objectifs principaux, ainsi que les objectifs devant être atteints au cours d'une période de quatre ans.

## Objectifs stratégiques



### 1<sup>er</sup> objectif – Résilience de la communauté

Veiller à ce que le Programme de gestion des situations d'urgence soit axé sur une résilience communautaire qui est inclusive et qui tient compte des besoins diversifiés de l'ensemble de la communauté.



### 2<sup>e</sup> objectif – Communications

Renforcer la communication avec la population résidentielle et les communautés afin d'améliorer la préparation aux situations d'urgence et la résilience aux catastrophes à l'échelle locale.



### 3<sup>e</sup> objectif – Partenariats

Élargir les partenariats et les initiatives qui favorisent une approche pansociétale.



# Vision et mission proposées dans le plan



## Notre vision

*Une Ville résiliente et préparée pour les situations d'urgence*

---

Notre vision pour le Programme de gestion des situations d'urgence est de créer une Ville résiliente et préparée pour les situations d'urgence, dans laquelle les résidentes et résidents ont les connaissances et le soutien dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées, et pour être aussi préparés que possible à toute situation d'urgence.



## Notre mission

*Mener des démarches de gestion des situations d'urgence qui sont collaboratives, inclusives et novatrices, qui alimentent une culture de préparation au sein de la Ville et qui maintiennent la confiance du public*

---

Notre mission consiste à créer un programme de gestion des situations d'urgence fort et efficace pour la Ville d'Ottawa. Nous nous efforçons d'entretenir une culture d'amélioration continue et d'établir des partenariats constructifs, grâce auxquels nous travaillons ensemble à rationaliser la préparation aux situations d'urgence au quotidien.



# Objectifs, sous-objectifs et jalons stratégiques



## 1<sup>er</sup> objectif stratégique

Veiller à ce que le Programme de gestion des situations d'urgence soit axé sur une résilience communautaire qui est inclusive et qui tient compte des besoins diversifiés de l'ensemble de la communauté.

### Pourquoi est-ce important?

Cet objectif est essentiel, car il contribue à bâtir un fondement en matière de préparation aux situations d'urgence qui répond aux besoins diversifiés de l'ensemble de la communauté. Chaque personne, peu importe son âge, ses aptitudes, son statut socioéconomique ou ses origines, a accès aux ressources, aux renseignements et aux mesures de soutien dont elle a besoin, pendant et après les situations d'urgence.

### Sous-objectifs et jalons

#### 1.1 Améliorer comment nous cernons les risques pouvant toucher Ottawa et nous préparons à y faire face

- Évaluer régulièrement les dangers les plus susceptibles de provoquer des situations d'urgence et intégrer des stratégies d'atténuation aux plans d'urgence de la Ville.
- Travailler en collaboration avec des partenaires clés, y compris les fournisseurs des infrastructures essentielles et les organismes non gouvernementaux, pour cerner et aborder les vulnérabilités.
- Faire connaître les résultats relatifs à notre évaluation des risques et des dangers aux personnes, aux familles, aux communautés, aux entreprises et à d'autres organismes locaux, pour les aider à se préparer aux situations d'urgence.



## 1.2 Accroître la sensibilisation du public et les efforts de préparation pour rejoindre plus de personnes

- Utiliser des méthodes créatives et accessibles afin de mettre les ressources de préparation aux situations d'urgence à la disposition des personnes, des familles, des entreprises et des communautés.
- Renforcer les rapports à l'échelon local pour faire participer activement les groupes communautaires aux activités de préparation aux situations d'urgence, afin qu'ils puissent offrir un soutien au voisinage durant les événements urgents.
- Axer les efforts de sensibilisation sur les populations mal desservies et prioritaires, en fournissant les outils et ressources nécessaires aux personnes et aux familles qui en ont le plus besoin.

## 1.3 Mettre à jour nos plans pour nous assurer qu'ils répondent aux besoins et préoccupations de toutes les communautés

- Travailler en collaboration avec des partenaires et des groupes communautaires afin de mieux comprendre les besoins des populations mal desservies et prioritaires avant, pendant et après les situations d'urgence.
- Continuer de mettre à jour nos plans d'urgence pour faire en sorte qu'ils répondent aux besoins diversifiés des communautés que nous servons, et qu'ils priorisent la sécurité physique et psychologique.
- Mettre nos plans à l'essai avec nos partenaires pour évaluer leur viabilité et en cerner les lacunes.

## 1.4 Intégrer une optique climatique à notre travail de préparation aux situations d'urgence

- Travailler en collaboration avec des partenaires pour comprendre les risques associés aux changements climatiques et leurs répercussions possibles sur les communautés.
- Mettre à jour les plans d'urgence en vue d'y intégrer des mesures d'adaptation aux changements climatiques.
- Maintenir et étendre les partenariats externes pour veiller à ce que des ressources adéquates soient disponibles pour aider les personnes, les familles, les entreprises et les communautés lors d'événements météorologiques extrêmes.



*Il contribue à bâtir un fondement en matière de préparation aux situations d'urgence qui répond aux besoins diversifiés de l'ensemble de la communauté*



## 2<sup>e</sup> objectif stratégique

Renforcer la communication avec la population résidentielle et les communautés afin d'améliorer la préparation aux situations d'urgence et la résilience aux catastrophes à l'échelle locale.

### Pourquoi est-ce important?

La diffusion de renseignements clairs, opportuns et accessibles fait en sorte que l'ensemble des résidentes et résidents sont bien au courant des risques, des ressources et des services, ce qui leur permet de prendre des mesures proactives dans leur préparation aux situations d'urgence. La Ville d'Ottawa continuera de renforcer les communications avec les résidents, les entreprises et les communautés.

### Sous-objectifs et jalons

#### 2.1 Tirer parti de la technologie pour garder les gens informés durant les situations d'urgence

- Mettre en œuvre un système de notification en cas d'urgence pour assurer la diffusion de renseignements exacts et opportuns à l'ensemble des résidentes et résidents et à toutes les communautés avant, pendant et après les situations d'urgence.
- Promouvoir activement le système pour que le plus grand nombre possible de résidents soit inscrit et prêt à recevoir les conseils importants lors des situations d'urgence.
- Évaluer régulièrement le système en fonction des commentaires de la communauté pour s'assurer qu'il répond aux besoins de ses membres.

#### 2.2 Améliorer les plateformes en ligne pour fournir à la communauté un accès à des ressources et des renseignements importants en matière de gestion des situations d'urgence

- Continuer de mettre à jour le site Web de la Ville pour en faire un véritable guichet unique de renseignements sur la préparation aux situations d'urgence. Mettre l'accent sur un contenu pertinent, une navigation conviviale et l'accessibilité.
- Dans la mesure du possible, intégrer de nouveaux modes de données, y compris des renseignements géographiques et un contenu relatif au système pour rendre l'expérience utilisateur la plus utile possible.
- Promouvoir de manière continue la plateforme en tant que source de renseignements fiable à l'intention de la population résidentielle, y compris avant les événements météorologiques extrêmes.



### 2.3 Améliorer la portée et la profondeur des communications dans les cas d'urgence pour faire en sorte qu'elles joignent de manière efficace l'ensemble des résidentes et résidents ainsi que les gens de passage

- Travailler en collaboration avec les partenaires de la Ville qui desservent les groupes sous-représentés et privés d'équité pour s'assurer que ces fournisseurs de services essentiels obtiennent l'information dont ils ont besoin, dans le format le mieux adapté.
- Mettre à jour les documents de communication afin qu'ils fournissent des renseignements clairs, concis, pertinents et personnalisés à des groupes diversifiés, en plusieurs langues.
- Renseigner la communauté sur les endroits et les moyens permettant d'accéder à des renseignements urgents au moyen d'ateliers, d'événements et de campagnes de sensibilisation du public.

### 2.4 Renforcer et élargir le programme de préparation aux situations d'urgence

- Examiner et actualiser les guides de préparation aux situations d'urgence de la Ville pour qu'ils répondent aux besoins en matière de renseignements de nos résidentes et résidents.
- Élaborer des ressources rassembleuses et accessibles sur des thèmes généraux (p. ex. listes de vérification pour la préparation à toute situation d'urgence) et des thèmes particuliers (p. ex. comment se préparer à une inondation et s'en rétablir).
- Examiner des approches nouvelles et novatrices pour aider les résidents à comprendre et à contextualiser les risques, y compris au moyen de la modélisation fondée sur l'apprentissage machine et les techniques de simulation.



*La Ville d'Ottawa continuera de renforcer les communications avec les résidents, les entreprises et les communautés.*



## 3<sup>e</sup> objectif stratégique

Élargir les partenariats et les initiatives qui favorisent une approche pansociétale.

### Pourquoi est-ce important?

L'établissement et le maintien de nouveaux partenariats sont essentiels pour garantir une intervention plus forte et plus unifiée en cas d'urgence. En collaborant avec d'autres ordres de gouvernement, des entreprises, des groupes communautaires et des organismes non gouvernementaux, entre autres, nous sommes en mesure de partager des ressources, des connaissances et des efforts en vue de mieux nous préparer aux situations d'urgence et y faire face.

### Sous-objectifs et jalons

#### 3.1 Renforcer l'intervention d'urgence et le rétablissement par la mise en place de partenariats stratégiques

- Établir des partenariats solides avec des groupes communautaires, des organismes non gouvernementaux et des entités du secteur privé pour améliorer les mesures de soutien en matière d'intervention et de rétablissement.
- Examiner et mettre à jour les plans d'urgence en collaboration avec les partenaires pour en cerner les lacunes.
- Officialiser les fonctions grâce à des ententes ou des procédures formelles pour renforcer la coordination et favoriser la collaboration continue entre les partenaires clés.

#### 3.2 Étoffer les initiatives de formation et de renforcement des capacités avec les partenaires

- Examiner et harmoniser la formation sur la gestion des situations d'urgence avec des partenaires à l'échelle de la région de la capitale nationale (RCN) et au-delà de celle-ci pour garantir une intervention coordonnée.
- Créer de nouvelles occasions de formation à l'intention du personnel et des partenaires externes, en mettant l'accent sur le renforcement des compétences et des connaissances pour améliorer les efforts d'intervention et de rétablissement.
- Organiser des exercices conjoints d'urgence pour mettre à l'essai et perfectionner la coordination, la collaboration et la préparation des partenaires.

#### 3.3 Établir de solides partenariats privés pour améliorer la résilience communautaire en cas de situation d'urgence.

- Mobiliser les principaux partenaires externes (fournisseurs privés des infrastructures essentielles, conseils scolaires, organismes non gouvernementaux, etc.) en ce qui a trait à la planification d'urgence.
- Élaborer une stratégie de collaboration énonçant clairement les rôles, les responsabilités et les plans d'action relatifs à la préparation, à l'intervention et aux efforts de rétablissement en cas d'urgence.
- Établir des plateformes de communication et des systèmes de surveillance pour assurer la coordination continue et la collaboration à long terme avec tous les partenaires privés.



# Faits saillants

## Étapes clés du Plan stratégique du Programme de gestion des situations d'urgence :

---

**Évaluation évolutive des risques :** identifier et évaluer les dangers et risques possibles dans notre communauté.

---

**Efforts continus en matière de changements climatiques :** contribuer aux initiatives locales d'adaptation au climat.

---

**Amélioration de la page Web sur la gestion des situations d'urgence :** lancer une page Web actualisée sur le site de la Ville d'Ottawa pour en faire un guichet unique de renseignements sur la gestion des situations d'urgence.

---

**Système de notification en cas d'urgence :** mettre en œuvre un système permettant la transmission de renseignements et de conseils avant, pendant et après les situations d'urgence.

---

---

**Établissement de nouveaux partenariats :** travailler en collaboration avec un éventail élargi de partenaires externes pour appuyer les efforts d'intervention en cas d'urgence et de rétablissement.

---

**Partenariats privés :** créer le cadre et la plateforme qui rendent possible la collaboration ciblée et régulière entre la Ville et un éventail d'entités externes en vue de travailler ensemble à la gestion des situations d'urgence.

---

**Mise à jour du Plan stratégique du Programme de gestion des situations d'urgence :** entamer le processus de mise à jour du Plan stratégique du Programme de gestion des situations d'urgence pour les années 2028 à 2032.

---



## Liste des acronymes

Liste des acronymes utilisés dans le présent document.

EDIA Équité, diversité, inclusion et appartenance

RCN Région de la capitale nationale

BGMU Bureau de gestion des mesures d'urgence