



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

2 décembre 2025

Version 8.0



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 : Autorités, objet et portée	9
Partie 3 : Système de commandement des interventions.....	10
3.1 Centres de décision.....	10
3.2 Organigramme	11
Partie 4 : Rôles et responsabilités	13
4.1 Coordonnateur communautaire de la gestion des situations d'urgence	13
4.2 Agent d'information sur les situations d'urgence	14
4.3 Groupe municipal de maîtrise des situations d'urgence	14
4.4 Président du Groupe municipal de maîtrise des situations d'urgence	18
4.5 Centre de coordination des urgences.....	18
4.6 Chef du Centre de coordination des urgences	18
4.7 Sous-chef du Centre de coordination des urgences.....	19
4.8 Agent de service de la Ville	19
4.9 Agents de service.....	20
4.10 Commandement.....	20
4.11 Agent de liaison avec le Conseil.....	21
4.12 Personnel du Bureau de gestion des mesures d'urgence	22
4.13 Président du conseil	23
4.14 Maire et membres du Conseil municipal.....	23
4.15 Urgences liées à la santé publique.....	24
4.16 Documents	25
4.17 Équité, diversité, inclusion et appartenance	25
Partie 5 : Risques, interventions et démobilisation	27
5.1 Gestion des risques d'entreprise	27
5.2 Niveaux d'intensification des interventions	28

5.3	Démobilisation	30
Partie 6 : Fonctions d'urgence		32
Partie 7 : Concept d'opération		38
7.1	Procédures opérationnelles des centres de décision	38
7.2	Niveaux opérationnels des centres de décision	42
7.3	Processus de planification des centres de décision	47
7.4	Processus décisionnel.....	49
Partie 8 : Compte rendu après action		50
8.1	Séances de débriefage	50
8.2	Compte rendu après action	50
8.3	Communication des résultats	51
Partie 9 : Documents de référence		52

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
16 décembre 2024	7.0	Comité directeur du PGMU
2 décembre 2025	8.0	Comité directeur du PGMU

Approbation du document

« original signé par » _____

Beth Gooding, directrice
Service de sécurité publique

2 décembre 2025

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 du comité consultatif sur le PGMU

Chaque intervenant du comité consultatif sur le PGMU doit informer le coordonnateur de ce 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 sur le Programme 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

Sigle	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
CCGSU	Coordonnateur communautaire de la gestion des situations d'urgence
CCS	Centre de commandement du secteur d'activité
CCU	Centre de coordination des urgences
CL	Commandant local
COG	Centre des opérations du gouvernement fédéral
ConOps	Concept of Operations (concept d'opération)
CPOU	Centre provincial des opérations d'urgence
CRAA	Compte rendu après action
DMO	Document municipal officiel
EDIA	Équité, diversité, inclusion et appartenance
EMIS	Système de gestion de l'information d'urgence (comprend SharePoint, pour la gestion de l'information interne; RAVE Alert, pour les notifications internes; et Alerte Ottawa, pour les notifications externes)
GMMSU	Groupe municipal de maîtrise des situations 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
PGMU	Programme municipal de gestion des mesures d'urgence

Sigle	Définition
PGSU	Programme de gestion des situations d'urgence
PMMU	Plan municipal de mesures d'urgence
SCI	Système de commandement des interventions
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. Ses composantes, souples et modulables, peuvent être utilisées selon les besoins aux fins 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 destiné à l'usage de l'ensemble des directions générales et des partenaires de la Ville, qu'il s'agisse d'un événement prévu ou d'un incident. Les directions générales et les partenaires qui ont des responsabilités aux termes de ce plan doivent également avoir leurs propres plans et procédures d'urgence officiels et être en mesure d'intervenir.

Afin d'orienter la planification et la préparation, la Ville procède à l'identification des dangers et à l'évaluation des risques (IDER) pour cerner les possibles risques dans la région d'Ottawa. Bien que la Ville adopte une approche tous risques dans son PGMU, la priorité accordée à la dotation, à l'équipement, à la formation, aux exercices, à l'atténuation des risques ainsi qu'à la sensibilisation du public varie selon les vulnérabilités les plus importantes relevées pendant l'IDER.

Partie 2 : Autorités, objet et portée

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

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 santé et la sécurité de tous les intervenants et des personnes touchées par l'incident ou l'événement;
 - sauvant des vies;
 - soignant les malades et les blessés;
 - préservant les biens et l'environnement;
 - prévenant ou atténuant les pertes économiques et sociales;
 - assurant la continuité du gouvernement et des services essentiels;
 - maintenant avec le public des voies de communication accessibles, stables et uniformes fournissant des renseignements transparents et exacts.

La portée de ce plan consiste à recenser et à déléguer certaines responsabilités associées à l'atténuation des incidents ou des événements, et à l'intervention et au rétablissement lorsque ceux-ci surviennent.

Partie 3 : Système de commandement des interventions

Le système de commandement des interventions (SCI) est une structure pancanadienne de commandement et de contrôle servant à gérer de manière efficace les incidents ou événements.

- Un incident est une situation causée par l'humain ou un phénomène naturel et nécessitant une intervention afin de prévenir ou limiter les décès ou les dommages aux biens ou à l'environnement.
- Un événement est une situation ou une activité non urgente et planifiée.

Le SCI fournit un cadre flexible et modulable qui assure des interventions coordonnées, indique clairement les rôles et responsabilités et accroît l'interopérabilité entre les organismes d'intervention ainsi qu'avec les collaborateurs internationaux¹.

La Ville a mis en place le SCI dans tous ses centres de décision, en tant que cadre de gestion normalisé, pour garantir une approche uniforme de gestion des incidents ou événements, qu'ils soient simples ou complexes.

3.1 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 SCI, 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 :

- Groupe municipal de maîtrise des situations d'urgence (GMMSU) : groupe dirigeant l'intervention de la municipalité en situation d'urgence, y compris la mise en œuvre du PMMU.
- Centre de coordination des urgences (CCU) : entité centrale où sont prises les décisions qui visent à préserver la confiance de la population, en appliquant les principes de gestion de l'incident ou événement sur le plan stratégique, et où l'on assure le maintien des activités des directions générales.

¹ La documentation sur le SCI se trouve sur le site Web de SCI Canada.

- Centre de commandement du secteur d'activité (CCS) : lieu duquel on assure le suivi des demandes de ressources, des engagements et des accords de niveau de service, dans le but de gérer l'incident ou événement et de maintenir les activités.
- Poste de commandement de zone (PCZ) : 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 incidents ou événements se sont produits dans une même zone.
- Poste de commandement du lieu de l'incident (PCLI) : lieu duquel le commandant des opérations sur le lieu de l'incident supervise la gestion de l'incident ou événement.

Pour en savoir plus sur la hiérarchie et les responsabilités des centres de décision, voir la partie 7.1.

Outils de communication

Pour que la communication soit efficace, les rôles et responsabilités des intervenants municipaux, y compris la contribution de chaque direction générale ou secteur d'activité lors d'une situation, d'un incident ou d'un événement, doivent être clairement établis. De plus, la coordination des activités des différents centres de décision et entre eux est primordiale et suit les protocoles de communication existants.

Le Système de gestion de l'information d'urgence (EMIS) est le principal outil servant à gérer et à communiquer l'information. Il comprend trois plateformes : SharePoint, pour la gestion de l'information interne; RAVE Alert, pour les notifications internes; et Alerte Ottawa, pour les notifications externes. Il permet la prise de décisions rapide grâce aux notifications, au suivi et à la gestion des demandes en ressources, à la consignation des actifs et à l'affichage de données géospatiales, et inclut également des activités de sensibilisation à la situation. Il s'agit de la plateforme standard pour aviser les agents de service et le GMMSU lorsqu'ils doivent entrer en action.

La Ville peut également utiliser des outils de communication supplémentaires, outre l'EMIS, pendant et après un incident ou événement afin d'assurer la continuité de l'intervention et une coordination sûre et efficace par les centres de décision.

3.2 Organigramme

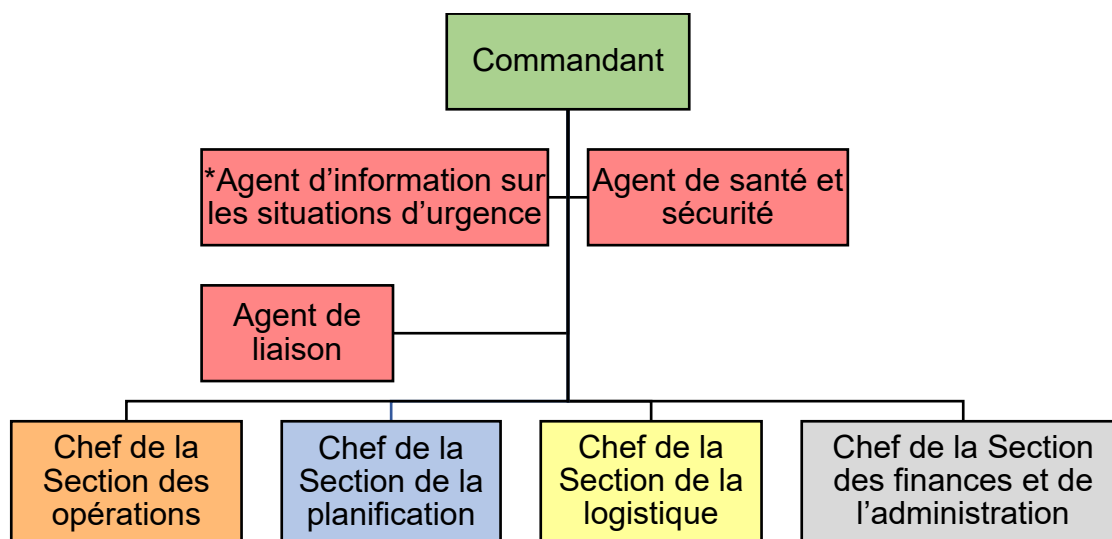
Le SCI part du principe que lors de tous les incidents et événements, il faut assurer certaines fonctions de gestion, quel que soit le nombre de personnes disponibles ou participant aux mesures d'atténuation, d'intervention ou de rétablissement. Ces

fonctions sont le commandement, les opérations, la planification, la logistique, et les finances et l'administration.

La figure 1 donne un aperçu de la façon dont les ressources peuvent être organisées dans l'organigramme du SCI, qui comprend le commandement (agents) et l'état-major général (chefs de Section).

Toutes les ressources du SCI 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 SCI



* **Nota** : L'organigramme standard du SCI comprend un agent d'information. La Ville d'Ottawa a modifié le titre de ce poste, désormais appelé « agent d'information sur les situations d'urgence (AISU) », afin de respecter une exigence législative 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).

Partie 4 : Rôles et responsabilités

Voici les rôles et responsabilités des personnes et des groupes qui participent aux interventions en cas d'incident ou d'événement, que ce soit avant, pendant ou après :

- 4.1 Coordonnateur communautaire de la gestion des situations d'urgence
- 4.2 Agent d'information sur les situations d'urgence
- 4.3 Groupe municipal de maîtrise des situations d'urgence
- 4.4 Président du Groupe municipal de maîtrise des situations d'urgence
- 4.5 Centre de coordination des urgences
- 4.6 Chef du Centre de coordination des urgences
- 4.7 Sous-chef du Centre de coordination des urgences
- 4.8 Agent de service de la ville
- 4.9 Agents de service
- 4.10 Commandement
- 4.11 Agent de liaison avec le Conseil
- 4.12 Personnel du Bureau de gestion des mesures d'urgence
- 4.13 Président du Conseil
- 4.14 Élus municipaux
- 4.15 Situations d'urgence liées à la santé publique
- 4.16 Documents
- 4.17 Équité, diversité, inclusion et appartenance

4.1 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 de la Ville 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).

4.2 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 un ou des porte-parole.

4.3 Groupe municipal de maîtrise des situations d'urgence

Le GMMSU est coordonné par le chef du CCU. C'est ce dernier qui coordonne les communications entre le GMMSU et le CCU.

Le GMMSU est formé des personnes suivantes :

- le directeur municipal (président);
- le directeur, Bureau du directeur municipal;

- le greffier municipal, Bureau du greffe 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, Services de la planification, de l'aménagement et du bâtiment;
- le directeur général, Travaux publics;
- le directeur général, Loisirs, Culture et Installations;
- le directeur général, Initiatives stratégiques;
- 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 CCU).

Le GMMSU :

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

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 SCI, mais une approche d'évaluation de la gestion des répercussions et des conséquences est utilisée.

Réunions du cycle opérationnel

Le président du GMMSU détermine la fréquence des réunions du GMMSU selon l'incident ou événement.

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

Le GMMSU 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 GMMSU.

Obligations légales

Les membres du GMMSU ou le personnel qui relève d'eux peuvent avoir des obligations légales à remplir, quel que soit l'incident ou l'événement. 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 2019 sur la sécurité communautaire et 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 ou événement 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 partenaires 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 GMMSU, 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 (voir la partie 6.0 *Fonctions d'urgence*).

4.4 Président du Groupe municipal de maîtrise des situations d'urgence

Le président du GMMSU a le pouvoir :

- d'encadrer le GMMSU;
- d'approuver les objectifs du CCU;
- de recommander au président du Conseil de déclarer l'état d'urgence.

4.5 Centre de coordination des urgences

L'agent de service (AS) représente son secteur d'activité au sein du Centre de coordination des urgences (CCU) jusqu'à ce que le chef du CCU établisse une structure officielle de SCI pour l'incident ou l'événement en question. Le CCU assure la gestion des répercussions et la continuité des activités municipales, et appuie les centres de commandement.

Le CCU doit :

- concrétiser les objectifs du Groupe municipal de maîtrise des situations d'urgence (GMMSU);
- 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 GMMSU.

4.6 Chef du Centre de coordination des urgences

Le chef du CCU 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 CCU;
- de tenir le GMMSU au fait de la situation et de le guider pour gérer les répercussions tout en assurant la continuité des activités municipales;
- de faire déterminer des objectifs pour le CCU;

- d'effectuer les breffages du GMMSU;
- d'insister pour que tous les membres du CCU remplissent et tiennent à jour le registre des activités sur le formulaire 214 du SCI et les autres registres de suivi rattachés à une fonction et qui peuvent être requis. Voir la section 4.16 du registre des activités (formulaire 214 du SCI).

4.7 Sous-chef du Centre de coordination des urgences

Le sous-chef du CCU assiste le chef. Ceux-ci travaillent ensemble pour veiller à la réalisation opérationnelle des priorités fixées par le GMMSU.

Le sous-chef du CCU a le pouvoir :

- d'exercer les fonctions du chef du CCU sur demande;
- d'assumer la responsabilité globale du CCU;
- de faire preuve de leadership pour le CCU;
- de veiller à la réalisation des objectifs du CCU;
- de convoquer les breffages du CCU;
- d'insister pour que tous les membres du CCU remplissent et tiennent à jour le registre des activités sur le formulaire 214 du SCI et les autres registres de suivi rattachés à une fonction et qui peuvent être requis. Voir la section 4.16 du registre des activités (formulaire 214 du SCI).

4.8 Agent de service de la Ville

Le rôle d'agent de service de la Ville (ASV) est assuré par le personnel du Bureau de gestion des mesures d'urgence (BGMU). Lorsqu'un incident ou un événement survient, l'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 des secteurs d'activité.
- 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.

4.9 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.

Ils assument les responsabilités suivantes :

- Transmettre les renseignements sur la situation qui touchent les secteurs d'activité.
- Informer l'ASV des incidents ou événements 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.
- 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 du Centre de coordination des urgences.

4.10 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 ou événement peut appeler un commandant local (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 CCU.

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

- la structure de SCI qui convient pour le poste de commandement du lieu de l'incident (PCLI);
- le cycle de planification du PCLI.

Chefs des centres de commandement de secteurs d'activité

Le chef d'un centre de commandement du secteur d'activité (CCS) 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 en cas d'incident ou événement et la continuité des activités du secteur.

Le chef d'un CCS :

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

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

Nota : Il peut y avoir deux cycles de planification distincts : un pour le PCLI ou le PCZ, et un 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 incidents ou événements et au respect des objectifs et des stratégies.

Le CL détermine :

- la structure de SCI qui convient pour le PCZ;
- le cycle de planification du PCZ.

4.11 Agent de liaison avec le Conseil

Lors d'une mobilisation du CCU, l'aide de l'agent de liaison avec le Conseil du CCU 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 CCU, au besoin;
- Participer aux réunions du GMMSU, à la demande du chef du CCU;
- Demeurer joignable en tout temps pour répondre aux élus municipaux.

4.12 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 de gestion des situations d'urgence, notamment en offrant son soutien à l'ASV et au chef du CCU.

En cas de mobilisation du CCU ou du GMMSU, le personnel du BGMU :

- appuie le CCU – y compris le GMMSU –, selon les besoins;
- coordonne sur instruction du président du GMMSU 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 GMMSU. 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 CCU comprennent bien la raison d'être du nouveau groupe ou élément non standard.

Le BGMU est responsable de la gestion des documents lors des interventions d'urgence. À cette fin, il élaborera un plan de gestion des documents et lancera un site SharePoint dédié qui pourra être utilisé pendant la mobilisation du CCU ou au besoin.

Ce site SharePoint sera conçu de manière à stocker et gérer tous les documents importants conformément aux politiques sur les documents de la Ville. Les documents

associés à un incident seront gérés dans le respect du *Règlement sur la conservation et le déclassé des dossiers* de la Ville.

Pour en savoir plus, communiquez avec le gestionnaire, Gestion de l'information, ou avec le BGMU.

Nota : 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.

4.13 Président du conseil

Aux termes de la LPCGSU, le président du conseil² est le maire et la seule personne à pouvoir déclarer l'état d'urgence pour la municipalité³. 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 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'Ontario⁴.

4.14 Maire et membres du Conseil municipal

Le Conseil municipal, dont fait partie le maire, joue un rôle important dans la gestion de l'intervention lors d'un incident ou événement et du rétablissement par la suite. Il ne contrôle pas l'intervention, mais il exerce les pouvoirs et les rôles qui lui ont été délégués⁵ en assurant le leadership civique et en mettant à profit ses réseaux de communication et les réseaux communautaires.

² *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence*, L.R.O. 1990, chap. E.9, par. 4 (1).

³ 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).

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

⁵ 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.

Par exemple, les membres du Conseil peuvent acheminer les préoccupations de la population au CCU, par l'entremise de l'agent de liaison du Conseil, et transmettre l'information fournie par ce dernier à la population et aux partenaires. La coordination entre les représentants élus et le CCU est essentielle pour assurer l'efficacité et l'uniformité des interventions et des efforts de rétablissement, et pour prévenir le chevauchement des services.

4.15 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 PGMU soutient Santé publique Ottawa (SPO) dans l'évaluation, le développement et le 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 PGMU, 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.
- Pour toutes les situations d'urgence, les services municipaux collaborent avec SPO afin de déterminer et de promouvoir les objectifs de préparation, d'intervention et de rétablissement liés à la santé publique.

Lorsque les situations d'urgence ont des répercussions plus larges sur la santé de la population, comme la pandémie de COVID-19, SPO et le BGMU élaborent 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 de SPO.

Le cadre de référence décrira :

- le rôle de SPO dans la structure d'intervention et de rétablissement de la ville;
- l'autorité décisionnelle du médecin chef en santé publique, dans la mesure où elle est liée aux activités générales d'intervention et de rétablissement de la ville en cas d'urgence;

- le processus de gestion des communications publiques, y compris la désignation des responsables organisationnels pour les différents types de messages.

4.16 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 SCI) ou d'autres registres des activités se rattachant à une fonction.

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

Registre des activités (SCI 214)

Il contient le détail des activités d'importance des personnes ou des équipes aux différents niveaux organisationnels du SCI, 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*.

4.17 Équité, diversité, inclusion et appartenance

Les situations d'urgence peuvent avoir des effets disproportionnés sur certains groupes, entre autres les aînés, les jeunes, la communauté 2SLGBTQQIA+, les personnes racisées, les personnes en situation de handicap, les peuples autochtones, les personnes en situation d'itinérance et les résidents rencontrant des obstacles économiques, culturels ou linguistiques. Une personne peut appartenir à plusieurs groupes prioritaires, ce qui décuple les répercussions.

Le PGMU applique une optique d'équité, de diversité, d'inclusion et d'appartenance (EDIA) afin qu'en cas de situation d'urgence, les activités de préparation, d'intervention et de rétablissement soient accessibles et inclusives et répondent aux besoins de la communauté.

Les directions générales de la Ville, les partenaires et les centres de décision doivent :

- intégrer les considérations d'EDIA, entre autres la mise à l'abri, la santé, l'alimentation et le soutien psychosocial, aux activités de planification, d'intervention et de rétablissement. Cela suppose de tenir compte des obstacles systémiques pouvant accroître la vulnérabilité des populations prioritaires;
- voir à ce que les communications soient accessibles en transmettant l'information dans plusieurs langues et formats et au moyen de plusieurs canaux afin de rejoindre les divers groupes;
- consulter les partenaires communautaires et les personnes ayant une expérience concrète pour cerner les besoins des populations prioritaires lors de situations d'urgence et pendant les efforts de rétablissement, et répondre à ces besoins;
- surveiller et évaluer l'inclusivité des activités d'intervention et de rétablissement, et consigner les leçons retenues afin d'améliorer la planification.

Le chef du CCU et le GMMSU veilleront à ce que les considérations d'EDIA soient prises en compte dans les objectifs stratégiques et les priorités d'intervention à tous les niveaux d'intensification.

Partie 5 : 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 :

- 5.1 Gestion des risques d'entreprise (atténuation)
- 5.2 Niveaux d'intensification des interventions
- 5.3 Démobilisation (rétablissement)

5.1 Gestion des risques d'entreprise

Comme le prévoit la version révisée du 30 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 incidents ou événements 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, l'incident ou événement 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'un incident ou événement est extraordinaire, qu'il répond ou pourrait répondre aux critères des Lignes directrices sur l'intensification des interventions et qu'il risque de s'aggraver ou d'être délicat sur le plan politique. En cas de doute, les AS doivent consulter l'ASV.

Ce dernier recueillera de l'information sur tout incident ou événement 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.

5.2 Niveaux d'intensification des interventions

Les activités normales sont les fonctions régulières qu'assument les secteurs d'activité conformément à leurs procédures et politiques normalisées. Lorsque survient un incident ou un événement, la coordination est confiée au commandant des opérations sur le lieu de l'incident et au CCS.

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 privées ou publiques déployées par les secteurs d'activité municipaux et les partenaires mis au courant d'un incident ou événement qui touche la ville d'Ottawa, l'Ontario, le Canada ou un pays étranger pour comprendre les répercussions possibles de cet incident ou événement 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

Incident ou événement, imminent 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 délicat sur le plan politique. À ce niveau d'intensification, l'ASV et tous les AS sont avisés de la situation et appelés à intervenir.

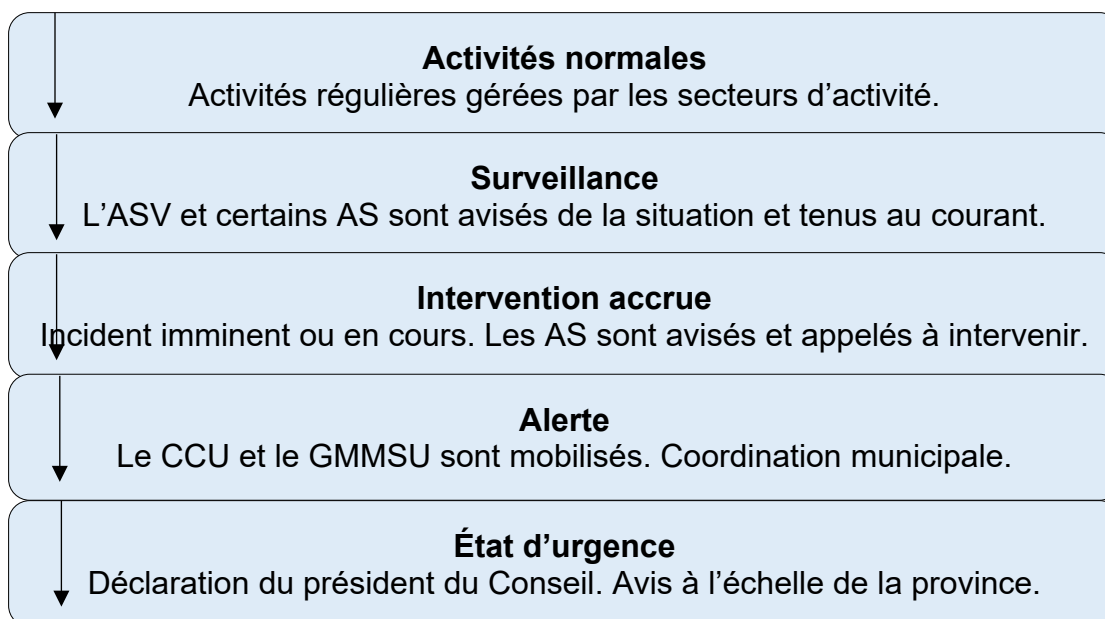
Alerte

Situation qui s'entend des activités entreprises lorsqu'un incident ou événement requiert la participation des cadres supérieurs de la Ville par la mobilisation du GMMSU et du CCU.

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 l'incident ou événement (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 déclarée⁶.

Figure 2 : Diagramme des niveaux d'intensification



⁶ Liste de vérification pour la déclaration d'une situation d'urgence de Gestion des situations d'urgence Ontario (GSUO).

Lignes directrices sur l'intensification des interventions

Les Lignes directrices sur l'intensification des interventions fournissent une orientation à l'ASV et aux AS pour les incidents ou événements 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.

5.3 Démobilisation

La planification de la démobilisation commence dès qu'une intervention est nécessaire et se poursuit tant que les activités prévues dans le SCI ne sont pas terminées. Chaque incident ou événement 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'un incident ou événement, 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 CCU, 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 incidents ou événements simples, un plan de démobilisation peut être verbal. Pour ceux qui sont plus complexes, il peut être nécessaire de créer une unité de la démobilisation au sein de la Section de planification pour remplir cette fonction.

Une fois le plan de démobilisation approuvé, il est important de s'assurer que toutes les fonctions du SCI connaissent et comprennent leurs responsabilités. La Section de la planification est chargée d'organiser des séances d'information au CCU afin de s'assurer que les responsables des fonctions du SCI 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 6 : Fonctions d'urgence

La Ville emploie une approche fonctionnelle pour intervenir en cas d'incident ou événement. 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

Fonctions d'urgence	Direction générale	Responsabilité
Analyse et diffusion des renseignements	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.
Application de la loi	Service de police d'Ottawa	Coordonner la prestation des services d'application de la loi.
Circulation	Direction générale des travaux publics	Coordonner la prestation des services liés à la circulation.
Communication avec les représentants élus	Directeur municipal	Coordonner les communications avec les représentants élus pendant les opérations d'urgence.
Coordination des partenaires	Direction générale des services de protection et d'urgence	Coordonner la participation et la gestion des partenaires.

Fonctions d'urgence	Direction générale	Responsabilité
Distribution des produits de base	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.
Évaluation des dommages	Direction générale des services de la planification, de l'aménagement et du bâtiment	Coordonner l'inventaire des bâtiments et des structures désignées qui sont assujettis à la <i>Loi sur le code du bâtiment</i> et qu'un incident ou événement pourrait avoir rendus dangereux.
Extinction des incendies	Direction générale des services de protection et d'urgence	Coordonner le travail d'extinction des incendies dans les secteurs urbains, ruraux et sauvages.
Finances	Direction générale des finances et des services organisationnels	Coordonner et gérer la comptabilité analytique pour les opérations d'urgence.
Gestion	Services juridiques	Coordonner les services juridiques nécessaires aux opérations d'urgence.

Fonctions d'urgence	Direction générale	Responsabilité
Gestion	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.
Gestion	Bureau du greffe municipal	Coordonner les services juridiques nécessaires aux opérations d'urgence.
Gestion des bénévoles	Direction générale des loisirs, de la culture et des installations	Coordonner l'inscription des bénévoles ponctuels non affiliés.
Gestion des bénévoles	Direction générale des services de protection et d'urgence	Coordonner le travail des bénévoles ponctuels et non affiliés, et des organisations non gouvernementales.
Gestion des débris	Direction générale des travaux publics	Coordonner l'élimination des débris non dangereux, les mesures de protection environnementale et le nettoyage du lieu touché avec des services partenaires.
Gestion des dons de marchandises	Direction générale des services de protection et d'urgence	Coordonner la réception, l'entreposage et la distribution de marchandises données.
Gestion des dons – Entreprises	Direction générale des loisirs, de la culture et des installations	Solliciter les dons commerciaux, coordonner leur réception et en faire le suivi exhaustif.

Fonctions d'urgence	Direction générale	Responsabilité
Gestion des mortalités	Santé publique Ottawa	En collaboration avec les partenaires clés, coordonner l'intervention en cas de nombre important de morts naturelles.
Gestion des mortalités	Service de police d'Ottawa	Coordonner la gestion des décès en cas d'incident ou événement causant un très grand nombre de victimes corporelles.
Gestion des ressources et logistique	Direction générale des services de protection et d'urgence	Coordonner les ressources opérationnelles et les besoins logistiques lors d'incidents ou d'événements.
Infrastructures essentielles	Direction générale des services d'infrastructure et d'eau	Coordonner le classement par ordre de priorité, la protection et la reprise des infrastructures essentielles.
Matières dangereuses	Direction générale des services de protection et d'urgence	Coordonner l'identification, le confinement, la récupération et l'élimination des matières dangereuses.
Mesures de protection	Direction générale des services de protection et d'urgence	Coordonner les mesures de protection.
Recherche et sauvetage	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).
Recherche et sauvetage	Service de police d'Ottawa	Coordonner les opérations de recherche et de sauvetage en plein air.

Fonctions d'urgence	Direction générale	Responsabilité
Renseignements internes	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.
Ressources naturelles et environnement	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.
Rétablissement à long terme de la collectivité	Direction générale des services de protection et d'urgence	Coordonner le rétablissement de la collectivité et la reprise des services municipaux à long terme.
Santé publique	Santé publique Ottawa	Coordonner la protection et la promotion des services de santé publique dans la municipalité.
Services médicaux	Direction générale des services de protection et d'urgence	Coordonner les soins médicaux non planifiés offerts à l'extérieur des hôpitaux.
Services sociaux d'urgence	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 par un incident ou événement.

Fonctions d'urgence	Direction générale	Responsabilité
Soins aux animaux	Direction générale des services de protection et d'urgence	Coordonner les soins et les refuges offerts aux chiens et aux chats de compagnie.
Soins aux animaux	Direction générale des services de la planification, de l'aménagement et du bâtiment	Coordonner le transport du bétail et l'élimination des animaux morts en raison d'un incident ou événement.
Système d'information géographique (SIG)	Direction générale des services de la planification, de l'aménagement et du bâtiment	Coordonner et gérer les services du SIG.
Télécommunications	Direction générale des finances et des services organisationnels	Coordonner la prestation des services de télécommunication.
Transport en commun	Direction générale des services de transport en commun	Coordonner la prestation des services de transport en commun.

Partie 7 : Concept d'opération

Il est essentiel que l'ensemble des directions générales et des partenaires de la Ville sachent comment communiquer et échanger de l'information efficacement pour bien gérer les situations, incidents ou événements et préserver la confiance du public. Le concept d'opération fournit un cadre complet qui réunit tous les volets de la gestion d'incidents. Il facilite et normalise l'approche de gestion à toutes les étapes des situations d'urgence : prévention, atténuation, préparation, intervention et rétablissement.

Bien que la gestion des situations, incidents et événements fasse partie intégrante des activités quotidiennes de la Ville, en cas de situations émergentes ou complexes, il peut être nécessaire d'assurer une coordination accrue à l'échelle des directions générales, avec les partenaires opérationnels et stratégiques externes. Dans de tels cas, pour permettre cette coordination, la Ville peut instaurer une structure de système de commandement des interventions (SCI).

Le concept d'opération établit en outre une structure de gouvernance claire qui définit les rôles et responsabilités des centres de décision, individuellement et collectivement. Cela assure une intervention unifiée et coordonnée, appuyée par une méthode normalisée de communication et des protocoles d'échange d'information. Le concept d'opération présente :

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

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

7.1 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 *Autorités, objet et portée*, qui établit aussi les 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 :

- Groupe municipal de maîtrise des situations d'urgence (GMMSU)
- Centre de coordination des urgences (CCU)
- Centre de commandement du secteur d'activité (CCS)
- Poste de commandement de zone (PCZ)
- Poste de commandement du lieu de l'incident (PCLI)

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 certains incidents ou événements (ex. : pandémie), un ou des centres de décision peuvent fonctionner par voie virtuelle.

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

Groupe municipal de maîtrise des situations d'urgence (GMMSU) Gestion de l'incident ou événement et suivi à l'échelle de la Ville
Centre de coordination des urgences (CCU) Gestion et soutien en cas d'incident ou événement à l'échelle de la Ville
Centre de commandement (du secteur d'activité) Soutien à l'échelle de la Ville et en cas d'incident ou événement
Poste de commandement de zone (PCZ) Gestion de la situation d'urgence et suivi à l'échelle de la Ville
Poste de commandement du lieu de l'incident (PCLI) Activités en cas d'incident ou événement et suivi à l'échelle de la Ville

Figure 4 : Déclencheurs de mobilisation des centres de décision

Centre de décision	Déclencheur	Rôle principal
GMMSU	Alerte ou état d'urgence	Orientation stratégique
CCU	L'incident prend assez d'ampleur pour toucher la Ville (intervention accrue ou alerte).	Coordination et continuité des activités à l'échelle de la Ville
CCS	Le secteur d'activité est touché ou fournit du soutien.	Activités et continuité du secteur d'activité
PCZ	Plusieurs incidents ou sites nécessitent de la coordination.	Stratégie dans la zone
PCLI	Tout incident ou événement dans un lieu en particulier.	Direction et contrôle du lieu

7.1.1 Groupe municipal de maîtrise des situations d'urgence

Le GMMSU encadre les mesures d'atténuation et d'intervention de la Ville durant un incident ou événement 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 l'incident ou événement;
- 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.

7.1.2 Centre de coordination des urgences

Le CCU est l'entité municipale qui coordonne la réponse aux incidents ou événements.

Il est responsable de l'encadrement stratégique de l'incident ou événement 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.

Prolongement du GMMSU, il se compose de membres du personnel municipal et de partenaires. Son domaine d'action englobe ce qui suit :

- Assurer la continuité des services à l'échelle de la Ville;
- Prêter assistance aux CCS;
- Présenter des recommandations au GMMSU;
- Concevoir des stratégies pour réaliser les objectifs du GMMSU.

7.1.3 Centre de commandement du secteur d'activité

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

- satisfaire et gérer les besoins du PCLI, du PCZ et du CCU;
- gérer les besoins opérationnels des secteurs d'activité;
- gérer les ressources et les fonctions administratives des secteurs d'activité ayant un lien avec l'incident ou événement;
- coordonner la démobilisation.

7.1.4 Poste de commandement de zone

Le domaine d'action du PCZ varie en fonction de la complexité de l'incident ou événement. 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 incident ou événement;
- Définir les priorités relativement à l'utilisation des ressources essentielles affectées aux incidents ou événements dans la zone.

7.1.5 Poste de commandement du lieu de l'incident

Le PCLI supervise la gestion de l'incident ou événement ainsi que les activités réalisées sur place et à distance. Il est responsable en permanence de ce qui suit :

- Évaluation de l'incident ou événement;
- 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.

7.2 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 partenaires, 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 un incident ou événement changeant. 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 GMMSU et le CCU, 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 ou des CCS.

Dans le cadre d'une intervention accrue, il est possible de mobiliser le PCLI, le PCZ, des CCS ou le CCU.

En cas d'alerte ou d'état d'urgence, il est possible de mobiliser tous les centres de décision, y compris le GMMSU. 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

Conformément à la LPCGSU, 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 4(1) de la LPCGSU est notifiée sans délai au solliciteur général⁷.

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

- vérifie si le président 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.

⁷ Ontario, *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence*, L.R.O. 1990, chap. E.9, paragraphe 4(3).

Partenaires

À chaque niveau opérationnel, il est possible que les centres de décision interagissent avec les partenaires 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 incidents ou événements en suivant les procédures opérationnelles normalisées et les lignes directrices;
- signale les incidents ou événements à la direction selon les procédures internes de notification;
- informe l'ASV des incidents ou événements 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 un incident ou événement existant ou potentiel. Dans le cas d'une intervention accrue, l'incident ou événement répond aux critères d'intensification énoncés dans les Lignes directrices sur l'intensification des interventions. Voici ce qui se passe ensuite :

- L'ASV inscrit l'incident ou événement dans le Système de gestion de l'information d'urgence (EMIS).
- Il avise certains ou tous les AS de l'incident ou événement existant ou potentiel au moyen de l'EMIS.
- Les AS en service accusent réception de l'avis.
- Selon la nature de l'incident ou événement, 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.
- Les AS continuent de consigner l'évolution de l'incident ou événement 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 un incident ou événement répond aux critères de passage à l'état d'alerte :

- Les AS et les membres du GMMSU 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 GMMSU (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 l'incident ou événement dans l'EMIS.
- Le réseau d'AS devient le CCU et assume dans le SCI les fonctions que lui a assignées le chef du CCU.

- Les AS transmettent les nouvelles du CCU à leurs CCS 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'un incident ou événement 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 prescrit par la LPCGSU.
- L'ASV envoie un avis sur l'état d'urgence aux AS et aux membres du GMMSU au moyen de l'EMIS.
- Le chef du CCU veille à ce que la déclaration de l'état d'urgence soit entrée dans l'EMIS.
- Tous les membres du CCU transmettent des mises au point au chef du CCU et les inscrivent dans l'EMIS.
- Les membres du CCU 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]⁸ 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.

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

⁸ À la Ville d'Ottawa, ce centre de décision est le Centre de coordination des urgences (CCU).

tous les jours et d'urgence – et compatibles avec ceux d'autres organismes, directions générales ou autorités.

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?

7.3 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 que l'organisation adopte une structure de SCI fonctionnelle et normalisée qui gère les ressources internes et externes de soutien en cas d'urgence et de rétablissement.

Les centres de décision utilisent le cycle de planification du SCI pour préparer les plans d'action pour l'intervention d'urgence (PAIU) consolidés.

Évaluation de la gestion des répercussions et des conséquences

Le GMMSU applique les principes 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 et les classer en ordre de priorité;
- 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 CCU dans le cadre du cycle de planification du SCI.

Préparation d'un plan d'action pour l'intervention d'urgence (PAIU) initial

Pour chaque incident ou événement, 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 certains incidents ou événements complexes dès le départ, la gestion de la situation commence généralement par l'élaboration d'un PAIU de base, présenté sous forme verbale. Au minimum, ce PAIU initial doit :

- définir les objectifs à atteindre pour régler l'incident ou événement;
- 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.

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

Tous les centres de décision qui gèrent un incident ou événement 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 tous les incidents et événements, son degré de précision variera en fonction de chaque situation. Il est possible de présenter les PAIU verbalement quand l'incident ou événement est simple. Toutefois, la préparation d'un PAIU écrit est obligatoire quand l'incident ou événement est complexe, ou s'il prend de l'ampleur et que de nouveaux acteurs doivent bien comprendre les mesures tactiques associées à la prochaine période opérationnelle.

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 période opérationnelle.

Le cycle de planification du SCI 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 SCI au sein du PCLI. Les périodes opérationnelles du PCZ, des CCS et du CCU reflètent ou complètent celles des PCLI, des PCZ, des CCS et du CCU, 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.

7.4 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.

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 8 : 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 incidents ou événements.

8.1 Séances de débriefage

La séance de débriefage, après un incident ou événement, est un élément essentiel de l'apprentissage et de l'amélioration des interventions. Elle permet aux équipes de mettre en commun les expériences, d'exposer les difficultés, de souligner les réussites et de suggérer des améliorations. Une première séance doit avoir lieu avant la transition des ressources, conformément au plan de démobilisation.

Lorsque le CCU est appelé à agir, il faut tenir une séance de débriefage. Si un incident exige un niveau d'intervention accrue, les directions générales touchées ou le Service de sécurité publique (SSP) décideront si un débriefage opérationnel en bonne et due forme s'impose.

C'est le chef de la planification qui organise la séance, dans le cadre de la démobilisation. Dans le cas d'interventions complexes, une équipe de débriefage peut être formée; le chef du CCU choisit une personne pour diriger le processus. Le débriefage sert entre autres à établir le calendrier des événements, à recueillir la rétroaction, à définir les thèmes clés et à préparer le compte rendu après action (CRAA).

Tous les participants doivent avoir l'occasion de contribuer, que ce soit verbalement ou par écrit, en indiquant ce qui s'est bien passé, ce qui pourrait être amélioré, l'efficacité des plans et processus, et les lacunes ou les limites observées.

8.2 Compte rendu après action

Le CRAA consigne les résultats de l'évaluation complète des plans, des procédures, des capacités, des leçons retenues et des résultats lors d'un incident ou événement. Il est rédigé dans le cadre du processus de démobilisation et servira de principale référence pour l'amélioration des interventions.

Voici les principaux éléments qui composent un CRAA efficace :

- Résumé de l'incident : Description concise de l'incident ou événement, comprenant les répercussions et les principales mesures prises.
- Résultats et analyse : Évaluation de ce qui s'est bien passé, des problèmes rencontrés et de ce qui pourrait être amélioré pour les prochaines interventions.
- Problèmes principaux : Détermination des difficultés, des lacunes et des éléments nécessitant des mesures correctives.
- Tableau de suivi des mesures correctives : Consignation détaillée des recommandations, des responsabilités assignées et des dates d'achèvement ciblées.

Dès qu'un incident ou événement nécessite une alerte, le SSP doit coordonner le processus de CRAA, s'assurer que tous les partenaires concernés fournissent de l'information et consigner les résultats dans un rapport structuré et concret.

D'autres éléments à prendre en compte :

- Distribution : S'assurer que le CRAA et les leçons apprises soient transmis aux directions générales et secteurs d'activité concernés ainsi qu'aux partenaires et organismes intervenants, afin de favoriser le transfert des connaissances et l'amélioration collaborative.
- Cycle d'amélioration continue : Intégrer les résultats du CRAA à la formation continue, aux exercices et aux nouvelles versions des plans afin d'améliorer l'état de préparation et la résilience organisationnelle.
- Responsabilisation : Le plan de mesures correctives assure le suivi des problèmes relevés ainsi que la transparence et la responsabilisation quant aux améliorations.
- Équité, diversité, inclusion et appartenance : Évaluer la mesure dans laquelle les activités d'intervention et de rétablissement ont été inclusives et ont répondu aux besoins de la population (voir la section 4.17).

8.3 Communication des résultats

Le CRAA fait partie du dossier officiel de l'incident ou événement. Tous les membres du personnel ayant participé à l'intervention peuvent être appelés à fournir des informations, des observations ou des documents à l'appui. Les chefs des centres de décision sont également tenus de produire un rapport sur les incidents ou événements auxquels ils ont participé, rapport dans lequel ils décrivent le rendement opérationnel, l'utilisation des ressources et les efforts de coordination.

Partie 9 : Documents de référence

Tableau 3 : 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 greffe municipal	Plan de continuité des activités du Bureau du greffe municipal Plan de mesures d'urgence du Bureau du greffe municipal Plan de continuité du gouvernement
Direction générale des services de la planification, de l'aménagement et du bâtiment	Plan de mesures d'urgence de la Direction générale des services de la planification, de l'aménagement et du bâtiment Plan de continuité des activités de la Direction générale des services de la planification, de l'aménagement et du bâtiment
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
Direction générale des services de protection et d'urgence	Plan de mesures d'urgence des Services des règlements municipaux Plan de continuité des activités des Services des règlements municipaux Plan de mesures d'urgence du Service des incendies Plan de continuité des activités du Service des incendies Plan de mesures d'urgence du Service paramédic d'Ottawa Plan de continuité des activités du Service paramédic d'Ottawa Plan de mesures d'urgence du Service de sécurité publique Plan de continuité des activités du Service de sécurité publique

Responsable	Titre du document
Direction générale des finances et des services organisationnels	Plan de mesures d'urgence de la Direction générale des finances et des services organisationnels • Plan d'intervention en cas d'incident informatique (PIII) • Guide de préparation et d'intervention de la chaîne d'approvisionnement et soutien opérationnel du parc automobile • Guide de gestion du carburant des Services du parc automobile • Plan de mesures d'urgence et Plan de continuité des activités des Ressources humaines • Plan de mesures d'urgence et Plan de continuité des activités de ServiceOttawa • Plan de continuité des activités de la Direction générale des finances et des services organisationnels • Procédures financières d'urgence
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

Responsable	Titre du document
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 de mesures d'urgence des Services forestiers Ligne directrice sur les faibles niveaux d'eau et les sécheresses Ligne directrice sur la préparation en cas d'inondation de la rivière des Outaouais Plan d'intervention en cas de crue de la rivière Rideau ou de petits cours d'eau Plan d'intervention en cas d'inondation de la rivière Rideau Lignes directrices sur la surveillance et l'intervention en cas de précipitations intenses Lignes directrices en cas de tornade ou de vents violents 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
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

Responsable	Titre du document
Santé publique Ottawa	Plan de mesures d'urgence de Santé publique Ottawa Plan de continuité des activités de Santé publique Ottawa Plan d'intervention en cas d'incident affectant la qualité de l'eau potable Plan d'intervention de SPO en cas de conditions climatiques extrêmes (chaleur, froid, mauvaise qualité de l'air) Stratégie de soulagement en matière de chaleur, de froid et de qualité de l'air de la Ville d'Ottawa Plan de vaccination de masse Guide de prise en charge de l'augmentation du nombre de morts naturelles Plan d'intervention interorganisme en cas de surdoses massives aux opioïdes Plan d'intervention contre les maladies respiratoires

Responsable	Titre du document
Service de sécurité publique (Programme de gestion des mesures d'urgence)	Directives pour la distribution des produits de base Terminologie commune Plan de continuité des activités du Programme de gestion des mesures d'urgence Matrice de délégation des pouvoirs du Groupe municipal de maîtrise des situations d'urgence Lignes directrices du Centre de coordination des urgences Mandat du Programme de gestion des situations d'urgence Plan d'atténuation des risques Plan d'évacuation du Nord de l'Ontario Guide sur le Programme de mesures de protection Guide sur le rétablissement Guide de gestion des ressources et de la logistique Directives sur l'intensification des interventions Lignes directrices opérationnelles normalisées : mise en œuvre, tenue à jour, révision et évaluation de plans
Service de police d'Ottawa	Plan de mesures d'urgence et d'intervention du Service de police d'Ottawa Plan de continuité des activités du Service de police d'Ottawa Plan de gestion des mortalités de masse
Services juridiques	Guide des Services juridiques

Responsable	Titre du document
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)	Plan de continuité des activités des Services sociaux d'urgence Plan des Services sociaux d'urgence Plan psychosocial en cas de catastrophe