



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

Version 5.4
18 décembre 2020

Pour obtenir le présent document en format accessible ou avec des aides à la communication, communiquez avec le Bureau de gestion des situations d'urgence au 613-580-2424, poste 14741.

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

Table des matières

Tableau de gestion des versions.....	4
Approbation du document	4
Gestion de la mise à jour du plan	5
Partie 1 : Introduction	7
Partie 2 : Objet et portée	8
Partie 3 : Autorité	9
Partie 4 : Types de situation.....	10
Partie 5 : Système de gestion des incidents.....	11
5.1 Définition	11
5.2 Centres de décision	12
5.3 Objectifs d'intervention.....	13
5.4 Organigramme	14
Error! Bookmark not defined.	
Partie 6 : Rôles et responsabilités.....	16
6.1 Commandement.....	16
6.2 Agent de service de la Ville.....	17
6.3 Agents de service.....	18
6.4 Chefs des centres de commandement.....	18
6.5 Agent d'information sur les situations d'urgence.....	18
6.6 Coordonnateur communautaire de la gestion des situations d'urgence	19
6.7 Personnel du Bureau de gestion des mesures d'urgence.....	20
6.8 Président du conseil.....	20
6.9 Élus municipaux.....	21
6.10 Agent de liaison avec le Conseil	21
6.11 Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence.....	21
6.12 Groupe des activités du Centre des opérations d'urgence.....	23
6.13 Chef du Centre des opérations d'urgence.....	24
6.14 Sous-chef du Centre des opérations d'urgence	24
6.15 Documents.....	24
Partie 7 : Risques, interventions et démobilité.....	26
7.1 Gestion des risques	26
7.2 Niveaux d'intensification des interventions.....	27
7.3 Démobilité	29

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

Partie 8 : Fonctions d'urgence.....	30
8.1 Tableaux des fonctions	30
Partie 9 : Compte rendu après action.....	36
9.1 Séances de débriefage	36
9.2 Compte rendu après action.....	37
9.3 Communication des résultats.....	37
Partie 10 : Documents de référence.....	38

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

Tableau de gestion des versions

Tableau 1 : Tableau de gestion des versions

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

Approbation du document

« original signé par » _____

Amanda Mullins, gestionnaire

Sécurité et Gestion des mesures d'urgence (par intérim)

18 décembre 2020

Date

Gestion de la mise à jour du plan

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

Responsable du Plan municipal de mesures d'urgence

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 dans un répertoire officiel.

Révision du plan

Le plan 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 PGSU.

Responsabilité des intervenants

Chaque intervenant du comité consultatif sur le PGSU doit informer le président 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.

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

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 PGSU. Leur approbation finale relève toutefois du comité directeur du Programme de gestion des situations d'urgence.

Examen annuel

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

Versionnage du plan

Le BGMU gère les différentes versions du plan.

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

Partie 1 : Introduction

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

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

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

Partie 2 : Objet et portée

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

Préserver la confiance de la population en :

- protégeant la santé des employés et en assurant leur sécurité;
- sauvant des vies;
- atténuant les souffrances;
- protégeant la santé publique;
- préservant les infrastructures et les biens;
- protégeant l'environnement;
- atténuant les pertes économiques et sociales.

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

Pour en savoir plus, écrivez à l'adresse ci-dessous, ou composez le numéro qui suit :

Ville d'Ottawa

Bureau de gestion des mesures d'urgence

110, avenue Laurier Ouest

Ottawa (Ontario) K1P 1J1

613-580-2424, poste 14741

Partie 3 : Autorité

Le Programme de gestion des situations d'urgence de la Ville d'Ottawa est régi par la Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence, L.R.O. 1990, et ses éléments sont pris en application du Règlement de gestion des situations d'urgence de la Ville d'Ottawa.

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

- la norme CAN/CSA-Z731-F03 (C2009) – Planification des mesures et interventions d'urgence, de l'Association canadienne de normalisation (C2014);
- la norme CAN/CSA-Z1600-17 – Programmes de gestion des urgences et de la continuité de l'Association canadienne de normalisation;
- l'Emergency Management Standard (2019), de l'Emergency Management Accreditation Program;
- la norme NFPA 1600: Standard on Disaster/Emergency Management and Business Continuity Programs, 2000, NFPA 2000, de la National Fire Protection Association.

Partie 4 : Types de situation

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

Incident

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

Événement

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

Situation d'urgence

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

Catastrophe

Perturbation grave, dans une région donnée, ayant des conséquences si importantes sur les plans humain, matériel, économique ou environnemental qu'une ou plusieurs des communautés touchées ne peuvent les surmonter avec leurs seules ressources.

Partie 5 : Système de gestion des incidents

Le gouvernement de l'Ontario a approuvé l'adoption du Cadre stratégique de gestion des situations d'urgence et de la doctrine du Système ontarien de gestion des incidents (SOGI)¹ par toute la province. La Ville d'Ottawa utilise donc ce système dans tous ses centres de décision et dans toutes ses interventions à la suite d'incidents. La présente section survole brièvement les composantes suivantes du SOGI :

- 5.1 Définition
- 5.2 Centres de décision
- 5.3 Objectifs d'intervention
- 5.4 Organigramme
- 5.5 Principes

5.1 Définition

Démarche uniformisée en matière de gestion des situations d'urgence qui englobe les opérations liées au personnel, aux installations, au matériel, aux procédures et aux communications au sein d'une structure organisationnelle commune. Le SOGI repose sur la prémisse que, dans le cadre de toute situation, il faut s'acquitter d'un certain nombre de fonctions de gestion, sans égard au nombre de personnes disponibles ou qui participent aux efforts d'atténuation, d'intervention ou de rétablissement.

¹ Le Cadre stratégique de gestion des situations d'urgence et la doctrine du Système ontarien de gestion des incidents se trouvent sur le site Web de Gestion des situations d'urgence Ontario.

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

5.2 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 SOGI, c'est-à-dire son organisation fonctionnelle, ses rôles et responsabilités standard, et ses principes. La Ville d'Ottawa compte les centres de décision suivants² :

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

² Pour en savoir plus, consultez le document *Concept d'opération des centres de décision*.

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

Outils de communication

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

5.3 Objectifs d'intervention

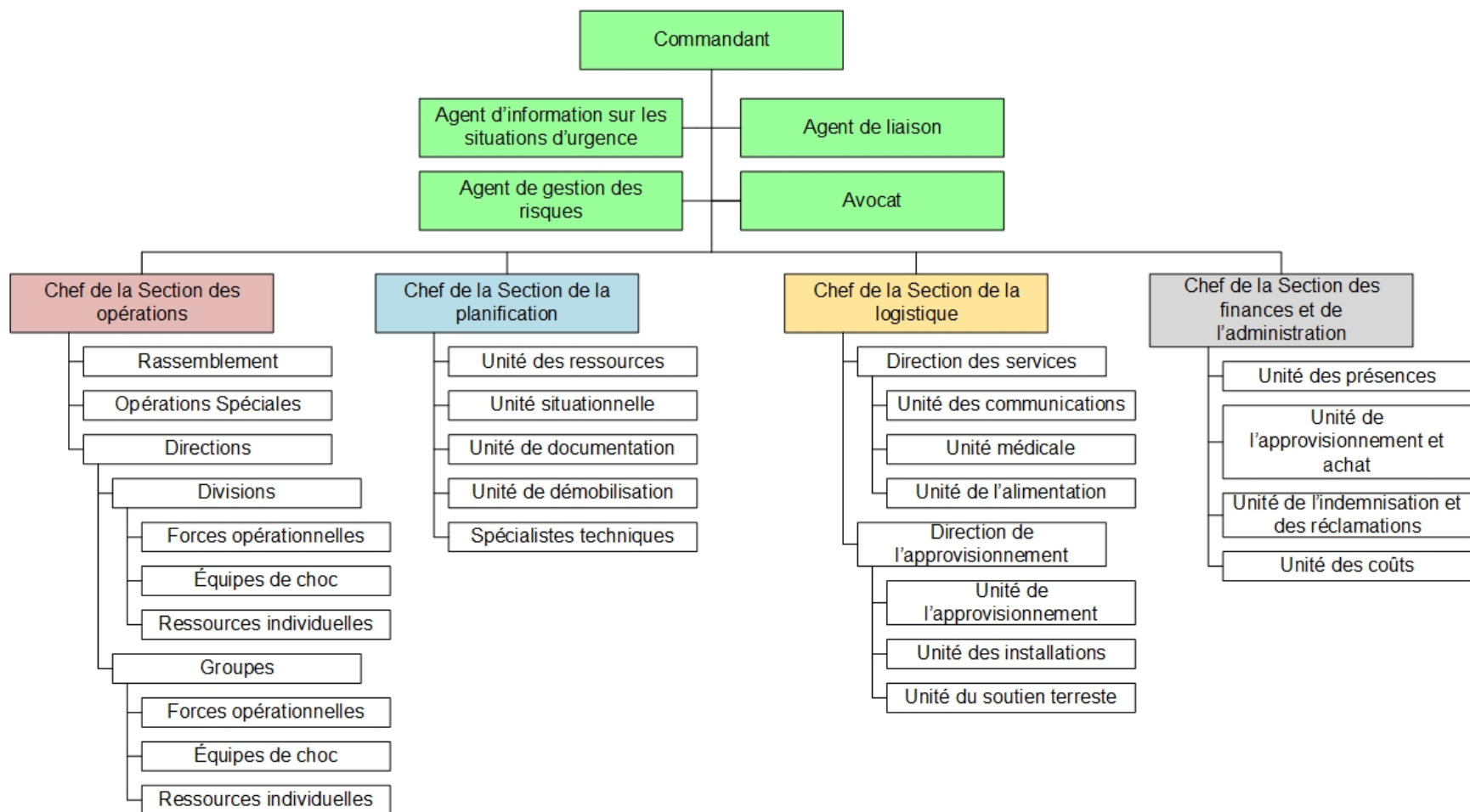
Les priorités d'intervention du SOGI qui suivent sont utilisées par tous les centres de décision :

- Préserver la confiance de la population :
 - protéger la santé des employés et assurer leur sécurité;
 - sauver des vies;
 - atténuer les souffrances;
 - protéger la santé publique;
 - préserver les infrastructures et les biens;
 - protéger l'environnement;
 - atténuer les pertes économiques et sociales.

5.4 Organigramme

La figure 1 donne un aperçu de la façon dont les ressources sont organisées dans l'organigramme du SOGI. Toutes les ressources du SOGI sont coordonnées en fonction de cet organigramme de manière à pouvoir être adaptées et utilisées efficacement avec les autres ressources du système.

Figure 1 : Organigramme (adaptable) du SOGI



Partie 6 : Rôles et responsabilités

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

- 6.1 Commandement
- 6.2 Agent de service de la Ville
- 6.3 Agents de service
- 6.4 Chefs des centres de commandement
- 6.5 Agent d'information sur les situations d'urgence
- 6.6 Coordonnateur communautaire de la gestion des situations d'urgence
- 6.7 Personnel du Bureau de gestion des mesures d'urgence
- 6.8 Président du Conseil
- 6.9 Élus municipaux
- 6.10 Agent de liaison avec le Conseil
- 6.11 Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence
- 6.12 Groupe des activités du Centre des opérations d'urgence
- 6.13 Chef du Centre des opérations d'urgence
- 6.14 Sous-chef du Centre des opérations d'urgence

6.1 Commandement

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

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

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 l'agent de service.

Commandant local

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

6.2 Agent de service de la Ville

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

Il a les responsabilités suivantes :

- Être prêt à intervenir en tout temps, jour et nuit.
- Surveiller et assurer la transmission initiale de renseignements sur la situation.
- Communiquer avec les agents de service.
- Déterminer le degré d'intensification municipale, conformément aux *Lignes directrices sur l'intensification des interventions*.
- Entamer les procédures d'avis municipaux.
- Assumer le rôle de chef du Centre des opérations d'urgence au besoin.

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

6.3 Agents de service

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

- Transmettre les renseignements sur la situation qui touchent les secteurs d'activité.
- Informer l'agent de service de la Ville des situations qui répondent ou qui pourraient répondre aux critères des *Lignes directrices sur l'intensification des interventions*.
- Être prêt à intervenir en tout temps, jour et nuit.
- Répondre aux avis de l'agent de service de la Ville.
- Suivre le protocole interne en ce qui concerne la diffusion d'avis à l'équipe de gestion du secteur d'activité.
- Gérer les ressources pour le compte de son secteur d'activité.
- Assumer le rôle de membre initial du Groupe des activités du Centre des opérations d'urgence, au besoin.

6.4 Chefs des centres de commandement

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

6.5 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 :

- Paragraphe 14 (1) : « Chaque municipalité désigne un de ses employés pour en être l'agent d'information sur les situations d'urgence. »

Programme de gestion des situations d'urgence – Plan municipal de mesures 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. »

À Ottawa, c'est le directeur, Information du public et Relations avec les médias qui agit comme agent d'information sur les situations d'urgence, lequel assume notamment les responsabilités suivantes :

- Mettre sur pied le centre d'information sur les situations d'urgence (endroit où les fonctions de communication d'urgence sont exécutées);
- Surveiller les rapports médiatiques et les médias sociaux;
- Compiler l'information à communiquer;
- Diffuser des renseignements sur les situations d'urgence;
- Propager des renseignements par divers modes de communication;
- Coordonner les séances d'information destinées aux médias;
- Gérer les demandes d'information des médias et du public;
- Nommer des porte-paroles.

6.6 Coordonnateur communautaire de la gestion des situations d'urgence

Le coordonnateur communautaire de la gestion des situations d'urgence (CCGSU) est la « personne officiellement désignée par une collectivité qui est responsable du programme communautaire de gestion des situations d'urgence. Il est par définition, un employé municipal, conformément à la Loi de 2001 sur les municipalités ». Les rôles de CCGSU principal et suppléant d'Ottawa sont confiés à des membres des Services de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence. Le CCGSU est également responsable d'assurer la liaison avec le Centre provincial des opérations d'urgence (CPOU) et le Bureau du commissaire des incendies et de la gestion des situations d'urgence (BCIGSU).

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

Le CCGSU agit comme point de contact unique pour coordonner la mise en place du Système de gestion des incidents.

6.7 Personnel du Bureau de gestion des mesures d'urgence

Le Bureau de gestion des mesures d'urgence (BGMU) fait partie de Sécurité et Gestion des mesures d'urgence. Il facilite le fonctionnement, la planification, la logistique et l'administration du Programme municipal de gestion des situations d'urgence, notamment en offrant son soutien à l'agent de service de la Ville et au chef du Centre des opérations d'urgence.

6.8 Président du conseil

Le président du conseil³ est le seul à pouvoir déclarer l'état d'urgence pour la municipalité⁴. 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 ou son président peuvent aussi à tout moment déclarer que l'état d'urgence a pris fin, tout comme le premier ministre de l'Ontario⁵.

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

⁴ À la Ville d'Ottawa, il s'agit du maire ou, en son absence, du maire suppléant désigné (voir le Règlement de procédure [n° 2019-8], article 5 de la version modifiée).

⁵ Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence, L.R.O. 1990, chap. E.9, par. 4 (2) 4)

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

6.9 Élus municipaux

En tant que dirigeants de la collectivité, les représentants élus, y compris le maire et les conseillers, jouent un rôle essentiel dans la gestion des incidents. Ces représentants ne contrôlent pas l'intervention; ils mettent plutôt à profit les réseaux communautaires pour faciliter les échanges entre les collectivités et l'agent d'information sur les situations d'urgence.

6.10 Agent de liaison avec le Conseil

Lors d'une situation d'urgence (alerte ou état d'urgence seulement) l'agent de liaison avec le Conseil du Centre des opérations d'urgence assume les responsabilités suivantes :

- Prendre contact et maintenir la communication avec les élus municipaux;
- Tenir les élus municipaux informés de l'évolution de la situation;
- Recevoir et coordonner les demandes des élus municipaux en lien avec les activités d'intervention et de rétablissement;
- Documenter et consigner toutes les demandes et questions reçues des élus municipaux;
- Participer aux séances de breffage du COU, au besoin;
- Participer aux réunions du Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence, à la demande du chef du COU;
- Voir à la participation active des élus municipaux;
- Demeurer joignable en tout temps pour répondre aux élus municipaux.

6.11 Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence

Le Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence est dirigé par son chef et appuyé par son sous-chef du Groupe des activités du Centre des opérations d'urgence. Les interactions entre le Groupe de contrôle et le Groupe des activités sont

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

coordonnées par le chef et le sous-chef du Centre des opérations d'urgence. Le Groupe de contrôle est formé des personnes suivantes :

- le directeur municipal, Bureau du directeur municipal – président;
- le directeur, Bureau du directeur municipal;
- le greffier municipal, Bureau du greffier municipal;
- le chef des finances et trésorier, Direction générale des services des finances;
- le directeur général, Direction générale des services sociaux et communautaires;
- le directeur général, Direction générale des services de protection et d'urgence – président suppléant;
- le directeur général, Direction générale des services novateurs pour la clientèle;
- le directeur général, Direction générale des loisirs, de la culture et des installations;
- le directeur général, Direction générale de la planification, de l'infrastructure et du développement économique;
- le directeur général, Direction générale des travaux publics et de l'environnement;
- le directeur général, Direction générale des transports;
- 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 services novateurs pour la clientèle;
- le directeur, Information du public et Relations avec les médias, Direction générale des services novateurs pour la clientèle;

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

- l'avocat général, Direction générale des services novateurs pour la clientèle;
- le médecin chef en santé publique, Santé publique Ottawa;
- le gestionnaire, Services de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence (chef du Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence).

Le Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence dirige l'intervention et les activités de rétablissement de la Ville en cas d'incident.

Obligations légales

Certains membres du Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence ont des obligations légales, lesquelles sont définies par les législations municipale, provinciale et fédérale. Parmi les lois provinciales qui confèrent à ces personnes des pouvoirs et des responsabilités, on compte la Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence, la Loi de 1992 sur le code du bâtiment, la Loi sur la protection et la promotion de la santé et la Loi sur les services policiers. Or, l'exécution d'une obligation légale lors d'un incident peut avoir d'importantes répercussions sur d'autres fournisseurs de services; s'il y a lieu, une approche concertée avec tous les fournisseurs de services concernés devrait donc être envisagée. Ce type d'approche permet à tous les intervenants d'étudier, de planifier et de coordonner différents aspects de l'exécution prévue. Le Groupe de contrôle et les conseillers juridiques doivent aussi être consultés si les circonstances le permettent. Le Plan municipal de mesures d'urgence de la Ville confie également des responsabilités précises à diverses directions générales pour assurer la coordination de chaque fonction d'urgence.

6.12 Groupe des activités du Centre des opérations d'urgence

L'agent de service représente son secteur d'activité au Groupe des activités du Centre des opérations d'urgence jusqu'à ce que le chef adjoint du COU établisse une structure officielle de gestion pour l'incident en question. Le Groupe des activités assure la

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

gestion des répercussions et la continuité des activités municipales, et appuie les centres de commandement.

6.13 Chef du Centre des opérations d'urgence

Le chef du COU assure la gestion des répercussions et la continuité des activités municipales, et appuie les centres de commandement.

6.14 Sous-chef du Centre des opérations d'urgence

Le sous-chef du COU assiste le chef.

Le chef et le sous-chef travaillent ensemble pour veiller à la réalisation opérationnelle des priorités fixées par le Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence. Le sous-chef peut assumer le rôle de chef délégué, au besoin.

6.15 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 SOGI). C'est au secrétaire qu'il revient de documenter la situation de façon appropriée. Le chef de l'unité de documentation assure quant à lui la gestion des documents.

Le registre des activités (SOGI 214) contient le détail des activités d'importance des personnes ou des équipes aux différents niveaux organisationnels du SOGI, 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.). Ces registres servent de documents de référence de base,

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

desquels pourront être tirés les renseignements qui figureront dans les comptes rendus après action.

Selon le Règlement sur la conservation et le déclassé des dossiers de la Ville d'Ottawa (n° 2003-527) dans sa version révisée, un registre est considéré comme un « dossier » et ne doit donc être tenu et supprimé que conformément audit règlement.

Partie 7 : Risques, interventions et démobilisation

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

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

7.1 Gestion des risques

Comme le prévoit la version révisée du 25 novembre 2019 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. »

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

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

Dans certains cas, la situation exige le partage d'information entre plusieurs directions générales. Les agents de service doivent communiquer avec l'agent de service de la Ville lorsqu'une situation est extraordinaire, qu'elle réponde ou puisse répondre aux critères des *Lignes directrices sur l'intensification des interventions* et qu'elle risque de s'aggraver ou d'être délicate sur le plan politique. En cas de doute, les agents de service doivent consulter l'agent de service de la Ville.

Ce dernier recueillera de l'information sur toute situation susceptible d'avoir des répercussions importantes sur la Ville (comme il a été mentionné) et communiquera ces renseignements aux agents de service. Chaque direction générale évaluera la pertinence de ces renseignements et les répercussions possibles sur son secteur d'activité.

7.2 Niveaux d'intensification des interventions

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

L'intensification des interventions comprend quatre niveaux, qui doivent être coordonnés par l'agent de service de la Ville :

- Activités de sensibilisation à la situation
- Intervention accrue
- Alerte
- État d'urgence

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

Activités de sensibilisation à la situation

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

Intervention accrue

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

Alerte

Situation qui s'entend des activités entreprises lorsqu'une situation requiert la participation de la haute direction par la mobilisation du Groupe de contrôle du Centre des opérations d'urgence et du Groupe des activités du Centre des opérations d'urgence.

Les *Lignes directrices sur l'intensification des interventions* renferment une liste de critères définis par les différentes directions générales pour les interventions accrues et les alertes.

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

État d'urgence

Situation qui s'entend des activités entreprises par la Ville pendant une situation d'alerte au cours de laquelle le Groupe de contrôle recommande au président du conseil de déclarer l'état d'urgence⁶.

7.3 Démobilisation

La planification de la démobilisation commence dès qu'une intervention est nécessaire et se poursuit tant que les activités prévues dans le système de gestion des incidents ne sont pas terminées. Chaque situation doit comprendre un plan de démobilisation, qui fait partie du plan d'action en cas d'incident. Le plan de démobilisation vise à assurer la transition ordonnée et sécuritaire de toutes les ressources à la suite d'une situation, y compris le personnel, le matériel, les fournitures et les installations.

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.

⁶ Liste de vérification pour la déclaration d'une situation d'urgence du Bureau du commissaire des incendies et de la gestion des situations d'urgence de l'Ontario.

Partie 8 : Fonctions d'urgence

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

8.1 Tableaux des fonctions

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

Tableau 2 : Rôles et responsabilités des fonctions d'urgence

Fonctions d'urgence	Direction générale	Responsabilité
Analyse et diffusion des renseignements	Direction générale des services novateurs pour la clientèle	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 et des règlements	Service de police d'Ottawa	Coordonner la prestation des services d'application de la loi et des règlements.
Coordination des intervenants	Direction générale des services de protection et d'urgence	Coordonner la participation et la gestion des intervenants.
Coordination des représentants élus	Directeur municipal	Coordonner les représentants élus pendant les opérations d'urgence.

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

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 de la planification, de l'infrastructure et du développement économique	Coordonner l'inventaire des bâtiments et des structures désignées qui sont assujettis à la <i>Loi sur le code du bâtiment</i> et qu'une catastrophe 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 services des finances	Coordonner et gérer la comptabilité analytique, les achats, les paiements et les services contractuels pour les opérations d'urgence.
Gestion	Bureau du greffier municipal	Coordonner les services législatifs nécessaires aux opérations d'urgence.
Gestion	Direction générale des services novateurs pour la clientèle	Coordonner les ressources en combustible, les ressources matérielles et technologiques et les services juridiques

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

Fonctions d'urgence	Direction générale	Responsabilité
		<p>nécessaires aux opérations d'urgence.</p> <p>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.</p>
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 et de l'environnement	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 municipaux	Direction générale des loisirs, de la culture et des installations	Solliciter les dons municipaux, coordonner leur réception et en faire le suivi exhaustif.

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

Fonctions d'urgence	Direction générale	Responsabilité
Gestion des mortalités	Santé publique Ottawa	Coordonner la gestion des décès 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 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 de situations d'urgence.
Infrastructures essentielles	Direction générale de la planification, de l'infrastructure et du développement économique	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.
Programme de mesures de protection	Direction générale des services de protection et d'urgence	Coordonner les mesures de protection externes.
Recherche et sauvetage	Direction générale des services de protection et d'urgence	Coordonner la prestation des services techniques de recherche et de sauvetage (effondrement d'un bâtiment, espaces restreints et sauvetage dans l'eau ou sur la glace).

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

Fonctions d'urgence	Direction générale	Responsabilité
Recherche et sauvetage	Service de police d'Ottawa	Coordonner les opérations de recherche et de sauvetage en plein air.
Renseignements internes	Direction générale des services novateurs pour la clientèle	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 travaux publics et de l'environnement	Assurer la protection et la viabilité des ressources naturelles et de l'environnement.
Rétablissement de la collectivité à long terme	Direction générale des services de protection et d'urgence	Coordonner le rétablissement de la collectivité à long terme et la reprise des services municipaux.
Santé publique	Santé publique Ottawa	Coordonner la prestation 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.

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

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 de la planification, de l'infrastructure et du développement économique	Coordonner le transport du bétail et l'élimination des animaux morts en raison d'une situation d'urgence.
Système d'information géographique (SIG)	Direction générale de la planification, de l'infrastructure et du développement économique	Coordonner et gérer les services du SIG.
Télécommunications	Direction générale des services novateurs pour la clientèle	Coordonner la prestation des services de télécommunication.
Transport en commun et circulation	Direction générale des transports	Coordonner la prestation des services de transport en commun et de circulation.

Partie 9 : Compte rendu après action

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

- 9.1 Séances de débriefage
- 9.2 Compte rendu après action et mesures correctives
- 9.3 Communication des résultats

9.1 Séances de débriefage

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

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

Chaque personne doit avoir l'occasion de présenter des commentaires écrits selon un modèle commun. On lui demandera de décrire les mesures principales prises lors de l'intervention (les points forts), de décrire les points à améliorer (ce qu'on pourrait faire

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

différemment la prochaine fois qu'il faut intervenir dans un cas semblable), d'évaluer le bien-fondé des plans, des processus et des capacités et de faire ressortir les lacunes et les limites mises en lumière par la situation.

9.2 Compte rendu après action

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

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

Dès qu'une situation nécessite une alerte, Sécurité et Gestion des mesures d'urgence doit produire un compte rendu après action.

Le processus de rédaction est supervisé par un coordonnateur communautaire de la gestion des situations d'urgence.

9.3 Communication des résultats

Le compte rendu après action doit être publié et inclus dans le dossier officiel de l'incident. Tous les participants peuvent être appelés à soumettre des rapports sur cet incident. Le commandant des opérations sur le lieu de l'incident ainsi que les chefs et les sous-chefs des centres de commandement sont également tenus de produire un rapport sur les interventions auxquelles ils ont participé.

Partie 10 : Documents de référence

Tableau 3 : Documents de référence

Responsable	Titre du document
Bibliothèque publique d'Ottawa	Plan de mesures d'urgence de la Bibliothèque publique d'Ottawa
Bureau du greffier municipal	Plan de continuité du gouvernement Plan de continuité des activités du Bureau du greffier municipal Plan de mesures d'urgence du Bureau du greffier municipal
Direction générale de la planification, de l'infrastructure et du développement économique	Plan de mesures d'urgence de la Direction générale de la planification, de l'infrastructure et du développement économique
Direction générale des loisirs, de la culture et des installations	Plan d'inscription des bénévoles en cas d'urgence
Direction générale des services de protection et d'urgence	Plan de mesures d'urgence de la Direction générale des services de protection et d'urgence <ul style="list-style-type: none">• Plan de mesures d'urgence de Sécurité et Gestion des mesures d'urgence• Plan de mesures d'urgence des Services des règlements municipaux

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

Responsable	Titre du document
	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de mesures d'urgence du Service des incendies • Plan de mesures d'urgence du Service paramédic d'Ottawa
Direction générale des services des finances	<p>Plan de mesures d'urgence de la Direction générale des services des finances</p> <p>Procédures financières d'urgence</p> <p>Plan de continuité des activités de la Direction générale des services des finances</p>
Direction générale des services novateurs pour la clientèle	<p>Plan de mesures d'urgence de la Direction générale des services novateurs pour la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guide de mesures d'urgence des Services du parc automobile • Guide de gestion du carburant • Guide des Services juridiques • Plan d'intervention en cas d'incident informatique (PIII) • Plan de mesures d'urgence des Ressources humaines • Plan de mesures d'urgence d'Information du public et Relations avec les médias • Plan de mesures d'urgence de ServiceOttawa

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

Responsable	Titre du document
Direction générale des services sociaux et communautaires	Plan de mesures d'urgence de Soins de longue durée
Direction générale des transports	<p>Plan de mesures d'urgence de la Direction générale des transports</p> <p>Plan de mesures d'urgence de Transport en commun</p> <p>Plan de mesures d'urgence des Services de la circulation</p> <p>Plan de mesures d'urgence du Programme de construction du train léger</p>
Direction générale des travaux publics et de l'environnement	<p>Plan d'intensification de l'intervention en cas d'incident de Gestion des eaux usées</p> <p>Plan d'intensification de l'intervention en cas d'incident des Services d'eau potable</p> <p>Plan d'intensification de l'intervention en cas d'incident des Services de gestion des déchets solides</p> <p>Plan de mesures d'urgence des Services des routes</p> <p>Plan de mesures d'urgence des Services forestiers</p> <p>Plan de mesures d'urgence de la Direction générale des travaux publics et de l'environnement</p>

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

Responsable	Titre du document
Santé publique Ottawa	<p>Plan de mesures d'urgence de Santé publique Ottawa</p> <p>Plan d'intervention en cas d'incident affectant la qualité de l'eau potable</p> <p>Plan d'intervention d'urgence en santé pour les populations prioritaires</p> <p>Plan de la Ville d'Ottawa en cas de conditions climatiques extrêmes (chaleur, froid, smog)</p> <p>Guide de prise en charge de l'augmentation du nombre de morts naturelles</p> <p>Plan d'intervention en cas de grappe de surdoses d'opioïdes</p> <p>Plan d'intervention contre les maladies respiratoires</p>
Services de la sécurité et de la gestion des mesures d'urgence	<p>Concept d'opération des centres de décision</p> <p>Directives pour la distribution des produits de base</p> <p>Directives sur l'intensification des interventions</p> <p>Guide de gestion des ressources et de la logistique</p> <p>Guide sur le Programme de mesures de protection</p> <p>Guide sur le rétablissement</p> <p>Lignes directrices du Centre des opérations d'urgence</p>

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

Responsable	Titre du document
	<p>Lignes directrices opérationnelles normalisées : mise en œuvre, tenue à jour, révision et évaluation de plans</p> <p>Matrice de délégation des pouvoirs</p> <p>Plan d'atténuation des risques</p> <p>Plan d'évacuation du Nord de l'Ontario</p> <p>Terminologie courante</p>
Service de police d'Ottawa	Plan de mesures d'urgence et d'intervention du Service de police d'Ottawa
<p>Services sociaux d'urgence</p> <p>(Services de protection et d'urgence; Direction générale des loisirs, de la culture et des installations; Services sociaux et communautaires; Santé publique Ottawa; Croix-Rouge canadienne; Armée du Salut)</p>	<p>Plan des Services sociaux d'urgence</p> <p>Plan psychosocial en cas de catastrophe</p>